

Balancão Patrimonial em 31 de Dezembro (Em Milhares de Reais)			
ATIVO		PASSIVO	
	Nota	2018	2017
CIRCULANTE		5.774	5.212
Caixa e equivalentes de caixa	4	2.832	2.931
Contas a receber	5	2.383	1.643
Impostos e contribuições a recuperar	6	121	121
Adiantamentos		421	475
Estoques		10	33
Despesas antecipadas		7	9
NÃO CIRCULANTE		5.077	5.153
Depósitos judiciais		113	101
Imobilizado	8	4.925	4.989
Intangível	9	39	63
		10.851	10.365

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis

Demonstração dos Resultados dos Períodos em 31 de Dezembro (Em Milhares de Reais)		
	2018	2017
Receita bruta de serviços prestados	18.760	18.693
Deduções da receita	(1.346)	(1.368)
Receita operacional líquida	17.414	17.325
Custo dos serviços prestados	(13.223)	(13.318)
Resultado bruto	4.191	4.007
Despesas operacionais	(3.024)	(3.396)
Despesas gerais e administrativas	(3.186)	(2.839)
Outras receitas (despesas) operacionais	162	(557)
Resultado operacional antes do resultado financeiro	1.167	611
Resultado financeiro	272	25
Lucro antes do imposto renda e contribuição social	1.439	636
Provisão para IR/CS	(14)	(266)
Provisão para imposto de renda	(187)	(188)
Provisão para contribuição social	(78)	(78)
Provisão IRPJ Diferido	251	-
Lucro antes Participações s/ Lucro	1.425	370
Participações de Empregados	(253)	-
Lucro líquido	1.172	370

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis

Notas Explicativas às Demonstrações Contábeis (Em Milhares de Reais)

1. CONTEXTO OPERACIONAL

A companhia é uma sociedade anônima de capital fechado, constituída em 1999, com sede em Londrina-PR. A companhia tem por objetivo a projeção, implantação, operação e manutenção de centrais de atendimento no Brasil e no exterior, bem como a comercialização de tais serviços, o estabelecimento de parcerias para o fornecimento de serviços de valor agregado, a participação em associações ou empreendimentos relacionados a seu objeto social, e o desenvolvimento e implantação de projetos de CRM - Customer Relation Management, voltados ao gerenciamento de relacionamento de clientes. Através da 34ª Assembleia Geral Extraordinária, realizada em 01 de julho de 2015, os acionistas declararam prescritas as ações subscritas e não integralizadas, de titularidade da Atende Bem - Soluções de Atendimento, Informação, Comunicação e Informática Ltda., baseados na ação de execução de título extrajudicial, transitada em julgado, em 29 de abril de 2014, uma vez que esta se retirou do controle administrativo sem que tivesse efetuado a totalidade da integralização de capital devido. Estas foram transferidas para Ações em Tesouraria para possíveis alienações pelo prazo máximo de doze meses.

Na 38ª Assembleia Geral Extraordinária, realizada em 01 de julho de 2016, findado o prazo de alienação e sem adquirentes, o capital social subscrito foi reduzido para a soma do capital efetivamente integralizado.

A Companhia adota o regime público de gestão nas aquisições e contratações de mão-de-obra, através do qual a administração mantém metas de racionalização de custos e obtenção de níveis adequados de rentabilidade e geração de recursos das suas operações.

2. BASE DE PREPARAÇÃO

a) Declaração de conformidade
As demonstrações contábeis, bem como as correspondentes notas explicativas, foram elaboradas considerando o pressuposto da continuidade operacional da sociedade e estão sendo apresentadas em conformidade com as práticas contábeis adotadas no Brasil, com base nas disposições contidas na Lei das Sociedades por Ações, em conjunto com os aspectos estabelecidos nos pronunciamentos, interpretações e orientações emitidas pelo CPC - Comitê de Pronunciamentos Contábeis.

b) Base de mensuração
As demonstrações contábeis foram preparadas com base no custo histórico.
c) Moeda funcional e moeda de apresentação
Os itens incluídos nas demonstrações contábeis são mensurados usando a moeda do principal ambiente econômico, no qual a Sociedade atua (a moeda funcional) e apresentadas em R\$ (reais), que é a moeda funcional da Sociedade.

d) Uso de estimativas e julgamentos
A preparação das demonstrações contábeis de acordo com as normas CPC exige que a Administração da Companhia faça julgamentos, estimativas e premissas que afetam a aplicação de políticas contábeis e os valores reportados de ativos, passivos, receitas e despesas. Os resultados reais podem divergir dessas estimativas.

Estimativas e premissas são revisadas de uma maneira contínua. Revisões com relação a estimativas contábeis são reconhecidas no exercício em que as estimativas são revisadas e em quaisquer exercícios futuros afetados.

As informações sobre julgamentos referente as políticas contábeis adotadas que apresentam efeitos sobre os valores reconhecidos nas demonstrações contábeis os quais, eventualmente, podem ser distintos dos valores de realização, estão incluídas nas seguintes notas explicativas:
Nota 8 - Imobilizado (vida útil e valor residual); e
Nota 15 - Instrumentos financeiros.

3. PRINCIPAIS PRÁTICAS CONTÁBEIS

As práticas contábeis descritas abaixo têm sido aplicadas de maneira consistente a todos os períodos apresentados nessas demonstrações contábeis.

a) **Apresentação das demonstrações contábeis**
Os ativos e passivos são classificados como circulante quando sua realização ou liquidação ocorrer nos próximos doze meses. Caso contrário, são demonstrados como não circulantes.

b) **Aprovação do resultado**
O resultado é apurado pelo regime de competência para apropriação de receitas, custos e despesas.

c) **Mensuração da receita**
O CPC 47/IFRS 15 - Receita de Contrato com Clientes estabelece que uma entidade deve reconhecer a receita para representar a transferência (ou promessa) de bens ou serviços a clientes de forma a refletir qual montante espera trocar por aqueles bens ou serviços.

A norma introduziu um modelo para o reconhecimento da receita, que considera cinco passos: (i) identificação do contrato com o cliente; (ii) identificação da obrigação de desempenho definida no contrato; (iii) determinação do preço da transação; (iv) alocação do preço da transação às obrigações de desempenho do contrato; e (v) reconhecimento da receita se e quando a empresa cumprir as obrigações de desempenho.

Em suma, pelos novos requisitos, a entidade reconhece a receita somente quando (ou se) a obrigação de desempenho for cumprida, ou seja, quando o "controle" dos bens ou serviços de determinada operação são efetivamente transferidos ao cliente.

Não foi apurado efeito significativo no balanço patrimonial da Companhia decorrente de ajustes por aplicação do CPC 47. No decorrer do exercício serão avaliados possíveis efeitos adicionais decorrentes da aplicação deste CPC.

d) **Ativos financeiros não derivativos**
A Sociedade reconhece os empréstimos e recebíveis e depósitos inicialmente na data em que foram originados. Todos os outros ativos financeiros são reconhecidos inicialmente na data de negociação na qual a Sociedade se torna uma das partes das disposições contratuais do instrumento.

A Sociedade desreconhece um ativo financeiro quando os direitos contratuais do ativo expiram, ou quando a Sociedade transfere os direitos ao recebimento contratuais sobre um ativo financeiro no qual essencialmente todos os riscos e benefícios da titularidade do ativo financeiro são transferidos.

Os ativos ou passivos financeiros são compensados e o valor líquido apresentado no balanço patrimonial quando a Sociedade tenha o direito legal de compensar os valores e tenha a intenção de realizar o ativo e liquidar o passivo simultaneamente.

e) **Passivos financeiros não derivativos**
A Sociedade reconhece títulos de dívida emitidos e passivos inicialmente na data em que são originados. Todos os outros passivos financeiros são reconhecidos inicialmente na data de negociação na qual a Sociedade se torna uma parte das disposições contratuais do instrumento. A Sociedade baixa um passivo financeiro quando tem suas obrigações contratuais retirada, cancelada ou expirada.

A Sociedade classifica os passivos financeiros não derivativos na categoria de outros passivos financeiros. Tais passivos financeiros são reconhecidos inicialmente pelo valor justo acrescido de quaisquer custos de transação atribuíveis.

A Sociedade tem os seguintes passivos financeiros não derivativos: empréstimos e financiamentos, fornecedores e outras contas a pagar.

f) **Caixa e equivalentes de caixa**
Incluem os montantes de caixa, fundos disponíveis em contas bancárias de livre movimentação e aplicações financeiras de liquidez imediata, demonstradas ao custo acrescido dos rendimentos líquidos de impostos auferidos até a data do balanço, que estão sujeitas a risco insignificante de mudança de seu valor.

g) **Contas a receber de clientes**
São apresentadas pelo valor de realização. A sociedade constitui provisão para crédito de liquidação duvidosa para valores cuja recuperação é considerada remota, em montante considerado suficiente pela administração.

h) **Imobilizado**
Reconhecimento e mensuração
Itens do imobilizado são mensurados pelo custo histórico de aquisição, deduzido de depreciação acumulada e perdas de redução ao valor recuperável (impairment) acumuladas, quando houver. Ganhos e perdas na alienação de um item do imobilizado, são reconhecidos em outras receitas/despesas operacionais no resultado.

Depreciação
A depreciação é reconhecida no resultado baseando-se no método linear com relação às vidas úteis estimadas de cada parte de um item do imobilizado.

i) **Provisões**
Uma provisão é reconhecida se, em função de um evento passado, a Companhia tem uma obrigação legal presente que possa ser estimada de maneira confiável, e é provável que um recurso econômico seja exigido para liquidar a obrigação.

j) **Demais ativos circulantes e não circulantes**
Os demais ativos são apresentados ao valor de custo ou de depreciação, incluindo, quando aplicável, os rendimentos, as variações monetárias auferidas e a provisão para perdas.

k) **Demais passivos circulantes e não circulantes**
São demonstrados pelos valores conhecidos ou calculáveis acrescidos, quando aplicável, dos correspondentes encargos e variações monetárias incorridas.

4. CAIXA E EQUIVALENTE DE CAIXA

	2018	2017
Banco conta movimento	1	2
Aplicações financeiras	2.831	2.929
	2.832	2.931

A Companhia considera como equivalentes de caixa os saldos de caixa, bancos e aplicações financeiras de liquidez imediata. As aplicações financeiras referem-se a investimentos em Certificado de Depósito Bancário (CDB), remunerados com base na variação da taxa dos Certificados de Depósitos Interbancários (97,5% do CDI), são mantidas em instituições financeiras de primeira linha.

5. CONTAS A RECEBER

Em 31 de Dezembro o saldo de contas a receber está apresentado da seguinte forma:

	2018	2017
Clientes	2.383	1.643
(-) Provisão para créditos de liquidação duvidosa	-	-
	2.383	1.643

Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido em 31 de Dezembro (Em Milhares de Reais)			
	Nota	2018	2017
CIRCULANTE		4.216	4.454
Obrigações sociais		1.636	1.626
Fornecedores		1.803	2.343
Obrigações fiscais		153	132
Utilidades e serviços a pagar		371	353
Outras Contas a Pagar	10	253	-
NÃO CIRCULANTE		3.491	3.939
Impostos parcelados	11	1.454	1.792
Provisão para contingências	12	2.037	2.147
PATRIMÔNIO LÍQUIDO	13	3.144	1.972
Capital social		37.591	37.591
Prejuízos acumulados		(34.447)	(35.619)
		10.851	10.365

Demonstração dos Fluxos de Caixa em 31 de Dezembro (Em Milhares de Reais)			
	Capital Social	Prejuízos Acumulados	Total
Saldos em 31 de Dezembro de 2016	37.591	(35.989)	1.602
Lucro líquido do exercício	-	370	370
Saldos em 31 de dezembro de 2017	37.591	(35.619)	1.972
Lucro líquido do exercício	-	1.172	1.172
Saldos em 31 de dezembro de 2018	37.591	(34.447)	3.144

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis

Demonstração dos Fluxos de Caixa em 31 de Dezembro (Em Milhares de Reais)			
	2018	2017	
Atividades Operacionais			
Resultado líquido do exercício	1.172	370	
Ajustes por:			
Depreciação	757	371	
Ajuste de Inventário do Imobilizado	-	29	
Provisão para contingências	16	1.120	
Reversão da provisão para contingências	(126)	(575)	
	1.819	1.315	
Varições no ativo			
(Aumento) Redução em contas a receber de serviços	(740)	1.549	
(Aumento) Redução em estoques	23	(28)	
(Aumento) Redução em outros créditos	43	(128)	
	(674)	1.393	
Varições no passivo			
Aumento (Redução) em fornecedores	(541)	1.113	
Aumento (Redução) em Obrigações sociais	10	415	
Aumento (Redução) em Obrigações fiscais	(317)	(106)	
Aumento (Redução) em outras contas a pagar	272	14	
	(576)	1.436	
	569	4.144	
Total das atividades operacionais			
Atividades de Investimento			
Aquisição de imobilizado	(668)	(1.883)	
Total das atividades de investimentos	(668)	(1.883)	
Aumento/Diminuição de caixa e equivalentes de caixa	(99)	2.261	
Saldo inicial de caixa e equivalentes de caixa	2.931	670	
Saldo final de caixa e equivalentes de caixa	2.832	2.931	
Varição no caixa e equivalentes de caixa	(99)	2.261	

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis

6. IMPOSTOS A RECUPERAR			
	2018	2017	
Imposto de renda e contribuição social 2009	120	120	
Imposto de renda retido na fonte a compensar	-	1	
Outros	1	-	
	121	121	

Os créditos tributários gerados a partir de prejuízos fiscais, base negativas e diferenças temporárias detidos pela companhia, serão compensados com impostos sobre lucros futuros.

7. PARTES RELACIONADAS

As transações efetuadas com a controladora Sercomtel S.A. Telecomunicações são realizadas em condições e preços normais praticados pelo mercado e estão assim demonstrados:

	2018	2017
Contas a receber - prestação de serviços	1.946	2.582
Contas a pagar - faturas telefônicas	2	5
Contas a pagar - despesas de condomínio	10	14
	12	19

Os créditos tributários gerados a partir de prejuízos fiscais, base negativas e diferenças temporárias detidos pela companhia, serão compensados com impostos sobre lucros futuros.

8. IMOBILIZADO

	Taxa anual de depreciação %	Saldo em 31/12/2017	Adições	Trans-ferência	Ajuste inventário	Depre-ciação	Saldo em 31/12/2018
Máquinas e equipamentos	10%	4.110	16	-	-	(572)	3.554
Móveis e utensílios	10%	205	5	-	-	(48)	162
Equipamentos de informática	20%	101	384	-	-	(78)	407
Instalações	4%	573	216	-	-	(30)	759
Veículos	20%	-	47	-	-	(4)	43
Imobilizado em curso	-	-	-	-	-	-	-
		4.989	668	-	-	(732)	4.925
Custo do imobilizado		7.447				8.115	
Depreciação acumulada		(2.458)				(3.190)	
Imobilizado líquido		4.989				4.925	

A Companhia revisa anualmente as vidas úteis econômicas dos bens que integram o ativo imobilizado, em conformidade com o previsto no CPC 27 - Ativo Imobilizado.

9. INTANGÍVEL

	Taxa anual de depreciação %	Saldo em 31/12/2017	Adições	Baixas	Amortização	Saldo em 31/12/2018
Software	20	63	-	-	(24)	39
Marcas e Patentes	-	-	-	-	-	-
Total		63			(24)	39
Custo de intangível		742				742
Amortização acumulada		(679)			(703)	
Intangível líquido		63			39	

Os direitos intangíveis estão representados por licenças de uso de softwares desenvolvidos por terceiros para utilização na operação, adquiridas entre 2011 e 2017.

10. OUTRAS CONTAS A PAGAR

Participação de lucros e resultados para empregados
A Companhia efetuou acordo de participação nos resultados junto ao SINTEL, em 11 de maio de 2018, em ato referenciado formalmente, onde foram estipuladas condições e metas para o pagamento da participação nos lucros para os funcionários que laboraram em 2018.

Como resultado, a empresa cumpriu as metas financeiras, bem como também foram atingidas as condições estipuladas às áreas/projetos.

O valor da provisão levou em conta a cláusula quarta do referido acordo, a qual estabelece que caso as metas financeiras forem atingidas, o valor base para distribuição do PLR (metas financeiras e não financeiras) fica definido em 50% da folha de pagamento. Desta forma, foi obtido o montante de R\$ 253 mil através dos eventos de salário-base do mês de dezembro de 2018.

11. IMPOSTOS PARCELADOS

	2018	2017
Pis, Cofins, Imposto de renda e Contribuição social	834	1.172
Inss	620	620
	1.454	1.792
Passivo Circulante	-	-
Passivo Não Circulante	1.454	1.792
	1.454	1.792

A Administração aderiu aos benefícios da Lei nº 12.996/2014, para parcelamento e quitação antecipada de débitos tributários federais e previdenciários em atraso, que correspondem a IRPJ, CSLL, PIS e COFINS no montante de R\$ 834 mil e Inss no montante de R\$ 620 mil.

Tais benefícios compreendem reduções de multa, juros e encargos. Em razão da adesão da aludida Lei, este débitos foram liquidados parcialmente através do pagamento em espécie e o restante com utilização de prejuízo fiscal e base de cálculo negativa.

Entretanto, em razão de a Receita Federal do Brasil submeter-se a posterior consolidação e homologação dos cálculos para todos os contribuintes que aderiram a este parcelamento, o que em tese pode ter prazo de até 5 (cinco) anos, a administração optou por manter o saldo destes débitos parcelados contabilmente, ainda que liquidados na forma trazida pela legislação, até que tal consolidação seja oficializada formalmente pelo fisco federal.

No ano de 2016, a administração optou pelo parcelamento ordinário, junto a Receita Federal do Brasil, dos débitos referentes ao Imposto de Renda (IRPJ) e da Contribuição Social sobre o Lucro Líquido (CSLL), no montante de R\$ 338 mil, levantados pelas apurações realizadas até o mês de dezembro de 2015, pelo Lucro Real através de levantamento de balancetes mensais. Para este parcelamento foram estabelecidas o pagamento em 60 parcelas, sendo estas atualizadas mensalmente pelo indicador SELIC.

Todavia, com o advento da Lei nº 13.496/2017, que trouxe a opção de adesão ao Programa Especial de Regularização Tributária (PERT), no mês de novembro de 2017, houve a inclusão do referido parcelamento ordinário neste programa que possibilitou a utilização dos prejuízos fiscais para a quitação de saldo remanescente, após o pagamento inicial, em espécie, de 5% do total do débito, em cinco parcelas.

Com a publicação da IN 1855 de 07 de dezembro de 2018 pela RFB, foi disponibilizado a prestação de informações para consolidação do débito, o qual foi feito em 20/12/2018 conforme recibo de negociação, na modalidade do inciso IIIa. Desta forma o valor do saldo remanescente de R\$ 250 mil foi totalmente abatido com crédito de 25% de prejuízo fiscal. O restante do abatimento se deu pela redução dos acréscimos legais de multa e juros lançados no parcelamento ordinário, em R\$ 88 mil, conforme consta do referido recibo de negociação.

12. PROVISÃO PARA CONTINGÊNCIAS

A Companhia é parte em processos cíveis e trabalhistas que estão sendo discutidas judicialmente. A Administração, com base na reavaliação da expectativa de

**RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO
EXERCÍCIO 2018****CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO****Presidente:**

Cláudio Sérgio Tedeschi

Membros:

Luciano Kuhl

Rosângela Miqueletti Martins de Oliveira

Tiago Carneiros Caetano

CONSELHO FISCAL

Telma Tomioto Terra

Valdecir Marini

DIRETORIAS**Diretor Presidente**

Luciano Kuhl

Diretor Administrativo Financeiro

Edilson Gonçalves Moreira

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 2018, 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 de economia mista, inscrita no CNPJ sob nº 03.311.327/0001-72, de capital fechado, controlada pela Sercomtel S.A. - Telecomunicações, e tem como principal atividade de teletendimento e soluções de contact center.

MENSAGEM DO PRESIDENTE

A Sercomtel Contact Center S.A. está presente no mercado desde 1.999, quando surgiram oportunidades de mercado, 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 de Londrina, tornando-se junto com as demais empresas do grupo um importante patrimônio da cidade de Londrina e do Estado do Paraná.

A empresa atende aos diversos públicos, sendo estes clientes da Sercomtel Telecomunicações, Sercomtel Participações, Sercomtel Iluminação, Sandoz e Hospital do Coração, 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. No segmento de prestação de serviços de call center, os serviços de atendimento prestados a Sercomtel S.A. – Telecomunicações, merece uma menção especial, pois é a consagração da qualidade no atendimento de sua controladora, obtendo junto a Anatel - Agência Nacional de Telecomunicações as primeiras colocações nos rankings das pesquisas.

Lembramos também os bons trabalhos realizados de telemarketing ativo junto ao cliente Sandoz, onde a mesma ampliou suas posições de atendimento baseado nos bons serviços prestados pela Sercomtel Contact Center. Foi ampliada a quantidade de serviços prestados junto ao cliente Hospital do Coração e também foi iniciada a prestação de serviço de cobrança para a Sercomtel Telecomunicação.

Nos diversos serviços prestados pela Companhia, verificou-se o reconhecimento dos seus clientes por sua característica de atuação singular no que diz respeito ao seu relacionamento entre as partes. Destacamos também que no ano de 2018 ocorreram incursões nas áreas operacionais e administrativas, destinadas à contínua melhora 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.

Luciano Kuhl

Diretor Presidente

1 A SERCOMTEL CONTACT CENTER

Em 2018 a empresa foi bem avaliada pela Anatel na prestação de serviço de atendimento à Sercomtel Telecomunicações. 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). Considerando o perfil de atendimento da empresa, operando 24x7 (vinte e quatro horas por sete dias), ou seja, operação ininterrupta tornou-se um diferencial na busca e conquista de clientes neste segmento.

2 INVESTIMENTOS EM TECNOLOGIA

A empresa buscou novas tecnologias de atendimento, inclusive possíveis parcerias, dando andamento à implementação da Plataforma Genesys, que possibilitará um avanço na gestão e prestação de serviços.

A busca de parcerias e novas tecnologias, também foi uma das vertentes da Administração, pois se faz necessário implementar novas ferramentas e tecnologias tais como o canal de multi atendimento Omnichannel, que é uma tendência do varejo. Tal ferramenta se baseia na convergência de todos os canais utilizados por uma empresa, possibilitando fazer com que o consumidor não veja diferença entre o mundo online e o off-line, integrando lojas físicas, virtuais e clientes. Além desta ferramenta a empresa vem se empenhando na busca de ferramentas de atendimento via inteligência artificial, uma tendência do setor.

Na área de infraestrutura foram e estão sendo realizados investimentos na melhoria do espaço atual, ambiente de trabalho, segurança, modernização e otimização de espaços. Por fim, também estão sendo realizados investimentos na estrutura tecnológica, referente à substituição de microcomputadores e servidores.

3 GESTÃO DE PESSOAS

Em 2018, a empresa encerrou o exercício com 397 empregados, considerando empregados concursados e aprendizes.

Foram promovidos treinamentos nos diversos níveis, de gerentes, coordenadores e supervisores, buscando atualização e suprir os déficits gerenciais e também promovendo a gestão de pessoas. Além disso, a empresa também proporcionou a participação em eventos e feiras, visando atualização e aquisição de novos conhecimentos aos funcionários de todos os níveis.

Ocorreram alterações na estrutura de áreas e serviços no setor operacional e também nas áreas de gestão e administrativa, inclusive com prestação de novos serviços e atendendo os requisitos previstos na Lei nº 13.303/2016 no que tange a treinamentos sobre canal de denúncia, assédio, licitação, aquisições entre outros. A promoção de investimento em treinamento e na melhoria do atendimento e novos serviços são práticas iniciadas desde ano de 2017, intensificadas em 2018 e deverão ser seguidas para os próximos anos.

O ano de 2018 também foi marcado pela implantação do projeto de (PLR) Participação dos funcionários nos resultados da empresa, e remuneração variável em alguns segmentos específicos. Foram promovidas ainda ações motivacionais pela criação de grupos de motivação e de mitigação de riscos, buscando melhoria da produtividade e também para redução do estresse que faz parte do cotidiano da atividade de atendimento.

4 GOVERNANÇA CORPORATIVA

Dentro da busca pela transparência, visando manter analistas e investidores informados sobre o desempenho dos negócios da Empresa e suas decisões, a Sercomtel Contact Center implantou melhorou e aprimorou seus canais de comunicação permanentes.

Após implantação de link específico no site da empresa, foi possível ter acesso às súmulas das atas de reuniões dos órgãos de administração, informações para atendimento aos acionistas, composição acionária e dos órgãos de administração. Estes materiais são constantemente atualizados pela Área de Gestão de riscos e Compliance.

Neste ambiente de acesso, estão disponíveis informações sobre a empresa, como: 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.

Em 2018, principalmente para atendimento à Lei nº 13.303/2016, foram realizados e implementados os estudos a respeito dos 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. Foi realizada a adequação do Código de conduta, do Regulamento de acesso a mídias sociais e de Comitê para análise das denúncias de assédio moral.

5 CONTROLES INTERNOS

Através da criação de duas áreas distintas em 2018 deu-se a conclusão da implementação e estruturação das áreas responsáveis pela observância às práticas de controle interno da companhia. Neste contexto 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, e tem objetivo de 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.

No decorrer do exercício de 2018 foi implementado e estruturado a área responsável pela verificação do cumprimento das obrigações e do gerenciamento de riscos da companhia. Os trabalhos foram e devem ser desenvolvidos visando focar a 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

O cenário econômico nacional em 2018 foi muito inconstante, em decorrência do período eleitoral e das medidas de redução de gastos do Governo Federal e de ajuste da economia, além da greve dos caminhoneiros e mercado mundial desfavorável. Tais fatores proporcionaram situações desfavoráveis ao crescimento e manutenção das empresas.

Apesar das crises econômicas e políticas e as questões regulatórias, a Sercomtel Contact Center, no exercício de 2018, manteve seu nível de receitas totais superiores ao crescimento de seus gastos, embora tenha reduzido às receitas do seu principal contrato. Houve o reequilíbrio das receitas através de melhorias dos outros contratos com o aumento na quantidade de serviços prestados e implementação de novos serviços e contratos, bem como através da busca de ações de economia visando manutenção do equilíbrio econômico-financeiro.

A Empresa apresentou lucro no ano, e manteve positivos seus principais indicadores, de liquidez e lucratividade. Algumas ações foram relevantes nesta manutenção de resultados positivos como: negociação e redução de reajustes de valores de contratos; substituição de fornecedores com redução de valores de referência; redução do quadro funcional. Ampliação de serviços junto a clientes atuais; serviço de cobrança e novos serviços corporativos prestados junto a outras empresas do Grupo Sercomtel.

7 FLUXO DE CAIXA

A empresa buscou ser eficiente no controle de seus recursos, planejamento entradas e saídas de seu fluxo de caixa, adequando pagamentos, investimentos e buscando novas fontes de recursos e com isso, manteve um bom controle de caixa no ano de 2018.

Foram realizadas algumas ações que contribuíram para esse desempenho, buscando redução de gastos e assim desembolsos, reduzindo valores pagos com comissões. Dentre as medidas tomadas para gastos mais eficientes em programas internos e redução de gastos fiscais, podem ser citadas: negociação de reajuste com fornecedores; renegociação de contratos com clientes, aumentando serviços prestados e valor do contrato atual; redução de gastos internos em diversas áreas; negociação de pagamentos com seu principal credor, ou seja, fornecedor da plataforma e serviços e substituição de fornecedores por fornecedores de preço relativos menores.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS E PERSPECTIVAS FUTURAS

No atual ambiente macroeconômico, o cenário da economia brasileira, e em especial os grandes os desafios que pairam diante do futuro da Companhia, é preciso novamente ser audacioso, buscar novos caminhos, alargar horizontes, na busca por oportunidades e elaboração de um planejamento consistente e profissional que norteie as ações e direcione a Empresa.

Nesta visão e cenário de desafios, transformar dificuldades em oportunidades torna-se condição básica a 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 e de transformar ambientes hostis, em condições favoráveis a uma empresa que se desenvolve desde 1999.

Assim a busca pela competitividade, modernização, atualização, adequação ao modelo mais tecnológico, com ferramentas de inteligência artificial, de gestão e busca por novos clientes e mercados, tornar-se uma meta a ser desbravada nos próximos anos, assim como a expansão e ampliação da empresa e seu desenvolvimento autossustentado e criador de riquezas.

Para o ano de 2019 pretende-se intensificar as ações buscando prospectar novos clientes tanto no serviço principal da empresa quanto nos demais serviços secundários. Almejamos tudo isso sem nos esquecer de que o fator primordial de nosso sucesso sempre foi e sempre será a qualidade de nosso atendimento, tantas vezes já reconhecida inclusive pela própria Agência Reguladora de Telecomunicações – ANATEL.

9 AGRADECIMENTOS

A Sercomtel Contact Center agradece aos seus Acionistas e aos seus clientes pelo apoio e confiança.

Luciano Kuhl

Diretor Presidente

Cláudio Sérgio Tedeschi

Presidente do Conselho de Administração

Tiago Carneiros Caetano

Membro do Conselho de Administração

Edilson Gonçalves Moreira

Diretor Administrativo Financeiro

Rosângela Miqueletti Martins de Oliveira

Membro do Conselho de Administração

Luciano Kuhl

Membro do Conselho de Administração