

ask!

cia. nacional de call center

Sociedade Anônima Fechada
CNPJ: 03.311.327/0001-72
NIRE: 41300017247

Relatório da Administração
2015

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Sérgio Isidoro Canestraro Milani
Presidente do Conselho de Administração

Hans Jürgen Muller
Secretário

Marineti da Conceição Aguiar
Membro do Conselho

CONSELHO FISCAL

Leonardo Francis
José Carlos de Godoy
José Gabriel Salles Ferreira

DIRETORIA

Willis José Rodrigues
Diretor Presidente e
Diretor de Operações

Carlos Cesar Bragueto
Diretor Administrativo Financeiro

CONTADOR

Lindomar Mota dos Santos
Contador – CRC/PR – 030829/O-9

Aos Senhores Acionistas,

Atendendo às disposições legais e estatutárias, a Administração da Companhia Nacional de Call Center – Ask! apresenta o Relatório da Administração e as Demonstrações Financeiras encerrada em 31 de dezembro de 2015.

As Demonstrações Financeiras foram elaboradas com base nas práticas contábeis adotadas no Brasil e observando as diretrizes contábeis emanadas da legislação societária (Lei nº 6.404/76) que incluem os novos dispositivos introduzidos, alterados e revogados pela Lei nº 11.638, de 28 de dezembro de 2007 e Lei nº 11.941, de 27 de maio de 2009.

1. Mensagem da Administração.....	5
2. Desempenho Operacional	6
2.1. Indicador SCM 10 – Supervia / Soluções Técnicas	7
2.2. Indicador ATT Fixa – Serviços	8
2.3. Indicador SMP12 – Celular	8
3. Recursos Humanos.....	9
4. Tecnologia e Infraestrutura	12
5. Jurídico	14
5.1. Execução fiscal ISS de Curitiba	14
5.2. Processo do prédio da Rua Rangel Pestana	14
5.3. Medida cautelar de produção antecipada de provas (Sopho).....	14
5.4. Ação de despejo (Lint)	14
5.5. Ação de cobrança (Lint)	14
5.6. Novas ações trabalhistas	14
5.7. Novas ações cíveis	14
6. Desempenho Econômico Financeiro	15
6.1. Balanço Patrimonial	15
6.2. Demonstração do Resultado do Exercício	16
6.3. Receita Operacional Líquida	17
6.1. Faturamento por Cliente	17
6.2. Evolução do Patrimônio Líquido	18
6.3. Geração de Caixa e Disponibilidades	19
6.4. Demonstração do Valor Adicionado.....	19
7. Principais Atividades e Ações Desenvolvidas	21
8. Considerações Finais	23

1. Mensagem da Administração

Com o esforço de todos os colaboradores da empresa e contando com o apoio dos acionistas e Conselheiros finalizamos o exercício de 2015 com um resultado acima das metas traçadas. Os resultados foram satisfatórios em todos os níveis: Econômico, Financeiro, Inovação Tecnológica e Recursos Humanos. Continuamos com equilíbrio no fluxo de caixa da empresa suficiente para ao final do exercício ser possível quitar alguns passivos que pudessem trazer algum risco para as operações normais da empresa.

O lucro líquido de R\$ 2,23 milhões, equivalente a R\$ 53,60 por lote de mil ações ficou muito acima do projetado em função da reversão para resultado dos descontos obtidos por ocasião da quitação de débitos de ISS junto à Prefeitura de Curitiba.

Com este resultado houve uma inversão do Patrimônio Líquido da Companhia, que depois de muitos anos que se mantinha a descoberto passou para positivo com um valor de R\$ R\$ 860.534,45 (oitocentos e sessenta mil, quinhentos e trinta e quatro reais e quarenta e cinco centavos) em 31 de dezembro de 2015.

Outro fato talvez mais importante a destacar foi a assinatura, em 07 de dezembro de 2015, do contrato para implantação da nova plataforma de atendimento. Com tecnologia Genesys uma das mais avançadas existentes hoje no mercado, a previsão é que a implantação, configuração e testes sejam concluídos no primeiro semestre de 2016, resolvendo assim os problemas com a plataforma de atendimento que é fator estratégico tanto para a ASK quanto para seus clientes.

Por fim, são evidentes as melhorias tanto do ponto de vista econômico-financeiro quanto das relações de trabalho onde podemos constatar uma melhoria no clima organizacional e conseqüentemente no comprometimento do quadro de colaboradores.

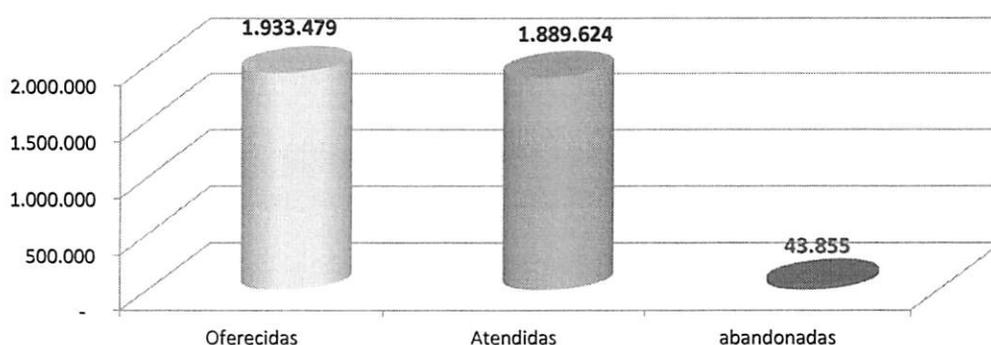
Aproveitamos para agradecer novamente aos Acionistas, Conselho de Administração, Conselho Fiscal e todos os Colaboradores que direta ou indiretamente contribuíram pelos resultados e sucesso obtidos no decorrer do exercício.

A Administração

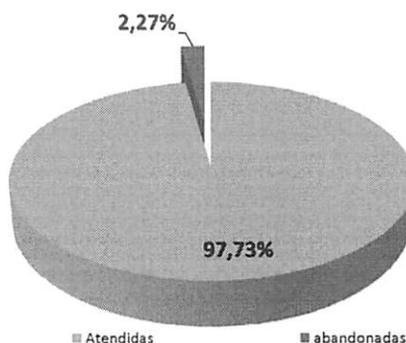
2. Desempenho Operacional

No período compreendido entre 01 de janeiro de 2015 a 31 de dezembro de 2015, foram atendidas 1.889.624 chamadas nos principais níveis de atendimento do cliente Sercomtel S.A – Telecomunicações. Considerando tratar-se de um atendimento 24 horas x 7 dias na semana, chegamos a uma média de 5.177 chamadas atendidas por dia no Call Center. Estes números referem-se somente aos níveis de atendimento receptivo onde o faturamento é por chamada e há um acompanhamento e monitoria da Anatel.

QTDE. TOTAL DE CHAMADAS OFERECIDAS, ATENDIDAS E ABANDONADAS EM 2015



Do total de chamadas oferecidas, ou seja, que entraram para serem atendidas, apenas 43.855 foram abandonadas, representando um percentual de 2,27 % das oferecidas.

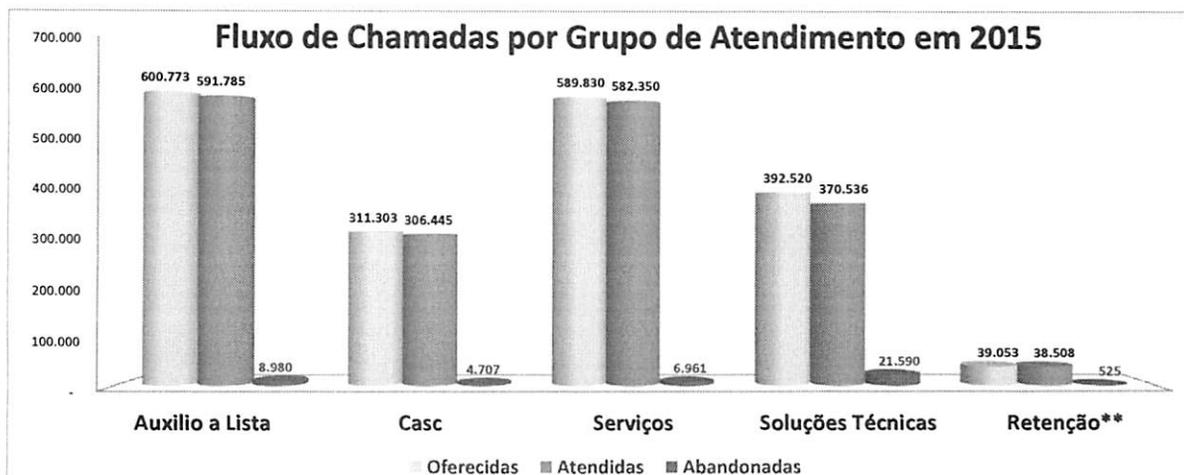


Com a implantação e ativação da nova plataforma de atendimento que ocorrerá no primeiro semestre de 2016 a expectativa é que este percentual reduza ainda mais.

Os grupos de atendimento analisados acima foram:

- Atendimento 102 - Grupo Auxílio à lista telefônica;
- Atendimento 105 1 - Grupo Telefonia Celular- CASC;
- Atendimento 103 43 - Grupo telefonia fixa - Serviços;
- Atendimento 103 43 - Grupo Banda Larga/provedor – Soluções Técnicas;
- Retenção.

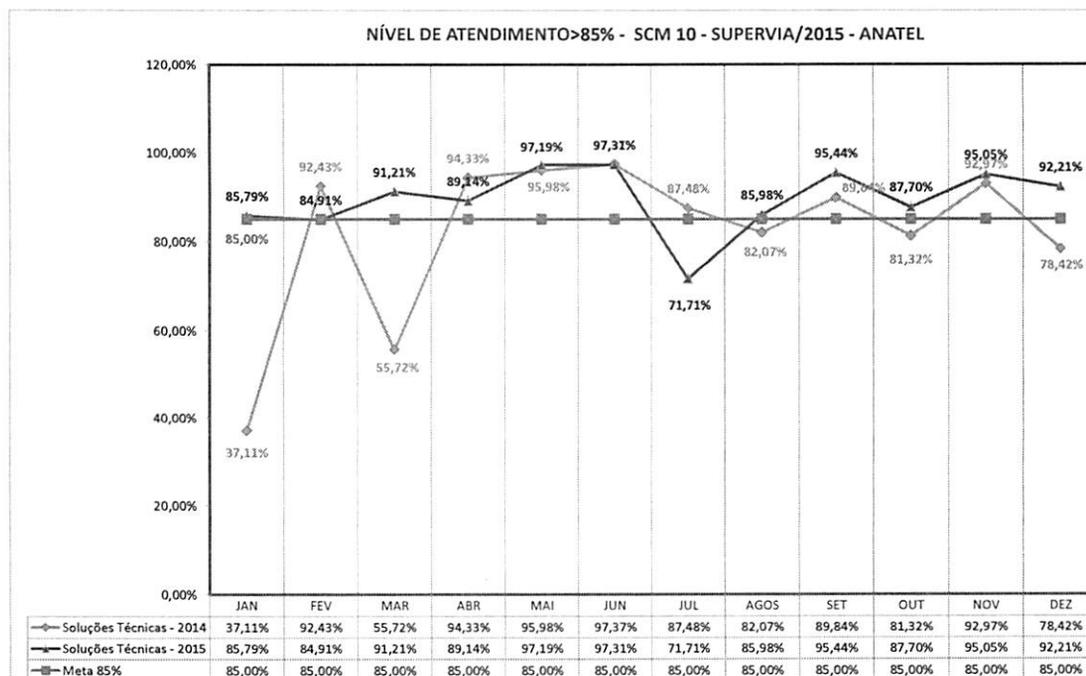
O desempenho por grupo de atendimento no decorrer do ano de 2015 foi:



Com relação ao nível de serviço, houve uma melhora em todos os níveis de atendimento que são monitorados e controlados pela ANATEL conforme segue:

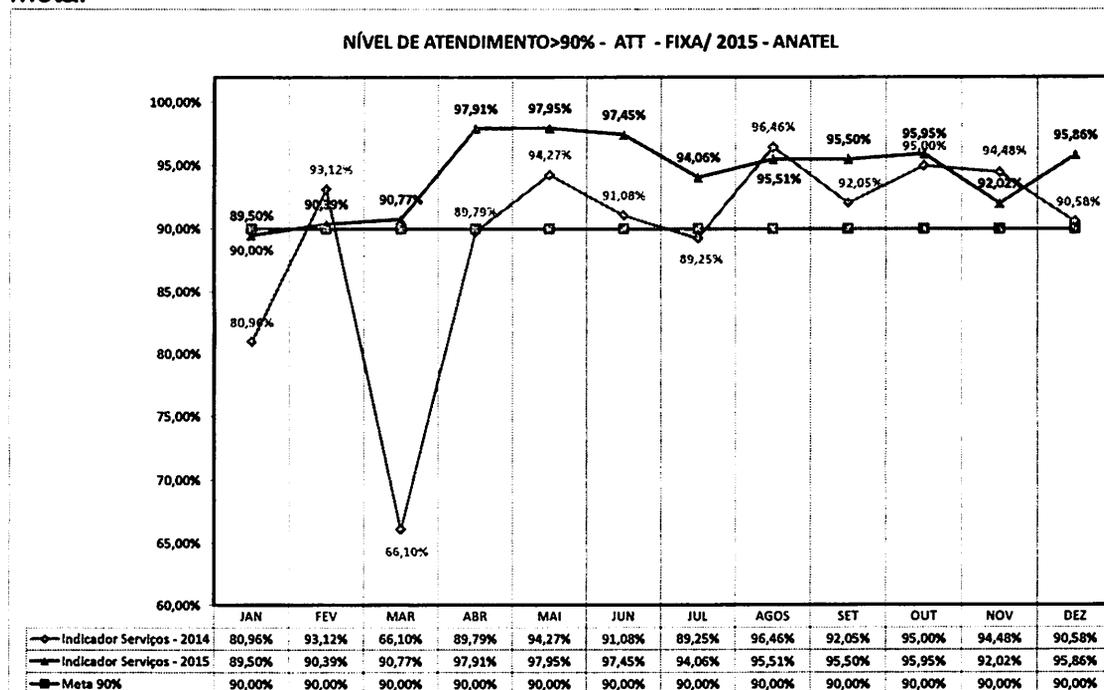
2.1. Indicador SCM 10 – Supervia / Soluções Técnicas

No ano de 2015 este indicador ficou abaixo da meta estabelecida somente no mês de julho. Nos demais todos ficaram acima da meta.



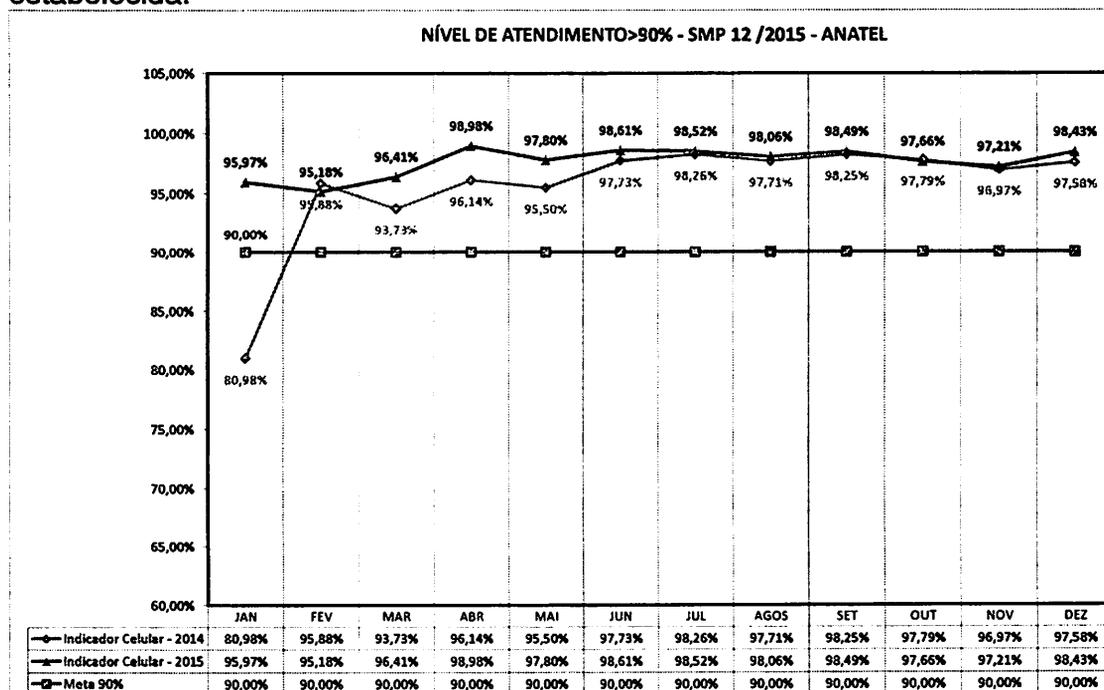
2.2. Indicador ATT Fixa – Serviços

Para este indicador no ano de 2015 somente em janeiro ficou um pouco abaixo da meta.



2.3. Indicador SMP12 – Celular

Em todos os meses no decorrer do ano de 2015 este indicador ficou acima da meta estabelecida.



3. Recursos Humanos

Dando prosseguimento ao programa de desenvolvimento e retenção dos melhores profissionais a Administração da Companhia não mediu esforços para o alcance destes objetivos. No decorrer do ano de 2015 foram ministradas **2.396 horas de treinamento interno** para Operadores e Supervisores visando aperfeiçoamento do processo de atendimento.

MÊS	TOTAL DE EVENTOS	QUANTIDADE DE TREINANDOS	CARGA HORÁRIA TOTAL
JANEIRO	12	119	135 horas
FEVEREIRO	13	400	348 horas
MARÇO	9	444	236 horas
ABRIL	19	508	294 horas
MAIO	11	145	179 horas
JUNHO	14	265	174 horas
JULHO	6	28	62 horas
AGOSTO	17	392	142 horas
SETEMBRO	8	41	256 horas
OUTUBRO	9	204	368 horas
NOVEMBRO	8	111	136 horas
DEZEMBRO	8	32	66 horas
TOTAL	134	2689	2.396 horas

Também foram treinados e capacitados um total de 198 colaboradores que participaram em cursos externos em diversas áreas de conhecimento.

TREINAMENTOS / CURSOS				
MÊS	EMPRESA / FACILITADOR	ASSUNTO	CARGA HORÁRIA	TOTAL DE PARTICIPANTES
MARÇO	Econtro Folha de Londrina	Qualificação Mão de Obra como Fator de Desenv. Regional	4 horas	2
MARÇO	Aovs Sistemas de Informática Ltda	Treinamento Online - Plano Premium Plus Aovs Sistemas de Informática	1280 horas	2
MAIO	Líder GE	Treinamento Liderança	30 horas	21
JUNHO	Methodus Educação Corporativa	Técnicas para Facilitadores de Treinamento	8 horas	6
JUNHO	Palestra	Evento Folha de Londrina	2 horas	2
JULHO	Escola de Auditoria	Auditoria	16 horas	1
JULHO	Senai	Gerenciamento de Processos de Negócios	6 horas	40
JULHO	Methodus Educação Corporativa	Foco em Vendas	16 horas	80
AGOSTO	Methodus Educação Corporativa	Feed Back	12 horas	25
AGOSTO	Palestra	Proposta de uma Comunicação Segura Brasil	4 horas	2
OUTUBRO	Centro de Eventos Frezarin	Gestão Capital de Giro	4 horas	2
NOVEMBRO	Sebrae	Plano de Negócios para Microempresas	16 horas	2
NOVEMBRO	Acil	Workshop Gestão do Tempo e Produtividade	4 horas	9
NOVEMBRO	SESCCAP - LDA	Palestra Férias Individuais e Coletivas, Atestados, Faltas e Estabilidades	3 horas	1
DEZEMBRO	LTR - Desenvolvimento Profissional	Seminário Novo CPC e o Processo de Trabalho	6 horas	2
DEZEMBRO	Unopar	Mídias Sociais	7 horas	1
TOTAIS			1.418 horas	198

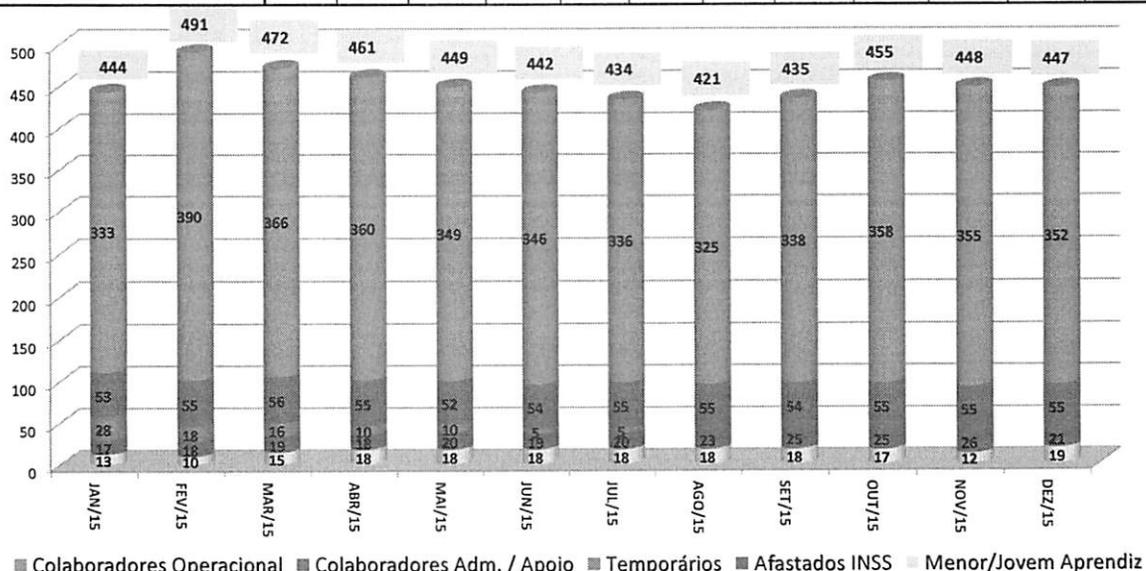
Relatório da Administração 2015

Além da questão da qualificação foram implantadas algumas ações que na medida do possível, foi possível melhorar a remuneração dos profissionais, quer seja por meio de ganho real de salários, por ocasião de acordo trabalhista, por melhorias nos Benefícios oferecidos e enquadramento de alguns salários que estavam fora de faixa dentro do novo modelo do PCCS. Outras ações também contribuíram para alcançar estes objetivos como:

- ✓ Pagamento de Remuneração Variável voltada ao cumprimento de metas individuais/grupo;
- ✓ Eventos Motivacionais buscando favorecer o clima organizacional;
- ✓ Programa de Ginástica Laboral;
- ✓ Programa de Treinamento e Desenvolvimento;
- ✓ Estruturação do PCCS – Plano de Carreira, Cargos e Salários;
- ✓ Avaliação de Desempenho de Lideranças;
- ✓ Programa de Aprendizagem com a contratação de Jovens e Menores Aprendizizes.

Em 31 de dezembro de 2015 a ASK possuía em seu quadro um total de 447 (quatrocentos e quarenta e sete) Colaboradores entre Conselheiros, Diretores, Efetivos, Jovens/Menores Aprendizizes e Estagiários.

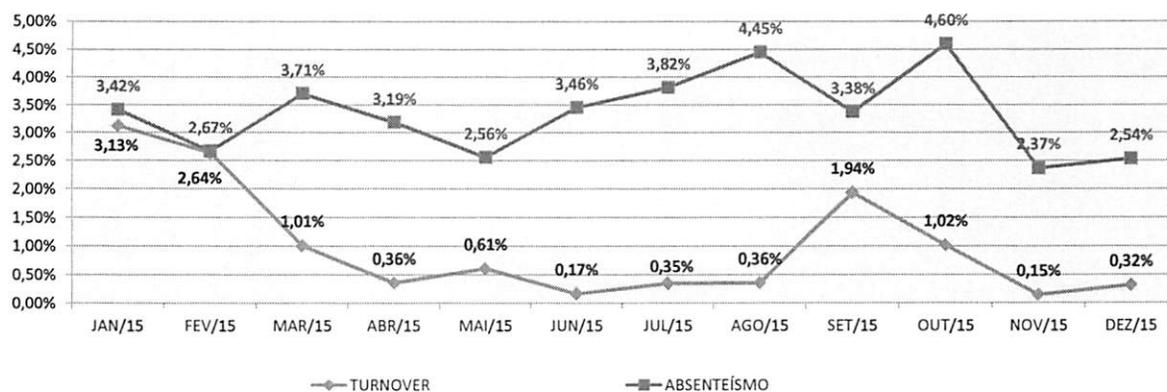
	jan/15	fev/15	mar/15	abr/15	mai/15	jun/15	jul/15	ago/15	set/15	out/15	nov/15	dez/15
Colaboradores ASK	444	491	472	461	449	442	434	421	435	455	448	447
Colaboradores (Administração):	53	55	56	55	52	54	55	55	54	55	55	55
Colaboradores (Operacional SERCOMTEL):	319	376	353	347	336	333	323	312	325	345	342	337
Colaboradores (Operacional SANDOZ):	14	14	13	13	13	13	13	13	13	13	13	15
Colaboradores Afastados por licença médica INSS:	17	18	19	18	20	19	20	23	25	25	26	21
Menor/Jovem Aprendiz:	13	10	15	18	18	18	18	18	18	17	12	19
Temporários:	28	18	16	10	10	5	5					



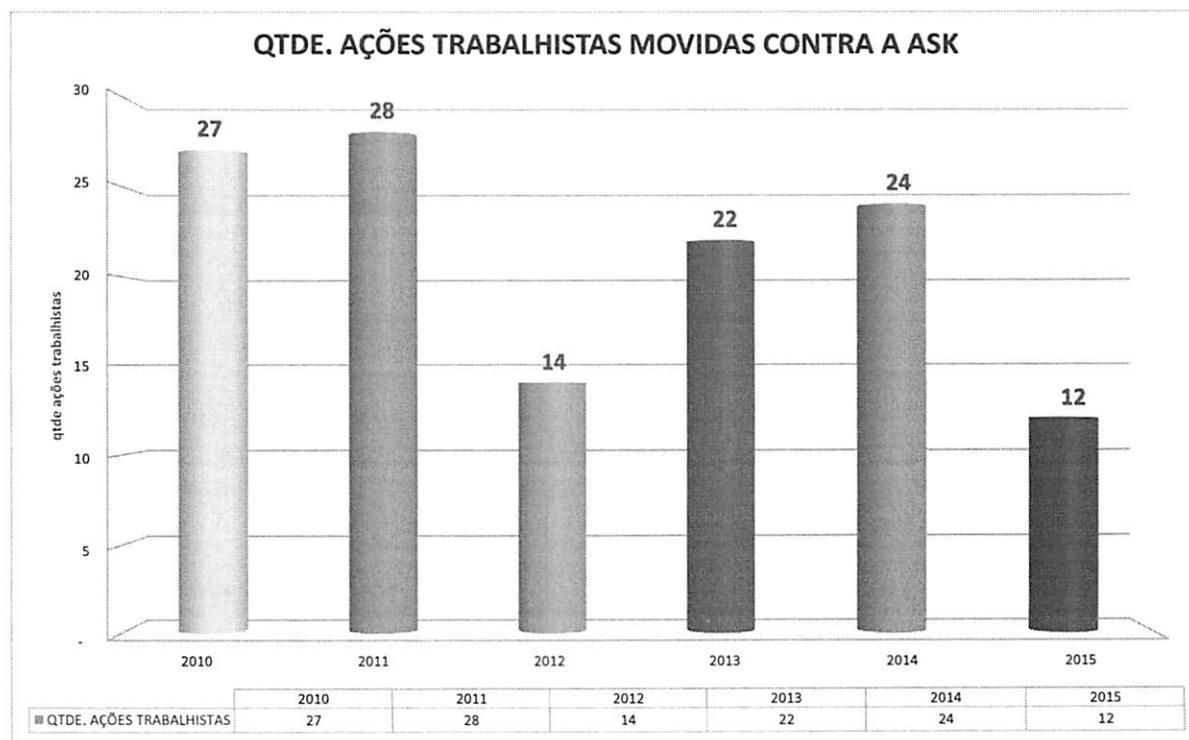
Relatório da Administração 2015

Os índices de turnover e absenteísmo se mantiveram abaixo dos níveis aceitáveis para o setor de Call Center.

ÍNDICES DE TURNOVER e ABSENTEÍSMO - em %												
	JAN/15	FEV/15	MAR/15	ABR/15	MAI/15	JUN/15	JUL/15	AGO/15	SET/15	OUT/15	NOV/15	DEZ/15
TURNOVER	3,13%	2,64%	1,01%	0,36%	0,61%	0,17%	0,35%	0,36%	1,94%	1,02%	0,15%	0,32%
ABSENTEÍSMO	3,42%	2,67%	3,71%	3,19%	2,56%	3,46%	3,82%	4,45%	3,38%	4,60%	2,37%	2,54%



Todo o esforço para melhoria das condições de trabalho quer seja através de qualificação dos profissionais ou através de ações realizadas, dentro do possível, para a melhoria da remuneração, pode ser verificado seu reflexo na redução da quantidade de ações trabalhistas que foram movidas contra a Companhia no decorrer de 2015.



4. Tecnologia e Infraestrutura

Durante o ano de 2015 além das contratações por dispensa de licitação, foram abertos 13 (treze) P.A. – Processo Administrativo para contratação de diversos produtos e serviços conforme segue:

RELATÓRIO - PROCESSOS DE LICITAÇÕES 2015							
Nº P.A.	MODALIDADE	DESCRIÇÃO DO OBJETO	VALOR APROVADO	DATA ABERTURA	DATA HOMOLOG.	VALOR CONTRATADO	CONTRATADA
001/2015	Tomada de Preço	Constitui objeto deste edital a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de elaboração, organização e planejamento de Processo de Concurso Público	R\$ 60.000,00	06/07/2015	EM ANDAMENTO	R\$ 36.000,00	CONSESP – CONCURSOS, RESIDÊNCIAS MÉDICAS, AVALIAÇÕES E PESQUISAS LTDA - EPP
002/2015	Dispensa	Constitui objeto deste instrumento a contratação de Engenheiro Civil para atuar como Assistente Técnico para acompanhar o projeto judicial na vistoria do prédio da Rua Rangel Pestana.	R\$ 9.523,81	05/02/2015	03/02/2015	R\$ 9.523,81	Nilton Capucho
003/2015	Dispensa	Constitui objeto deste Processo de DISPENSA DE LICITAÇÃO a contratação da Instituição Financeira Pública CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, para a prestação de serviços de processamento, pela CAIXA, de créditos provenientes de folha de pagamento.	R\$ 46.200,00	16/01/2015	16/01/2015	R\$ 46.200,00	Caixa Economica
004/2015	Pregão	Constitui objeto desta licitação, a aquisição de 84 (oitenta e quatro) licenças por volume, em caráter perpétuo e sem contratação de Software Assurance, de Pacotes Microsoft Office Standard 2013.	R\$ 100.800,00	08/06/2015			LICITAÇÃO DESERTA
005/2015	Pregão	Constitui objeto desta licitação a aquisição de 100 (cem) Microcomputador tipo PC com arquitetura padrão IBM PC ATX.	R\$ 300.000,00	21/07/2015			LICITAÇÃO FRACASSADA
006/2015	Pregão	Constitui objeto desta licitação, a aquisição de 84 (oitenta e quatro) licenças por volume, em caráter perpétuo e sem contratação de Software Assurance, de Pacotes Microsoft Office Standard 2013.	R\$ 100.800,00	26/06/2015	01/07/2015	R\$ 100.799,16	M.I – EQUIPAMENTOS ELETRÔNICOS LTDA – EPP
007/2015	PREGÃO	contratação de empresa para a prestação de serviços de agenciamento de viagens, com o fornecimento de passagens terrestres e aéreas, nacionais e internacionais.	Previsão Anual de R\$ 40.000,00 - Taxa máxima 10 %	14/07/2015	01/08/2015	TAXA 0,00	AEROMIX AGENCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA
008/2015	PREGÃO	Constitui objeto desta licitação, a constituição de Registro de Preços para aquisição de copos descartáveis para água- Pcto c/ 100 total 5.200 unidades.	R\$ 2,40	16/09/2015	22/09/2015	R\$ 2,09	D'MILLE INDUSTRIA E COM.DE PROD. ALIMENTÍCIOS LTDA - EPP
009/2015	CONCORRÊNCIA	Constitui objeto desta licitação a aquisição de 01 (uma) Plataforma de Solução Unificada para Rebalanceamento com o Cliente, denominada "Plataforma Unificada", contendo: Tecnologia IP, Telefonia, DAC, Contact Center, URA, CTI, Gravador, Discador, Tarifador, Billedador, Front End, Servidor de aplicação para Multimídia, Sistemas de Relatórios, Banco de Dados, WFM, SDC e outros agregados, devendo atender, integralmente, todas as condições exigidas na especificação Técnica ETA 002/2015, Anexo 1, desta Concorrência	R\$ 3.000.000,00	29/10/2015	07/12/2015	R\$ 2.807.699,97	DIGI SOLUÇÕES DE COMUNICAÇÃO LTDA
010/2015	PREGÃO	Aquisição de Cartuchos/Toner para impressoras	R\$97.956,00	26/10/2015	05/11/2015	R\$ 59.200,00	PERAS & ROSSI LTDA - ME e R.NAVES & CIA LTDA - ME
011/2015	PREGÃO	Constitui objeto desta licitação a contratação de empresa especializada no fornecimento/locação de 01 (um) máquina de bebidas quentes com sistema de "smart card"	R\$ 49.652,00	24/11/2015	25/11/2015	R\$ 49.652,00	PIER COFFEE LOCAÇÃO E COMERCIALIZAÇÃO DE MÁQUINAS E CAFÉ LTDA.
012/2015	PREGÃO	Materiais de Higiene e descartáveis	R\$ 44.905,44	26/11/2015	30/11/2015	R\$ 11.508,48	D'MILLE INDUSTRIA E COM.DE PROD. ALIMENTÍCIOS LTDA - EPP e MARCOS DE SOUZA ALMEIDA COMERCIAL
013/2015	CONVITE	Constitui objeto deste Convite a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Buffet completo tipo coquetel com jantar, para um mínimo de 300 (trezentos) convidados/pessoas, evento este destinado a confraternização de Final de Ano dos colaboradores da COMPANHIA NACIONAL DE CALL CENTER – ASK	R\$ 21.000,00	23/11/2015	27/11/2015	R\$ 21.000,00	CRS ALIMENTAÇÃO LTDA

Dentre os Processos Administrativos acima, destacamos o de Nº 006/2015 referente à compra de 84 (oitenta e quatro) licenças do pacote Microsoft Office 2013 visando regularizar a utilização destes aplicativos por toda a empresa. Outra importante contratação foi definido pelo PA 009/2015 referente a implantação da nova plataforma de atendimento. Com tecnologia Genesys uma das mais avançadas existentes hoje no mercado, a previsão é que a implantação, configuração e testes sejam concluídos no primeiro semestre de 2016, resolvendo assim os problemas com a plataforma de atendimento que é fator estratégico tanto para a ASK quanto para seus clientes.

Relatório da Administração 2015

O cronograma de implantação e pagamento desta nova plataforma está previsto da seguinte forma:

Vencedor: Digi Soluções de Comunicação Ltda
Tecnologia: Genesys

Cronograma de Desembolso (Previsto)			
Evento	%	Valor pagamento (*)	data prevista
Assinatura do contrato	10%	R\$ 280.769,20	Realizado em 07/12/2015
Entrega dos Equipamentos	20%	R\$ 561.538,39	15/02/2016
Ativação Comercial da Plataforma Unificada Ofertada – Fase 1 “ Migração”	20%	R\$ 561.538,39	30/03/2016
Ativação Comercial da Plataforma Unificada Ofertada – Fase 2 “Novos Serviços”	20%	R\$ 561.538,39	20/04/2016
Termo de Aceitação Definitivo Global (TAD) - 1ª Parcela	10%	R\$ 280.769,20	15/05/2016
Termo de Aceitação Definitivo Global (TAD) - 2ª Parcela	10%	R\$ 280.769,20	15/06/2016
Termo de Aceitação Definitivo Global (TAD) - 3ª Parcela	10%	R\$ 280.769,20	15/07/2016
TOTAL	100%	R\$ 2.807.691,97	

(*) Pagamento a ser realizado em 10 dias após conclusão do evento.

5. Jurídico

Em síntese, as principais movimentações processuais no decorrer do ano de 2015 foram:

5.1. Execução fiscal ISS de Curitiba

A dívida foi quitada em dezembro de 2015 por meio de adesão ao REFIC 2015. Por este motivo, a procuradoria do município peticionou no processo solicitando arquivamento dos autos em razão de acordo extrajudicial. O processo está concluso para análise do Juiz e, após, será arquivado em definitivo.

5.2. Processo do prédio da Rua Rangel Pestana

No ano de 2015 foi realizada a perícia judicial, que foi contestada pela Ask. O processo está aguardando manifestação do perito sobre o laudo apresentado pelo técnico especialista contratado pela Ask.

5.3. Medida cautelar de produção antecipada de provas (Sopho)

O processo encontra-se suspenso, aguardando julgamento do recurso de Agravo interposto pela Sopho, tendo em vista que o Juiz indeferiu o pedido de complementação do laudo pericial requerido. Quanto ao Processo Administrativo 009/2014, todas as diligências necessárias à sindicância foram realizadas e aguarda-se somente o relatório final da TI sobre a execução ou não dos itens exigidos no edital, para encerramento dos Autos, com julgamento que, ao que tudo indica, resultará na rescisão do contrato.

5.4. Ação de despejo (Lint)

Processo aguardando a finalização da busca de bens da empresa, para que a Ask possa solicitar a desconsideração da personalidade jurídica para execução das custas e honorários.

5.5. Ação de cobrança (Lint)

Em 2015 foi julgado o último recurso possível, sendo favorável à Ask. Os Autos estão retornando a Londrina, pois trata-se de processo físico.

5.6. Novas ações trabalhistas

Foram ingressadas 12 (doze) novas ações trabalhistas no decorrer do ano de 2015, quantidade inferior ao verificado em anos anteriores.

5.7. Novas ações cíveis

Nenhuma nova ação cível foi proposta ou recebida em 2015, tanto na Justiça Federal, quanto na Justiça Comum.

6. Desempenho Econômico Financeiro**6.1. Balanço Patrimonial****BALANÇO PATRIMONIAL EM 31 DE DEZEMBRO**

(Valores expressos em milhares de reais)

ATIVO	2011	2012	2013	2014	2015
CIRCULANTE	1.789	1.803	1.583	3.763	4.372
Caixa e Bancos	4	61	1	1	3
Aplicações Financeiras	-	-	-	1.877	1.036
Contas a Receber de Clientes	1.080	1.063	1.263	1.470	2.461
Impostos e Contribuições a Recuperar	142	151	128	143	511
Adiantamentos	333	523	185	267	356
Despesas Antecipadas	64	5	6	5	5
Outros Créditos	166	-	-	-	-
NÃO CIRCULANTE	2.642	3.219	4.308	3.363	3.337
Depósitos Judiciais	687	556	600	29	53
Investimentos	-	1			
Imobilizado	1.693	2.439	3.542	3.208	3.113
Intangível	262	223	166	126	171
TOTAL DO ATIVO	4.431	5.022	5.891	7.126	7.709

PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO	2011	2012	2013	2014	2015
CIRCULANTE	1.987	2.106	3.293	2.517	4.035
Fornecedores	169	215	978	1.176	1.133
Utilidades e Serviços a Pagar	71	40	417	385	361
Empréstimos Bancários	446	281	2	1	-
Obrigações Sociais	841	812	1.096	819	1.670
Obrigações Fiscais	75	99	77	107	871
Impostos Parcelados	385	659	723	29	-
NÃO CIRCULANTE	7.760	6.960	5.702	5.979	2.814
Impostos Parcelados	5.868	5.508	5.186	4.924	1.454
Provisão para Contingências	1.892	1.452	516	1.055	1.360
PATRIMÔNIO LÍQUIDO	- 5.316	- 4.044	- 3.104	- 1.370	860
Capital Social	32.792	35.170	37.063	37.591	37.591
Adiantamento para Futuro Aumento de Capital	1.121				
Prejuízos Acumulados	- 39.229	- 39.214	- 40.167	- 38.961	- 36.731
TOTAL DO ATIVO	4.431	5.022	5.891	7.126	7.709

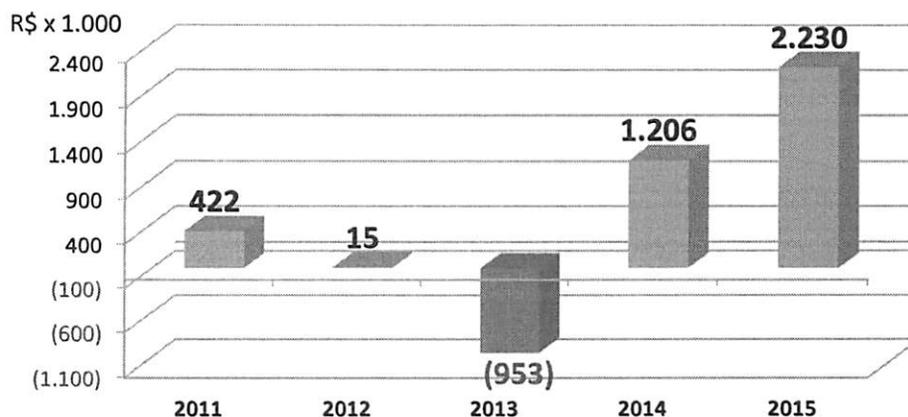
6.2. Demonstração do Resultado do Exercício**DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO**

(Valores expressos em milhares de reais)

	2011	2012	2013	2014	2015
RECEITA BRUTA DE SERVIÇOS PRESTADOS	11.175	11.497	10.493	16.604	18.249
DEDUÇÕES DA RECEITA BRUTA	(631)	(650)	(593)	(938)	(1.032)
RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA	10.544	10.847	9.900	15.666	17.217
CUSTOS DOS SERVIÇOS PRESTADOS	(9.266)	(9.358)	(9.513)	(12.535)	(13.341)
RESULTADO OPERACIONAL BRUTO	1.278	1.489	387	3.131	3.876
DESPEAS GERAIS E ADMINISTRATIVAS	(807)	(892)	(829)	(912)	(1.911)
Outras receitas (despesas)	542	87	219	(53)	(222)
Lucro (prejuízo) Operacional antes do resultado financeiros e dos impostos	1.013	684	(223)	2.166	1.743
Resultado financeiro líquido	(576)	(658)	(730)	(516)	1.245
Lucro (prejuízo) Operacional antes dos impostos	437	26	(953)	1.650	2.988
Imposto de renda	(10)	(7)	0	(319)	(550)
Contribuição social sobre o lucro líquido	(5)	(4)	0	(125)	(208)
LUCRO (PREJUÍZO) DO EXERCÍCIO	422	15	(953)	1.206	2.230
LUCRO (PREJUÍZO) POR LOTE DE 1.000 AÇÕES	11,47	0,38	(23,20)	29,00	53,60

Com a adesão do REFIC 2015 – Programa de Recuperação Fiscal, a ASK quitou todos os débitos de ISS que tinha junto ao Município de Curitiba. Considerando que foi obtido um desconto de 55,65% do montante da dívida atualizada, houve uma reversão para o resultado da diferença entre o valor do passivo registrado no balanço e o valor efetivamente pago no REFIC. Desta forma o resultado positivo de 2015 foi de R\$ 2,23 milhões valor expressivo se comparado com os anos anteriores. Por consequência este resultado reverteu o Patrimônio Líquido a descoberto em anos anteriores para R\$ 860.534,45 (oitocentos e sessenta mil, quinhentos e trinta e quatro reais e quarenta e cinco centavos) positivo em 31 de dezembro de 2015.

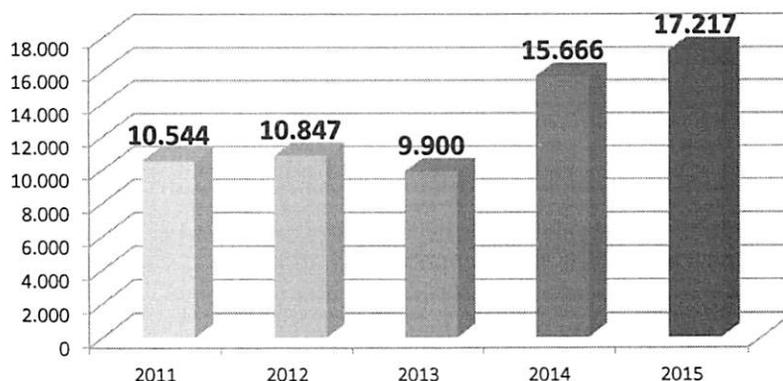
LUCRO (PREJUÍZO) DO EXERCÍCIO



6.3. Receita Operacional Líquida

Houve um acréscimo de 9,90% (nove vírgula noventa por cento) na receita líquida no ano de 2015 comparado com 2014 totalizando R\$ 17.216.860,22 (dezesete milhões, duzentos e dezesseis mil, oitocentos e sessenta reais e vinte e dois centavos).

RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA



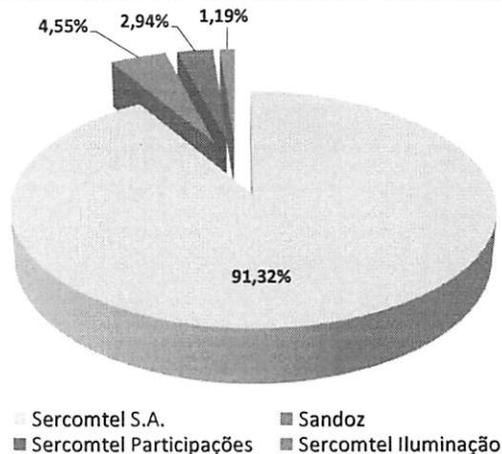
6.1. Faturamento por Cliente

Em 2015 a distribuição da receita bruta se concentra em quatro principais clientes:

- Sercomtel S.A. Telecomunicações, prestando serviços de telemarketing ativo e receptivo aos clientes de telefonia fixa, móvel e Banda Larga com 91,32% do faturamento;
- Sandoz do Brasil com participação de 4,55% do faturamento com a prestação de serviços de Televendas e Serviço de Informações aos consumidores prestados nas dependências do cliente;
- Sercomtel Participações representando 2,94% do faturamento com serviços de Telemarketing Receptivo aos clientes que utilizam o Provedor de internet.

- Sercomtel Iluminação com 1,19% no faturamento.

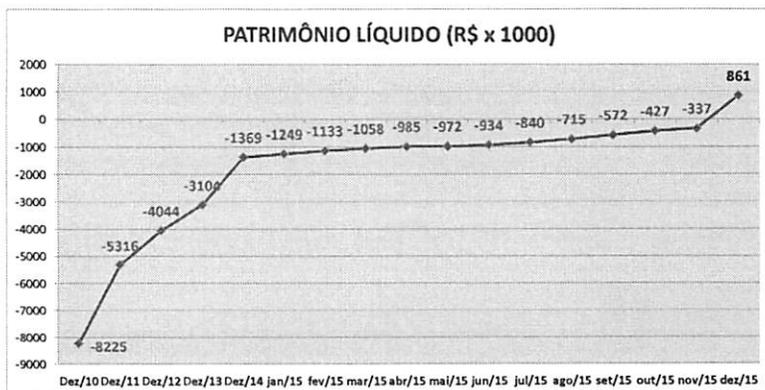
FATURAMENTO POR CLIENTE - Ano: 2015



6.2. Evolução do Patrimônio Líquido

Com o lucro acumulado no exercício obtido com as operações normais da Companhia e com a quitação do ISS de Curitiba onde houve a reversão da diferença do valor efetivamente pago para liquidar a dívida com o valor do passivo registrado no balanço, o Patrimônio Líquido passou a ser positivo em R\$ 860.534,45 (oitocentos e sessenta mil, quinhentos e trinta e quatro reais e quarenta e cinco centavos) em 31 de dezembro de 2015.

	Valor (R\$)
Patrimônio Líquido em 31/12/2012	(4.043.940,36)
Integralização de Capital em 2013 - Sercomtel	1.892.732,97
Prejuízo Acumulado - Exercício de 2013	(953.222,90)
Integralização de Capital em 2014 - Sercomtel	528.186,03
Lucro Acumulado - Exercício de 2014	1.206.767,41
Lucro Acumulado - Exercício de 2015	2.230.011,30
Patrimônio Líquido em 31/12/2015	860.534,45



6.3. Geração de Caixa e Disponibilidades

Houve uma geração líquida **negativa** das atividades operacionais em 2015 de R\$ 838.859,34 (oitocentos e trinta e oito mil, oitocentos e cinquenta e nove reais e trinta e quatro centavos) conforme saldos apresentados em 31 de dezembro de 2015.

FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS

(Valores expressos em milhares de reais)

FLUXO DE CAIXA	2011	2012	2013	2014	2015
Caixa líquido gerado pelas atividades operacionais	(483)	658	(122)	1.506	(37)
Caixa líquido aplicado nas atividades de investimentos	(1.954)	(1.334)	(1.552)	(157)	(468)
Caixa líquido gerado pelas atividades de financiamento	2.440	733	1.614	527	(1)
AUMENTO (REDUÇÃO) LÍQUIDO DE CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA	3	57	(60)	1.877	(839)

Esta redução de caixa ou equivalentes de caixa se deve principalmente a quitação do ISS de Curitiba onde houve um desembolso de R\$ 2.273.670,09 (dois milhões, duzentos e setenta e três mil, seiscentos e setenta reais e nove centavos) em 28 de dezembro de 2015.

6.4. Demonstração do Valor Adicionado

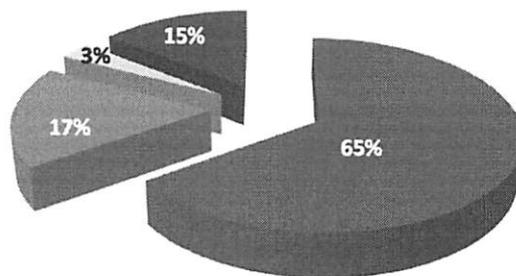
A Demonstração do Valor Adicionado indica o destino da riqueza gerada pela Companhia e que é agregada à sociedade. Em 2015 a Ask! gerou em sua atividade econômica o valor de R\$ 15,464 milhões distribuídos conforme segue:

DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO

(Valores expressos em milhares de reais)

DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO	2011	2012	2013	2014	2015
Pessoal	6.586	7.549	7.470	9.757	10.080
Impostos, Taxas e Contribuições	1.924	688	622	2.109	2.691
Remun. Capital de Terceiros - Juros e Aluguéis	893	675	730	516	463
Remun. Capital Próprio - Lucros Retidos	422	15	(953)	1.206	2.230
Valor adicionado total distribuído	9.825	8.927	7.869	13.588	15.464

DVA - Demonstração do Valor Adicionado - 2015



- Pessoal
- Impostos, Taxas e Contribuições
- Remun. Capital de Terceiros - Juros e Aluguéis
- Remun. Capital Próprio - Lucros Retidos

7. Principais Atividades e Ações Desenvolvidas

No decorrer do ano de 2015 foram desenvolvidas Atividades e Ações que contribuíram para o bom desempenho da Companhia. Dentre as principais destacamos:

MÊS/ANO	ATIVIDADE / AÇÃO								
JAN/2015	CONTRATO COM SERCOMTEL ILUMINAÇÃO: Iniciou o atendimento para o cliente Sercomtel Iluminação visando atender as demandas da população em relação à Iluminação Pública.								
JAN/2015	<p>CONTRATAÇÃO CONCURSO PÚBLICO 002/2015: Foram convocados em 20 de janeiro de 2015 os 84 primeiros colocados (35,7% dos aprovados) no concurso público de nº 002/2015. Deste total foram contratados 59 novos colaboradores (70,2% dos convocados).</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>CONCURSO 002/2015</th> <th>QTDE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Candidatos Aprovados</td> <td>235</td> </tr> <tr> <td>Candidatos Convocados</td> <td>84 (35,7% dos aprovados)</td> </tr> <tr> <td>Candidatos Contratados</td> <td>59 (70,2% dos convocados)</td> </tr> </tbody> </table> <p>CADASTRO DE RESERVA 151</p>	CONCURSO 002/2015	QTDE	Candidatos Aprovados	235	Candidatos Convocados	84 (35,7% dos aprovados)	Candidatos Contratados	59 (70,2% dos convocados)
CONCURSO 002/2015	QTDE								
Candidatos Aprovados	235								
Candidatos Convocados	84 (35,7% dos aprovados)								
Candidatos Contratados	59 (70,2% dos convocados)								
JAN/2015	CONTRATAÇÃO DE ASSISTENTE TÉCNICO – PROCESSO PRÉDIO DA RANGEL PESTANA: Foi contratado o Engenheiro Nilton de Oliveira Capucho para atuar como assistente técnico da perícia realizada no prédio da antiga sede da Ask! da Rua Rangel Pestana. Esta contratação foi importante para o acompanhamento dos levantamentos de custos realizados pelo perito judicial, visto que o resultado apresentado foi posteriormente contestado.								
JAN/2015	PLANO DE CARGOS, CARREIRAS E SALÁRIOS: Foi iniciado estudos para criação do Plano de Cargos, Carreiras e Salários a ser implantado na Ask!. O objetivo principal é corrigir algumas distorções e promover equilíbrio interno e externo com relação à remuneração e carreira.								
MAR/2015	MIGRAÇÃO DO SISTEMA DE FOLHA DE PAGAMENTO: Foi concluída a migração da base de dados do sistema Rubi de folha de pagamento para o servidor da Ask! utilizando o gerenciador de banco de dados Oracle. Anteriormente tanto o sistema quanto a base de dados ficava nos servidores do prestador de serviços de folha de pagamento.								
JUL/2015	CONTRATO COM SERCOMTEL ILUMINAÇÃO: Iniciou o atendimento para o cliente Sercomtel Iluminação visando atender as demandas da população em relação à Iluminação Pública via WhatsApp.								
AGO/2015	CONCURSO PÚBLICO PARA AGENTE DE TELEMARKETING: Em 31 de Agosto de 2015 foi homologado o concurso 001/2015 para Agente de Telemarketing. Estiveram presentes para realização das provas 973 (novecentos e setenta e três) candidatos. Deste total foram aprovados 899 (oitocentos e noventa e nove) candidatos. Este número representa uma quantidade muito superior comparado aos concursos anteriormente realizados.								
SET/2015	AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DE LIDERANÇA: Foi concluída a avaliação de desempenho de liderança da empresa. Foram avaliados todos os Coordenadores, Supervisores Plenos e Supervisores Júnior.								
NOV/2015	EDITAL PARA AQUISIÇÃO DE NOVA PLATAFORMA: Finalizado o Edital de Concorrência nº 001/2015 para aquisição de nova plataforma onde após análise da proposta técnica e comercial foi declarada vencedora da empresa Digi Soluções de Comunicação Ltda que apresentou o valor global de R\$ 2.807.691,97 (dois milhões, oitocentos e sete mil, seiscentos e noventa e um reais e noventa e sete centavos).								

Relatório da Administração 2015

DEZ/2015	CONCURSO PÚBLICO PARA CARGOS E NÍVEL SUPERIOR E TÉCNICO: Em 29 de dezembro de 2015 foi publicado o resultado final do concurso para contratação de profissionais de nível superior e técnico. As vagas são para os seguintes cargos: Advogado, Contador, Psicólogo, Analista de Sistemas, Profissional Administrativo e Técnico de Segurança no Trabalho.								
DEZ/2015	ISS DE CURITIBA: Em 22 de dezembro de 2015 foi formalizado o acordo de nº 845151/2015 com a Prefeitura do Município de Curitiba para quitação dos débitos de ISS. Em 28 de dezembro de 2015 a Ask realizou pagamentos no montante de R\$ 2.276.341,66 (dois milhões, duzentos e setenta e seis mil, trezentos e quarenta e um reais e sessenta e seis centavos) conforme segue: <table border="1" data-bbox="691 637 1232 791"><tr><td>Refic 2015 - ISS Curitiba</td><td>2.066.972,81</td></tr><tr><td>Honorários Advocatícios</td><td>206.697,20</td></tr><tr><td>Custas processuais</td><td>2.671,65</td></tr><tr><td>TOTAL</td><td>2.276.341,66</td></tr></table> <p>O montante dos débitos na data da efetivação do acordo estava em R\$ 5.126.647,62 (cinco milhões, cento e vinte e seis mil, seiscentos e quarenta e sete reais e sessenta e dois centavos), ou seja, houve um desconto de 55,6% para o pagamento à vista. Com a adesão deste REFIC e com o REFIS da Copa realizada no final do ano de 2015 a Ask quitou todos os débitos fiscais. Com a quitação do ISS de Curitiba houve a reversão do passivo registrado no balanço revertendo Patrimônio Líquido a descoberto para R\$ 860.534,45 (oitocentos e sessenta mil, quinhentos e trinta e quatro reais e quarenta e cinco centavos) em 31/12/2105.</p>	Refic 2015 - ISS Curitiba	2.066.972,81	Honorários Advocatícios	206.697,20	Custas processuais	2.671,65	TOTAL	2.276.341,66
Refic 2015 - ISS Curitiba	2.066.972,81								
Honorários Advocatícios	206.697,20								
Custas processuais	2.671,65								
TOTAL	2.276.341,66								

8. Considerações Finais

Ao final do exercício de 2015 concluímos que o desempenho da Ask! foi excelente e superou todas as expectativas. Duas questões importantes foram resolvidas: a aquisição de uma nova plataforma com tecnologia de ponta e a quitação da dívida de ISS de Curitiba que se encontrava em fase final de execução.

Com a implantação da nova plataforma prevista para conclusão no primeiro semestre de 2016, a Ask! iniciará um novo ciclo de crescimento com investimentos necessários a ampliação de novas posições de atendimento, possibilitando assim a busca de novos clientes.

Também continuaremos com o foco nos clientes atuais, oferecendo um produto/serviço de alta qualidade com tecnologia avançada, mantendo o programa de treinamento do quadro de colaboradores e buscando sempre a excelência no atendimento e cumprimento das metas estabelecidas em contrato e órgãos reguladores.



Willis José Rodrigues
Diretor Presidente



Carlos Cesar Bragueto
Diretor Administrativo-Financeiro