

SERCOMTELTM

CONTACT CENTER

Sercomtel Contact Center S.A.

Demonstrações contábeis em 31 de dezembro de 2019 e relatório dos auditores independentes

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO Exercício 2019

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Presidente:
Flávio Montenegro Balan

Membros:
José Manoel dos Santos
Marco Antonio Fortunato David
Oscar Alberto Bordin
Paulo Campanelli Junior

CONSELHO FISCAL

Telma Tomioto Terra
Valdecir Marini

DIRETORIAS

Diretor Presidente
Luciano Kühll

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 julgar 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.

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, tomando-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 a 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 incluiu 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 Kühll
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 proporcionar 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 proporcionará 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 estabeleça 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 à 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 ECONÔMICOS FINANCEIROS) ocorreu negociação com cliente, onde dívida será parcelada em 36 vezes.

8. QUESTÕES ACIONARIAS

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. A 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 ESTATUTARIAS

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.

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 à área tecnológica.

Ressaltamos que continuamos buscando inovação, modernização e adequação à 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.

12. AGRADECIMENTOS

A Sercomtel Contact Center agradece aos seus acionistas e clientes pelo apoio e confiança e, em especial, aos empregados pelo empenho e dedicação.

Luciano Kühll
Diretor Presidente

Edilson Gonçalves Moreira
Diretor Administrativo Financeiro

Marcos Roberto Furlan
Diretor de Operações

Flávio Montenegro Balan
Presidente do Conselho de Administração

José Manoel dos Santos
Membro do Conselho de Administração

Marco Antonio Fortunato David
Membro do Conselho de Administração

Oscar Alberto Bordin
Membro do Conselho de Administração

Paulo Campanelli Junior
Membro do Conselho de Administração

Balanço Patrimonial em 31 de Dezembro (Em Milhares de Reais)

ATIVO	Nota	31/12/19		31/12/18	
CIRCULANTE		4.082	5.774		
Caixa e equivalentes de caixa	4	813	2.832		
Contas a receber	5	2.924	2.383		
Impostos e contribuições a recuperar	6	1	121		
Adiantamentos		300	421		
Estoque		12	10		
Despesas antecipadas		32	7		
NÃO CIRCULANTE		7.586	5.077		
Contas a receber	5	3.015	-		
Depósitos judiciais	8	178	113		
Imobilizado	9	4.378	4.925		
Intangível	10	15	39		
		11.668	10.851		

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis

PASSIVO	Nota	31/12/19		31/12/18	
CIRCULANTE		4.256	4.216		
Obrigações sociais		1.627	1.636		
Fornecedores		1.772	1.803		
Obrigações fiscais		166	153		
Utilidades e serviços a pagar		439	371		
Outras Contas a Pagar	11	252	253		
NÃO CIRCULANTE		2.079	3.491		
Impostos parcelados	12	35	1.454		
Provisão para contingências	13	2.044	2.037		
PATRIMÔNIO LÍQUIDO		5.333	3.144		
Capital social	14	37.591	37.591		
Prejuízos acumulados		(32.258)	(34.447)		
		11.668	10.851		

Demonstração do Resultado do Exercício (Em Milhares de Reais)			
	Nota Explicativa	31/12/19	31/12/18
Receita bruta de serviços prestados		20.254	18.760
Deduções da receita		(1.470)	(1.346)
Receita operacional líquida		18.784	17.414
Custo dos serviços prestados		(14.425)	(13.223)
Resultado bruto		4.359	4.191
Despesas operacionais		(3.504)	(3.024)
Despesas gerais e administrativas		(3.528)	(3.186)
Outras receitas (despesas) operacionais		24	162
Resultado operacional antes do resultado financeiro		855	1.167
Resultado financeiro		759	272
Lucro antes do imposto renda e contribuição social		1.614	1.439
Provisão para IR/CS		827	(14)
Provisão para imposto de renda		(250)	(187)
Provisão para contribuição social		(100)	(78)
Provisão IRPJ Diferido	15	1.177	251
Lucro antes Participações s/ Lucro		2.441	1.425
Participações de Empregados	11	(252)	(253)
Lucro líquido		2.189	1.172

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis

Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido (Em Milhares de Reais)			
	Capital Social	Prejuízos Acumulados	Total
Saldos em 31 de Dezembro de 2017	37.591	(35.619)	1.972
Lucro líquido do período	-	1.172	1.172
Saldos em 31 de dezembro de 2018	37.591	(34.447)	3.144
Lucro líquido do período	-	2.189	2.189
Saldos em 31 de dezembro de 2019	37.591	(32.258)	5.333
As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis			
Demonstração dos Fluxos de Caixa (método indireto) (Em Milhares de Reais)			
	31/12/19	31/12/18	
Atividades Operacionais			
Resultado líquido do exercício		2.189	1.172
Ajustes por:			
Depreciação e amortização		804	757
Provisão para contingências		116	16
Reversão da provisão para contingências		(109)	(126)
		3.000	1.819
Variações no ativo			
(Aumento) Redução em contas a receber de serviços		(3.556)	(740)
(Aumento) Redução em estoques		(2)	23
(Aumento) Redução em outros créditos		150	43
		(3.408)	(674)
Variações no passivo			
Aumento (Redução) em fornecedores		(31)	(541)
Aumento (Redução) em Obrigações sociais		(9)	10
Aumento (Redução) em Obrigações fiscais		(1.406)	(317)
Aumento (Redução) em outras contas a pagar		67	272
		(1.379)	(576)
		(1.787)	569
Atividades de Investimento			
Aquisição de imobilizado		(232)	(668)
Total das atividades de investimentos		(232)	(668)
Diminuição de caixa e equivalentes de caixa		(2.019)	(99)
Saldo inicial de caixa e equivalentes de caixa		2.832	2.931
Saldo final de caixa e equivalentes de caixa		813	2.832
Varição no caixa e equivalentes de caixa		(2.019)	(99)

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis

Demonstração do Valor Adicionado (Em Milhares de Reais)			
		31/12/19	31/12/18
RECEITAS		20.254	18.760
Receita de mercadorias, produtos e serviços		20.254	18.760
(-) INSUMOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS		(2.701)	(1.363)
Material e serviços de terceiros		(2.701)	(1.363)
(=) VALOR ADICIONADO BRUTO		17.553	17.397
(-) QUOTAS DE REINTEGRAÇÃO		(804)	(757)
Depreciação e amortização		(804)	(757)
(=) VALOR ADICIONADO LÍQUIDO		16.749	16.640
(+) VALOR ADICIONADO TRANSFERIDO			
Receitas financeiras		849	282
Resultado Compensação Prejuízo Fiscal homologado RFB		1.177	-
		2.026	282
(=) VALOR ADICIONADO A DISTRIBUIR		18.775	16.922
DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO:		18.755	16.922
PESSOAL E ENCARGOS			
Remuneração direta		8.798	8.329
Honorários da administração		307	533
Benefícios		3.085	3.075
FGTS		685	665
		12.875	12.602
IMPOSTOS, TAXAS E CONTRIBUIÇÕES			
Federais		2.445	2.029
Municipais		427	394
		2.872	2.423
REMUNERAÇÃO DE CAPITALS DE TERCEIROS			
Juros e variações cambiais		413	428
Aluguéis		426	297

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. Em 2019 a Companhia passou por mudança acionária significativa. Após a aprovação da Lei nº 12.912/19, pelo Município de Londrina, publicada no Diário Oficial do Município dia 16 de setembro de 2019, ficou autorizada a compra das ações da Sercomtel Contact Center S.A. pelo Município. Na sequência, em 18 de outubro de 2019, por meio da ata da 177ª Reunião do Conselho de Administração, foi aprovada a alienação de ações para o Município de Londrina e para a Sercomtel Iluminação S.A. Em 27 de dezembro de 2019, foi realizada a 53ª Assembleia Geral Extraordinária, onde se aprovou a nova composição acionária depois de efetivados os pagamentos relativos às alienações, realizados pelo Município de Londrina e pela Sercomtel Iluminação S.A., em 12 e 14 de novembro de 2019, respectivamente. Nesta AGE também foi aprovada a alteração do nome fantasia para Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento S.A e autorizada a transformação em sociedade de economia mista, conforme caput do art. 1C da Lei nº 12.912/2019. A alteração deverá ocorrer junto aos órgãos fiscalizadores no decorrer de 2020, tendo em vista que esta ata se encontra em fase de registro na Junta Comercial do Paraná.

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. APRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

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, que incluem as normas emitidas pelo CPC – Comitê de Pronunciamentos Contábeis.

3. PRINCIPAIS PRÁTICAS CONTÁBEIS

- a) Apresentação das demonstrações contábeis
- b) Mensuração da receita
- c) Caixa e equivalente de caixa
- d) Contas a receber de clientes
- e) Estimativas contábeis
- f) Demais ativos circulantes e não circulantes
- g) Demais passivos circulantes e não circulantes

4. CAIXA E EQUIVALENTE DE CAIXA

	31/12/19	31/12/18
Bancos conta movimento	132	1
Aplicações financeiras	681	2.831
	813	2.832

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 de 2019 o saldo de contas a receber está apresentado da seguinte forma:

	31/12/19	31/12/18
Clientes - prestação de serviços - Circulante	2.924	2.383
Clientes - prestação de serviços - Não circulante	3.015	-
(-) Provisão para créditos de liquidação duvidosa	-	-
	5.939	2.383

Em 18 de dezembro de 2019 foi firmado Termo de Confissão de Dívida e Parcelamento com o cliente Sercomtel S.A Telecomunicações, no qual o montante vencido, acrescido de juros de mora, foi renegociado para recebimento em 36 parcelas. As parcelas serão corrigidas monetariamente entre a data do acordo e as datas dos respectivos pagamentos. Em 31 de dezembro de 2019 restavam 35 parcelas a receber, estando 12 parcelas classificadas no ativo circulante e o restante no ativo não circulante.

6. IMPOSTOS A RECUPERAR

	31/12/19	31/12/18
Imposto de renda e contribuição social 2009¹	-	120
Outros	1	1
	1	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.

¹ Processos Fiscais do pedido de restituição de crédito de Imposto de Renda e Contribuição Social do ano-base 2009, o qual se encontrava em análise pela RFB e tiveram julgamento no terceiro trimestre de 2019, tendo decisão pelo indeferimento do crédito pleiteado. Em consequência disso, o efeito contábil foi aplicado pela reversão dos valores a recuperar (ativo), sendo baixado este saldo contábil, como perda de processos fiscais.

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:

	31/12/19	31/12/18
Contas a receber - prestação de serviços	5.296	1.946
	-	-
	5.296	1.946
Contas a pagar - faturas telefônicas	9	2
Contas a pagar - despesas de condomínio	67	10
	76	12

Conforme mencionado na nota explicativa nº 5, o saldo de contas a receber decorrente de prestação de serviços se refere a Termo de Confissão de Dívida e Parcelamento com o cliente Sercomtel S.A Telecomunicações, no qual o montante vencido, acrescido de juros de mora, foi renegociado para recebimento em 36 parcelas, restando, em 31 de dezembro de 2019, 35 parcelas pendentes.

8. DEPÓSITOS JUDICIAIS

Corresponde aos valores depositados em juízo, relativo a ações trabalhistas, realizadas para execução dos recursos em outras instâncias para questionamentos de decisão proferida ou para cumprimento de despacho decisório a fim de reavaliar os valores devidos nas causas julgadas.

	31/12/19	31/12/18
Depósitos Judiciais Trabalhistas	178	113
	-	-
	178	113

Estes valores são classificados na Ativo de longo-prazo, sem previsibilidade de realização. Ocorre que é realizado um acompanhamento junto a área jurídica periodicamente referente ao andamento processual e ocorrendo perda da causa, o valor é revertido para despesa com ações trabalhistas, sendo complementado se for o caso ou, em caso de ganho da causa pela companhia, o valor do ativo é baixado conforme o crédito em conta bancária.

9. IMOBILIZADO

	Taxa anual de deprec	Saldo em 31/12/2018	Adições	Transfêrência	Ajuste inventário	Depreciação	Saldo em 31/12/2019
Máquinas e equipamentos	10%	3.554	-	-	-	(525)	3.029
Móveis e utensílios	10%	162	44	-	-	(88)	118
Equipamentos de informática	20%	407	128	-	-	(119)	416
Instalações	4%	758	61	-	-	(39)	781
Veículos	20%	43	-	-	-	(9)	34
Imobilizado em curso	-	-	-	-	-	-	-
		4.925	233	-	-	(780)	4.378
Custo do imobilizado		8.115					8.348
Depreciação acumulada		(3.190)					(3.970)
Imobilizado líquido		4.925					4.378

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.

10. INTANGÍVEL

	Taxa anual de depreciação %	Saldo em 31/12/2018	Adições	Baixas	Amortização	Saldo em 31/12/2019
Software	20	39	-	-	(24)	15
Total		39	-	-	(24)	15
Custo de intangível		742				742
Amortização acumulada		(703)				(727)
Intangível líquido		39				15

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

11. OUTRAS CONTAS A PAGAR

Participação de lucros e resultados para empregados A Companhia efetuou um acordo de participação nos resultados para funcionários que laboraram em 2019, junto ao SINTTEL – Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações do Paraná, através do documento Resolução PLR 02, 2019, datado de 01 de setembro de 2019, onde foram estipuladas metas financeiras e não financeiras, sendo que o valor máximo de pagamento do PLR será de 50% do salário base da folha de pagamento referente dezembro/19, conforme cláusula quarta do referido Acordo, que reza: "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. A Folha será composta do salário-base de dezembro de 2019". O prazo para pagamento previsto no Acordo, será: a) 50% até 31 de maio de 2020, e b) 50% até 31 de agosto de 2020. A condição do pagamento da parte restante será avaliada de acordo com o atingimento ou não das metas não financeiras (colaboradores e áreas).

12. IMPOSTOS PARCELADOS

	31/12/19	31/12/18
PIS, COFINS, IRPJ e CSLL	50	834
INSS	-	620
	50	1.454
Passivo Circulante	15	-
Passivo Não Circulante	35	1.454
	50	1.454

12.1 - Lei nº 11.941/09 / Lei nº 12.996/14

A administração aderiu aos benefícios da Lei nº 12.996/14, 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 contabilizados os saldos destes débitos parcelados, ainda que liquidados na forma trazida pela legislação, até que tal consolidação fosse oficializada formalmente pelo fisco federal, situação esta que se concretizou neste ano de 2019, mais precisamente em dezembro, quando o status do parcelamento se qualificou como "encerrado por liquidação". Diante disso, a administração autorizou à reversão dos passivos contábeis destes parcelamentos, gerando a variação significativa do saldo quando comparado ao período anterior.

12.2 - Parcelamento Ordinário - Maio/2019

Em maio de 2019, a RFB comunicou a decisão do processo fiscal que tratava de compensação de impostos com crédito fiscal. Houve o deferimento parcial da compensação, levando ao retorno dos débitos fiscais de PIS e COFINS, da competência 01/2007, que faziam parte deste processo, os quais não foi aceito na compensação. A empresa optou pelo parcelamento ordinário em 60 vezes. O saldo em 31 de dezembro de 2019 era de R\$ 50 mil.

13. PROVISÃO PARA CONTINGÊNCIA

A Companhia é parte em processos cíveis e trabalhistas que estão sendo discutidas judicialmente, conforme demonstrado a seguir:

	31/12/19	31/12/18
Contingências cíveis	1.556	1.571
Contingências trabalhistas	488	466
	2.044	2.037

A Administração, com base na reavaliação da expectativa de perdas dos processos cíveis relacionados a questões contratuais, efetuada pelos seus assessores jurídicos, constituiu provisão em montante considerado suficiente para cobrir as referidas perdas. As ações trabalhistas passíveis de provisão contábil estão representadas por reclamações de funcionários das operações de Londrina-PR.

Em 31 de dezembro de 2019 havia processos trabalhistas com estimativa de possível perda, conforme avaliação dos assessores jurídicos, no valor aproximado de R\$ 276 mil, ante R\$ 340 mil em 2018, compostas, em sua maioria, por ações relativas a empregados de empresas terceirizadas e enquadramento salarial, originadas, principalmente, pela operação de Londrina-PR.

Com relação aos processos cíveis, foi estimada uma possível perda de R\$ 1.719 mil e um possível ganho de R\$ 950 mil relativo, em geral, a ações relacionadas a questões contratuais.

14. PATRIMÔNIO LÍQUIDO E CAPITAL SOCIAL

Capital Social Em 31 de dezembro de 2019, o capital social subscrito é de R\$ 37.591 mil, representado por 37.591.295 ações com valor unitário de R\$ 1,00. O capital subscrito está assim distribuído:

	Ações ordinárias		Ações preferenciais		Total	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Sercomtel Iluminações S.A	4.041.978	40,4	11.261.884	40,8	15.303.862	40,7
Município de Londrina	3.943.392	39,4	10.987.204	39,8	14.930.596	39,7
Sercomtel S.A. Telecomunicações	1.873.112	18,7	5.218.922	18,9	7.092.034	18,9
Atende Bem Soluções de Atendimento Ltda	142.181	1,4	122.286	0,4	264.467	0,7
Outros	320	0,0	16	0,0	336	0,0
	10.000.983	100	27.590.312	100	37.591.295	100

Em abril de 2004, a acionista Atende Bem, retirou-se do controle administrativo sem que tivesse efetuado a totalidade da integralização do capital devido. Desde então, a administração da companhia vem sendo exercida pela acionista Sercomtel S.A. Telecomunicações.

A acionista Atende Bem, por sua vez, impetrou ação requerendo o cancelamento de sua obrigação de integralizar o capital, alegando sua saída do controle da Companhia. Na 34ª Assembleia Geral Extraordinária, realizada em 01 de julho de 2015, os acionistas declararam prescritas as ações subscritas e não integralizadas da empresa Atende Bem, baseados em sentença de ação de execução de título extrajudicial, transitada em julgado em 29 de abril de 2014, a qual extinguiu o processo, suportada na decisão do Tribunal de Justiça do Paraná, que dispensou a Atende Bem de efetuar o pagamento das ações. Com isto, a administração da Companhia decidiu manter as ações não integralizadas em tesouraria.

Em 01 de julho de 2016, através da 38ª Assembleia Geral Extraordinária, foi decidido pelos acionistas pela não aquisição das ações em tesouraria. Com isso, após findado o prazo de doze meses para alienação desses títulos, conforme definido na 34ª Assembleia Geral Extraordinária, e sem que houvesse sua alienação, o capital social subscrito foi reduzido para a soma do capital efetivamente integralizado.

Em 2019 a companhia passou por mudança acionária significativa. Após a aprovação pelo Município de Londrina, da Lei nº 12.912/19, publicada no Diário Oficial do Município, em 16 de setembro de 2019, ficou autorizada a compra das ações da Sercomtel Contact Center S.A. pelo Município. Na sequência, em 18 de outubro de 2019 foi realizada a Reunião do Conselho de Ad-

ministração, onde foi aprovada, através da ata 177ª, a proposta de alienação de ações para o Município de Londrina e também para a Sercomtel Iluminação S.A. Na sequência, em 27 de dezembro de 2019, foi realizada a Assembleia Geral Extraordinária, onde foi aprovada, através da ata 53ª, a nova composição acionária, haja vista os pagamentos efetivando a alienação, realizados pelo Município de Londrina e Sercomtel Iluminação S.A. em 12 e 14 de Novembro de 2019, respectivamente.

15. PREJUÍZOS FISCAIS, BASE NEGATIVA E CRÉDITO FISCAL DIFERIDO Em 31 de dezembro de 2019, a companhia possuía prejuízos fiscais, base negativa de contribuição social. Embora a Companhia tenha apresentado lucro nos exercícios de 2016 a 2019, em função da ausência de histórico de rentabilidade, os créditos fiscais estão sendo controlados, porém, não foram registrados contabilmente, pelo fato que estavam em processo de consolidação pelo órgão fiscal competente. Por sua vez a Companhia teve seus parcelamentos homologados pela RFB, conforme já comentado na Nota explicativa 11, consequentemente os créditos fiscais utilizados para a liquidação destes parcelamentos foram também aceitos para a efetiva quitação dos débitos, logo, devido ausência de contabilização como já citado antes, foi feito em dezembro/2019 um lançamento de constituição do ativo diferido do crédito fiscal para utilização na baixa das contas de passivo. Em decorrência disto, o crédito como receita de crédito fiscal diferido constou na demonstração de resultados da empresa, aumentando seu lucro líquido contábil.

16. INSTRUMENTOS FINANCEIROS

Em 31 de dezembro de 2019, o valor contábil dos instrumentos financeiros registrados no balanço patrimonial, tais como disponibilidades, contas a receber e empréstimos e financiamentos, aproximam-se de seus respectivos valores de mercado. A Sociedade não contrata operações envolvendo derivativos financeiros em proteção à exposição aos riscos de mercado, moedas e taxa de juros.

17. SEGUROS

A Companhia mantém contrato de seguros com cobertura determinada por orientação de especialistas, levando em conta a natureza e grau de risco por montantes considerados suficientes para cobrir eventuais perdas significativas sobre seus ativos.

Relatório dos auditores independentes sobre as demonstrações contábeis

Aos Acionistas e Administradores da
Sercomtel Contact Center S.A.
Londrina-PR

Opinião

Examinamos as demonstrações contábeis da Sercomtel Contact Center S.A., que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2019 e as respectivas demonstrações do resultado, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo o resumo das principais políticas contábeis.

Em nossa opinião, as demonstrações contábeis acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da Sercomtel Contact Center S.A., em 31 de dezembro de 2019, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil.

Base para opinião

Nossa auditoria foi conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Nossas responsabilidades, em conformidade com tais normas, estão descritas na seção a seguir intitulada "Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações contábeis". Somos independentes em relação à Companhia, de acordo com os princípios éticos relevantes previstos no Código de Ética Profissional do Contador e nas normas profissionais emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade, e cumprimos com as demais responsabilidades éticas de acordo com essas normas. Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

Outros assuntos

Auditoria dos valores correspondentes ao exercício anterior As demonstrações contábeis relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2018, apresentadas para fins de comparação, foram por nós auditadas. Nosso relatório foi emitido em 11 de janeiro de 2019, contendo parágrafo sobre a incerteza na continuidade operacional da Companhia. Tendo em vista a alienação de 80,4% das ações mantidas pela então controladora Sercomtel S.A. Telecomunicações, sendo 39,7% ao Município de Londrina e 40,7% à Sercomtel Iluminação S.A. (controlada do Município de Londrina), tal parágrafo não é mais requerido.

Demonstrações do valor adicionado

As demonstrações do valor adicionado (DVA) referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2019, elaboradas sob a responsabilidade da administração da Companhia, e apresentadas como informação suplementar para fins de IFRS, foram submetidas a procedimentos de auditoria executados em conjunto com a auditoria das demonstrações contábeis da Companhia. Para a formação de nossa opinião, avaliamos se essas demonstrações estão conciliadas com as demonstrações contábeis e registros contábeis, conforme aplicável, e se a sua forma e conteúdo estão de acordo com os critérios definidos no Pronunciamento Técnico CPC 09 - Demonstração do Valor Adicionado. Em nossa opinião, essas demonstrações do valor adicionado foram adequadamente elaboradas, em todos os aspectos relevantes, segundo os critérios definidos nesse Pronunciamento Técnico e são consistentes em relação às demonstrações contábeis individuais tomadas em conjunto.

Responsabilidades da administração pelas demonstrações contábeis

A administração é responsável pela elaboração e adequada apresentação das demonstrações contábeis de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração de demonstrações contábeis livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Na elaboração das demonstrações contábeis, a administração é responsável pela avaliação da capacidade de a Companhia continuar operando, divulgando, quando aplicável, os assuntos relacionados com a sua continuidade operacional e o uso dessa base contábil na elaboração das demonstrações contábeis, a não ser que a administração pretenda liquidar a Companhia ou cessar suas operações, ou não tenha nenhuma alternativa realista para evitar o encerramento das operações.

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações contábeis

Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações contábeis, tomadas em conjunto, estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro, e emitir relatório de auditoria contendo nossa opinião. Segurança razoável é um alto nível de segurança, mas não uma garantia de que a auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria sempre detectam as eventuais distorções relevantes existentes. As distorções podem ser decorrentes de fraude ou erro e são consideradas relevantes quando, individualmente ou em conjunto, possam influenciar, dentro de uma perspectiva razoável, as decisões econômicas dos usuários tomadas com base nas referidas demonstrações contábeis.

Como parte da auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria, exercemos julgamento profissional e mantemos ceticismo profissional ao longo da auditoria. Além disso:

- Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações contábeis, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente para fundamentar nossa opinião. O risco de não detecção de distorção relevante resultante de fraude é maior do que o proveniente de erro, já que a fraude pode envolver o ato de burlar os controles internos, conluio, falsificação, omissão ou representações falsas intencionais.
- Obtivemos entendimento dos controles internos relevantes para a auditoria para planejarmos procedimentos de auditoria apropriados às circunstâncias, mas, não, com o objetivo de expressarmos opinião sobre a eficácia dos controles internos da Companhia.
- Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela administração.
- Concluímos sobre a adequação do uso, pela administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe incerteza relevante em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da Companhia. Se concluirmos que existe incerteza relevante, devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações contábeis ou incluir modificação em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar a Companhia a não mais se manter em continuidade operacional.
- Avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações contábeis, inclusive as divulgações e se as demonstrações contábeis representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada.
- Comunicamo-nos com os responsáveis pela administração a respeito, entre outros aspectos, do alcance planejado, da época da auditoria e das constatações significativas de auditoria, inclusive as eventuais deficiências significativas nos controles internos que identificamos durante nossos trabalhos.

Maringá, 17 de janeiro de 2020.

BEZ Auditores Independentes S/S
CRC PR 5.010/O-2

Valdemir Bez
Contador CRC PR 037.262/O-2

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	
Presidente: Flávio Montenegro Balan	
Membros: José Manoel dos Santos Marco Antonio Fortunato David Oscar Alberto Bordin Paulo Camparini Junior	
CONSELHO FISCAL Telma Tomioto Terra Valdeir 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	