



RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO 2019



RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

EXERCÍCIO 2019

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Presidente:

Flavio Montenegro Balan

Membros:

José Manoel dos Santos

Marco Antonio Fortunato David

Oscar Alberto Bordin

Paulo Campaneli Junior

CONSELHO FISCAL

Telma Tomioto Terra

Valdecir Marini

DIRETORIAS

Diretor Presidente

Luciano Kuhl

Diretor Administrativo Financeiro

Edilson Gonçalves Moreira

Diretor de Operações

Marcos Roberto Furlan

CONTADOR

Samuel Mariano Gomes

CRC PR - 057453/0-1

Prezados Acionistas,

Atendendo disposições legais e estatutárias, a Administração da Sercomtel Contact Center S.A. submete à apreciação dos senhores o Relatório das principais atividades referente ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2019, em conjunto com as Demonstrações Contábeis elaboradas de acordo com a legislação societária brasileira, acrescidas da Demonstração do Valor Adicionado – DVA e Demonstração do Fluxo de Caixa, com os devidos pareceres dos Auditores Independentes, dos quais consideramos importantes para divulgar o desempenho da nossa empresa para a sociedade, parceiros, investidores e consumidores.

A Sercomtel Contact Center é uma sociedade anônima de capital fechado, inscrita no CNPJ sob nº 03.311.327/0001-72, em conformidade com o caput do art.1º da Lei Nº 12.912 de 12 de Setembro de 2019, o Executivo do Município de Londrina, foi autorizado, nos termos desta Lei, a participar da transformação da empresa Sercomtel Contact Center S.A. em uma sociedade de economia mista de capital fechado, que será denominada de Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento.

X
to
F
A
d
Q
P
Q

MENSAGEM DO PRESIDENTE

A Sercomtel Contact Center S.A. está presente no mercado desde 1.999, quando surgiram oportunidades após a privatização do Setor de Telecomunicações em 1988. Desde sua fundação a empresa sempre buscou posição vanguardista em seu mercado e em seu processo de negócios. A companhia surgiu do espírito empreendedor dos cidadãos, tornando-se um importante patrimônio da cidade de Londrina e do Estado do Paraná.

A empresa atende aos diversos públicos, estando entre esses clientes a Sercomtel Telecomunicações S.A., Sercomtel Participações S.A., Sercomtel Iluminação S.A., Sandoz, Hospital do Coração e atendimento em um contrato emergencial para Detran-PR, prestando as melhores soluções de Contact Center e Gestão Estratégica de Recursos Humanos, no sistema de terceirização dos serviços em telemarketing ativo e receptivo, e também de cobrança. Destacamos de modo especial, a gestão terceirizada da operação de call Center e cobrança oferecida pela empresa, a partir do mês de Setembro de 2019 com a sanção da Lei 12.912/19 onde a empresa passou a ser denominada como Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento teremos novos caminhos a serem traçados, como o atendimento voltado a alguns serviços a serem prestados à Prefeitura Municipal de Londrina.

Ressaltamos que no ano de 2019 ocorreram incursões nas áreas operacionais e administrativas, destinadas à contínua melhoria dos serviços prestados. A empresa promoveu alterações na sua gestão, modernizou alguns espaços, ampliou os trabalhos de marketing e realizou promoção de seus serviços, atuando mais efetivamente na captação de clientes. Resultado do excelente trabalho dos profissionais e administradores da Companhia, novamente a mesma apresentou lucro, fator relevante para recuperação e manutenção da empresa.

No ano de 2019 a Empresa teve alterada sua composição acionária, onde a Sercomtel Iluminação e Prefeitura Municipal de Londrina adquiriram ações da Companhia junto a Sercomtel Telecom. Embora a Telecom figure entre os acionistas da Companhia, ela já não é o sócio majoritário.

Neste ano a Companhia também sofreu algumas alterações e inclusões em seu escopo de atividades, adicionando serviços de monitoramento, prestação de serviços de 156, prestação de serviços de tecnologia da informação e também através de projeto de Lei específico recebeu delegações da Prefeitura de Londrina para prestar estes serviços.

Grandes desafios pairam no futuro da Companhia, é preciso que nesse novo momento sejamos audaciosos, buscando novos caminhos e oportunidades visando o crescimento da empresa através da implementação de novas tecnologias para acompanhar assim as tendências do mercado e demais formatos de modernização.

Luciano Kühl
Diretor Presidente

1. A SERCOMTEL CONTACT CENTER

No exercício de 2019 a Sercomtel Contact Center recebeu boa avaliação pela Anatel na prestação de serviços de atendimento ao cliente, da nossa cliente Sercomtel Telecomunicações S.A.. Paralelamente a isso, prospectou novos clientes junto às empresas privadas e públicas, tais como, órgãos do governo e prefeituras, inclusive o serviço de 156 (Central de Atendimento que é o canal de comunicação entre a população e a Prefeitura), e demais atividades correlatas.

Considerando o perfil de atendimento da empresa, que hoje trabalha com a operação em 24x7 (vinte e quatro horas por sete dias), ou seja, operação ininterrupta proporcionará a estruturação do projeto de atendimento a um Centro Integrado de Comando e Controle (CICC);

Implantação do projeto de Cidade inteligente (Smart City) no município de Londrina, interligando questões de mobilidade urbana, atendimento ao cidadão, saúde pública, educação, tecnologia da informação e comunicação, uso sustentável dos recursos naturais, logística reversa, coleta seletiva, governança, iluminação pública, segurança, economia, empreendedorismo.

2. INVESTIMENTOS EM TECNOLOGIA

Em tempos de globalização as empresas devem se manter atentas às necessidades do mercado, a utilização de ferramentas de inteligência artificial tem sido o foco, buscando dessa forma a otimização da mão de obra mantendo a qualidade do atendimento prestado, iniciamos recentemente o atendimento via Chatbot para Whatsapp onde obtivemos ótimos resultados, da mesma forma estamos programando testes utilizando agentes virtuais de atendimento, o que proporcionaria benefícios para a empresa.

Na parte de infraestrutura, foram realizados investimentos com a aquisição de microcomputadores e um novo storage para a ampliação do espaço de armazenamento de arquivos, proporcionando a ampliação do nosso parque tecnológico.

Por fim, também estão sendo realizados investimentos da melhoria do espaço atual do ambiente de trabalho, segurança tecnológica e modernização.

3. GESTÃO DE PESSOAS

A empresa encerrou o exercício de 2019 com 384 empregados, considerando empregados concursados, aprendizes e estagiários.

Além da contínua capacitação técnica dos empregados, a empresa proporcionou a gerentes e coordenadores treinamentos, buscando desta forma a atualização suprimindo possíveis déficits gerenciais e também promovendo a gestão de pessoas. Além disso, a empresa também proporcionou a participação em eventos visando atualização e aquisição de novos conhecimentos.

Com o intuito de facilitar o acesso de informações de holerites, férias, informe de rendimentos, entre outros aos empregados foi disponibilizado a ferramenta denominada Portal de Gestão de Pessoas, com acesso via internet ou aplicativo em qualquer smartphone.

4. GOVERNANÇA CORPORATIVA

Visando manter analistas, investidores e clientes informados sobre o desempenho dos negócios da Empresa e suas decisões, a Sercomtel Contact Center aprimorou seus canais de comunicação permanentes, através de link específico no site da empresa, é possível ter acesso às súmulas das atas de reuniões dos órgãos da administração, informações para atendimento aos acionistas, composição acionária e dos órgãos da administração, bem como demais documentos (estatuto social, acesso ao formulário que disponibiliza informações financeiras mais relevantes, organograma e os relatórios da administração pertinentes a exercícios anteriores, inclusive os valores das remunerações de seus diretores, entre outras informações pertinentes). Estes materiais são constantemente atualizados pela empresa.

Em busca pela transparência e em atendimento à Lei nº 13.303/2016, deu-se continuidade aos seguintes temas: Programa de Integridade, Conduta, Ética e Transparência; Normas e políticas de Governança e Gestão de Riscos Corporativos; Canal de Denúncias, Investigação e Medidas Disciplinares e Legais; Auditoria; Controles Internos e Compliance.

5. CONTROLES INTERNOS

A Auditoria Interna, **staff** vinculado ao Conselho de Administração, é responsável por aferir a adequação do controle interno e atua nas diversas áreas da empresa, buscando proteger a integridade do patrimônio, tendo como objetivo avaliar se os processos internos e rotinas de trabalho estão sendo efetivamente seguidos de acordo com as normas internas e legais.

As atividades de trabalho a serem executadas durante o exercício foram realizadas de acordo com o planejamento anual elaborado pelo Auditor, conforme disposições legais, bem como, de acordo com os requisitos mínimos exigidos pelo Tribunal de Contas do Estado do Paraná, que estabelece as diretrizes e o programa das avaliações que deverão ser realizadas pela Auditoria Interna. O planejamento anual de auditorias visa organizar e direcionar os trabalhos realizados, de forma a abranger as principais operações e atividades com maior exposição de riscos, os

Além da contínua capacitação técnica dos empregados, a empresa proporcionou a gerentes e coordenadores treinamentos, buscando desta forma a atualização suprimindo possíveis déficits gerenciais e também promovendo a gestão de pessoas. Além disso, a empresa também proporcionou a participação em eventos visando atualização e aquisição de novos conhecimentos.

Com o intuito de facilitar o acesso de informações de holerites, férias, informe de rendimentos, entre outros aos empregados foi disponibilizado a ferramenta denominada Portal de Gestão de Pessoas, com acesso via internet ou aplicativo em qualquer smartphone.

4. GOVERNANÇA CORPORATIVA

Visando manter analistas, investidores e clientes informados sobre o desempenho dos negócios da Empresa e suas decisões, a Sercomtel Contact Center aprimorou seus canais de comunicação permanentes, através de link específico no site da empresa, é possível ter acesso às súmulas das atas de reuniões dos órgãos da administração, informações para atendimento aos acionistas, composição acionária e dos órgãos da administração, bem como demais documentos (estatuto social, acesso ao formulário que disponibiliza informações financeiras mais relevantes, organograma e os relatórios da administração pertinentes a exercícios anteriores, inclusive os valores das remunerações de seus diretores, entre outras informações pertinentes). Estes materiais são constantemente atualizados pela empresa.

Em busca pela transparência e em atendimento à Lei nº 13.303/2016, deu-se continuidade aos seguintes temas: Programa de Integridade, Conduta, Ética e Transparência; Normas e políticas de Governança e Gestão de Riscos Corporativos; Canal de Denúncias, Investigação e Medidas Disciplinares e Legais; Auditoria; Controles Internos e Compliance.

5. CONTROLES INTERNOS

A Auditoria Interna, **staff** vinculado ao Conselho de Administração, é responsável por aferir a adequação do controle interno e atua nas diversas áreas da empresa, buscando proteger a integridade do patrimônio, tendo como objetivo avaliar se os processos internos e rotinas de trabalho estão sendo efetivamente seguidos de acordo com as normas internas e legais.

As atividades de trabalho a serem executadas durante o exercício foram realizadas de acordo com o planejamento anual elaborado pelo Auditor, conforme disposições legais, bem como, de acordo com os requisitos mínimos exigidos pelo Tribunal de Contas do Estado do Paraná, que estabelece as diretrizes e o programa das avaliações que deverão ser realizadas pela Auditoria Interna. O planejamento anual de auditorias visa organizar e direcionar os trabalhos realizados, de forma a abranger as principais operações e atividades com maior exposição de riscos, os

trabalhos a serem desenvolvidos devem focar na implantação de políticas e práticas de controles internos, gerenciamento de riscos corporativos e compliance, visando assim promover a conduta ética, a integridade e o combate à corrupção, assegurar as boas práticas da governança, a gestão dos recursos e a proteção ao patrimônio da companhia.

6. RESULTADOS ECONÔMICOS FINANCEIROS

Apesar das crises econômicas e políticas e as questões regulatórias decorrentes do ano que findou a Sercomtel Contact Center no exercício de 2019 apresentou lucro e manteve positivos seus principais indicadores, de liquidez e lucratividade, embora tenha reduzido a receita do seu principal cliente de forma significativa, além da redução de valores de outro contrato de menor porte.

A administração da empresa aderiu aos benefícios da Lei nº 12.996/14 e Lei nº 12.996/14, para parcelamento e quitação de débitos tributários federais e previdenciários em atraso, em Maio de 2019 a RFB (Receita Federal do Brasil) decidiu pelo deferimento parcial da compensação, retornando alguns débitos fiscais, dessa forma a empresa optou pelo parcelamento ordinário em 06 (seis) vezes.

Ocorreu o firmamento do Termo de Confissão de Dívida e Parcelamento com cliente, onde foi negociado recebimento em 36 parcelas que serão corrigidas monetariamente entre a data do acordo e as datas de pagamento.

Ressaltamos que a empresa segue as normativas legais conforme as leis federais, não tendo nenhum ponto mais relevante a ser citado.

7. FLUXO DE CAIXA

Dentro do exercício de 2019 a empresa planejou as entradas e saídas de seu fluxo de caixa, tentando efetuar adequações nos pagamentos, investimentos e na busca constante de novas fontes de recursos, mantendo um controle de caixa.

Por fim, conforme citado no item anterior (RESULTADOS ECONOMICOS FINANCEIROS) ocorreu negociação com cliente, onde dívida será parcelada em 36 vezes.

8. QUESTÕESACIONÁRIAS

No ano de 2019 ocorreram alterações na composição acionária na Companhia, onde a Sercomtel Iluminação S.A. adquiriu 41% das ações da Companhia, a Prefeitura Municipal de Londrina adquiriu 40% das ações junto a Sercomtel Telecom. À mesma ainda possui participação acionária da Cia. na ordem de 18,72%, não figurando mais como sócia majoritária. Os demais acionistas continuam com a mesma participação acionária.

9. QUESTÕES ESTATUTÁRIAS

Com a alteração da composição acionária, Sercomtel Contact Center irá passar por grandes mudanças neste próximo ano. Estas mudanças tiveram parte aprovadas no ano de 2019 como alteração do nome para CTD - Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento S.A, e também com a inclusão de novos objetos e serviços advindo de delegações, como: implantar e executar o canal de comunicação entre a população e a Prefeitura de Londrina (Gestão de Demandas Prefeitura 156), por meio de solução integrada de atendimento e demais atividades correlatas e afins; Implantar e executar Tele cobrança de IPTU (Imposto Sobre Propriedade Territorial Urbana), ISSQN (Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza) e ITBI (Imposto sobre Transmissão de Bens Imóveis) e demais atividades correlatas e afins; Implantar e executar, por meio de contato telefônico ou outros meios eletrônicos, a comunicação e a divulgação de campanhas de vacinação e de prevenção de doenças endêmicas, para a Secretaria de Saúde e demais atividades correlatas e afins; Implantar e operacionalizar, por meio de contato telefônico ou outros meios eletrônicos, o sistema de agendamento e avisos para consultas médicas, exames e procedimentos nos Postos de Saúde do município, e demais atividades correlatas e afins; Implantar e operacionalizar o Centro Integrado de Comando e Controle (CICC) em Londrina e Região e demais atividades correlatas e afins; Implantar infraestrutura de tecnologia da informação e gerir Redes de Computadores (Data Center) e demais atividades correlatas e afins; Implantar e gerenciar o projeto de Cidade Inteligente (Smart City) no município de Londrina, interligando questões de mobilidade urbana, atendimento ao cidadão, saúde pública, educação, tecnologia da informação e comunicação, uso sustentável dos recursos naturais (energia, água, ar e solo), logística reversa, coleta seletiva, governança, iluminação pública, segurança, economia, empreendedorismo e demais atividades correlatas e afins.

Neste ambiente foi elaborado e aprovado novo Estatuto social visando contemplar estas novas alterações e algumas outras modificações necessárias à manutenção e desenvolvimento da Companhia.

X
F
X
D
P
F
f

10. ASSUNTOS GERAIS

No cenário de mudança e alterações da composição acionária e no grupo Sercomtel, a Companhia acabou assumindo diversos serviços que eram prestados pela Sercomtel Telecom à Sercomtel Iluminação. Assim a CTD (Sercomtel Contact Center), passou a gerir e prestar serviços de rotinas de RH assim como outros serviços, entre eles, jurídico, compras, compliance, Ti, entre outros para a Sercomtel Iluminação e que serão remunerados através de contratos específicos, aumentando receitas e sinergias entre as Companhias.

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS E PERSPECTIVAS FUTURAS

As mudanças estão ficando cada vez mais rápidas provocando alterações em todo ambiente de forma globalizada, isso também se insere nas organizações e principalmente no ambiente empresarial, nesse contexto de mudanças e incertezas a empresa precisava buscar novos caminhos, entre eles, a modernização, a atualização e a adequação em um ambiente mais tecnológico.

Na visão de um cenário cheio de desafios, a transformação de um cenário de dificuldades em oportunidades torna-se condição básica de sobrevivência, expansão e crescimento. Nesse sentido, retomam-se as características dos que aqui trabalham e que sempre se propuseram a trabalhar, prontos e encorajados pelo profissionalismo de transformar ambientes hostis, em condições favoráveis a uma empresa que se desenvolve desde 1999, ano de sua fundação.

Após a aprovação da Lei nº 12912/19 em Setembro de 2019 a empresa passará por uma mudança significativa, onde de Sercomtel Contact Center S.A. passa a se chamar Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento S.A., com o intuito de prestação de serviços voltados não somente a área de centrais de atendimento e relacionamento com clientes, mas também a prestação de serviços ao município de Londrina, além do foco voltado a área tecnológica.

Ressaltamos que continuamos buscando inovação, modernização e adequação a novas tecnologias para acompanhar as tendências do mercado atual, através de ferramentas de inteligência artificial, de gestão e da procura por novos clientes, dessa forma pretendemos alcançar o aumento de produtividade, a ampliação da empresa e seu desenvolvimento, primando sempre pela qualidade no atendimento.

