

# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Responsabilidade  
Social Corporativa e  
com a Comunidade

Conexão com  
o Futuro.



2018

# Índice

Introdução.....	03
Mensagem da administração.....	04
Objetivo, missão, visão, crença e valores.....	06
Atuação.....	08
Prioridades estratégicas.....	11
Organograma Sercomtel S.A. - Telecomunicações.....	15
Organograma Sercomtel Contact Center.....	16
Organograma Sercomtel Iluminação.....	17
Organograma Sercomtel Participações.....	18
Boas práticas de governança do grupo Sercomtel.....	19
Gestão de riscos e compliance.....	20
Plano de gestão de riscos.....	22
Programa de integridade.....	23
Sercomtel S.A. - Telecomunicações.....	28
Sercomtel Contact Center S.A. ....	30
Sercomtel Iluminação.....	32
Sercomtel Participações.....	33
Investimentos.....	33
Satisfação dos clientes.....	39
Colaboradores.....	41
Saúde e segurança.....	43
Conheça alguns eventos realizados.....	44
Responsabilidade na cadeia de fornecedores.....	45
Desenvolvimento da sociedade.....	46
Acesso às telecomunicações e inclusão digital.....	47
Relações com acionistas e investidores.....	48
Relacionamento setorial.....	49
Legislação federal do setor de telecomunicações.....	50
Redução de impacto.....	52

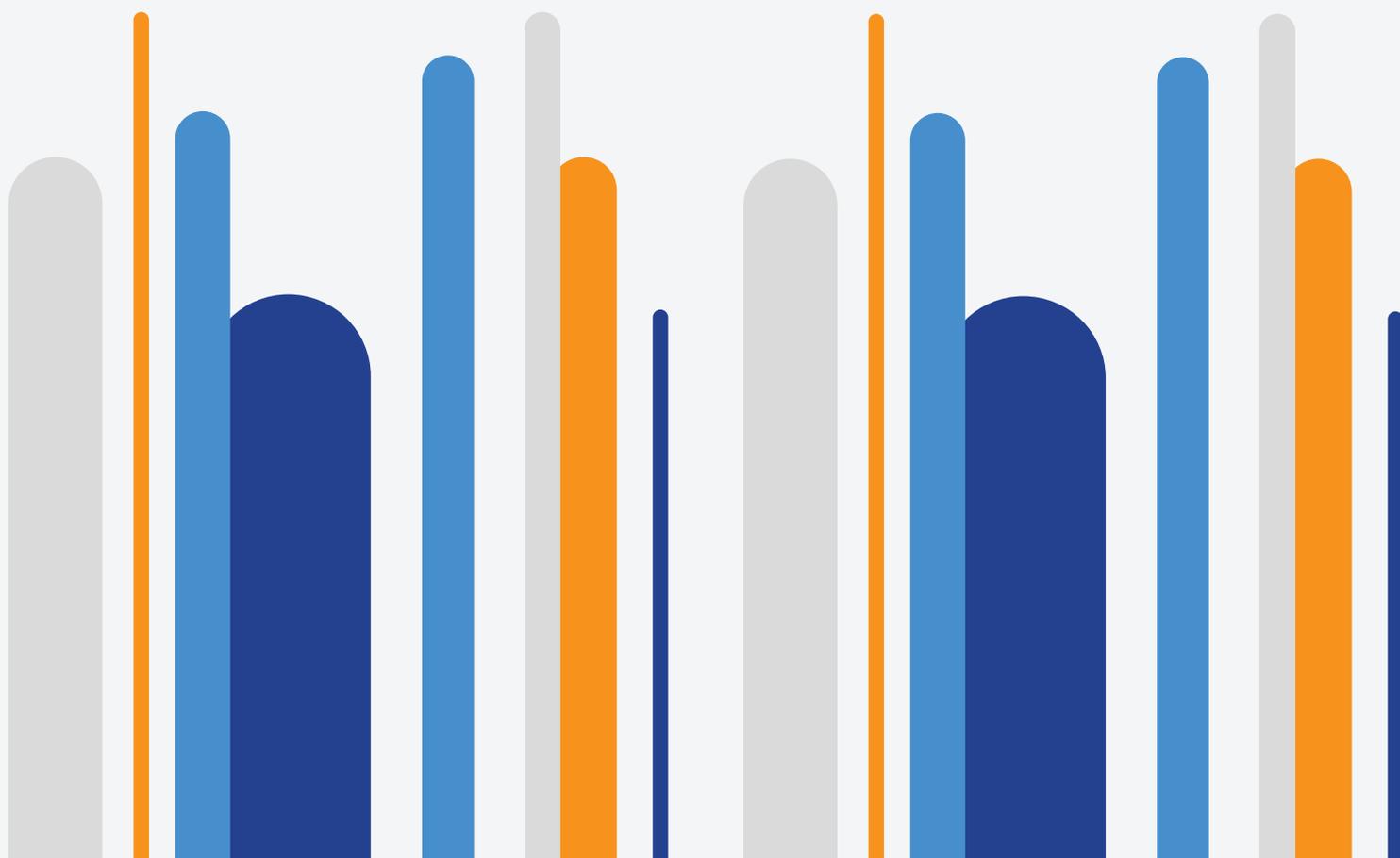
# INTRODUÇÃO



Para que atender as melhores práticas de Governança Corporativa e dar cumprimento às disposições da Lei nº 13.303/2016, em especial ao seu artigo 8º, foi elaborado o presente relatório que tem como objetivo abordar as políticas, práticas, desempenho e gestão das empresas do Grupo Sercomtel em 2018 em relação à sustentabilidade.

Por meio deste documento serão apresentadas as ações adotadas no exercício de 2018 pela Sercomtel S.A. - Telecomunicações, Sercomtel Contact Center S.A, Sercomtel Iluminação S.A. e Sercomtel Participações S.A., que buscaram gerar valor aos públicos englobados e ao meio ambiente a fim de garantir a sustentabilidade ao longo do tempo.

Publicado anualmente, esta edição do Relatório de Sustentabilidade consolida as informações relativas ao exercício social iniciado em janeiro de 2018 e encerrado em dezembro do mesmo ano. O relatório está organizado em seis capítulos, que buscam apresentar uma visão geral dos negócios das empresas do Grupo Sercomtel, reunindo os principais impactos e riscos estratégicos de suas operações e descritivo sobre políticas de governança corporativa, temas relevantes do negócio e de sua capacidade de geração de valor financeiro e não financeiro.





## MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

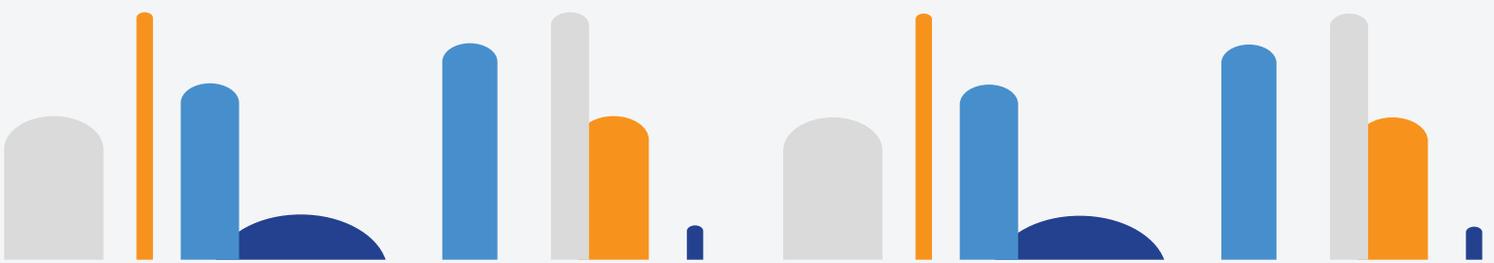
O ano de 2018 representou uma continuidade no processo de recuperação da economia brasileira, com um reaquecimento lento impactado pelas incertezas causadas pela transição política. Para o Grupo Sercomtel não foi diferente, visto que vem enfrentando dificuldades econômico-financeiras em decorrência de sua natureza jurídica, bem como dos reflexos em decorrência dos processos de caducidade da concessão e cassação das outorgas instaurados pela ANATEL em face da Sercomtel S.A. - Telecomunicações.

Todos os esforços por parte dos empregados, Administração e Acionistas estão sendo direcionados para a superação dessa fase complicada. Nesse sentido, apesar das adversidades, o Grupo Sercomtel segue o pioneirismo e o vanguardismo de sua origem e em 2018 buscou inovações constantes através de sua subsidiária integral Sercomtel Participações. Tal fato contribuiu significativamente para que o Grupo Sercomtel se posicione como importante vetor de tecnologia para a cidade de Londrina.

Além disso, tem transformado o conceito de iluminação pública por meio da excelência em serviços prestados pela Sercomtel Iluminação. Pesquisas realizadas em 2018 demonstraram que o nível de satisfação dos londrinenses em relação aos serviços de iluminação é expressivo, fazendo deste um dos serviços públicos mais bem avaliados em Londrina.

No segmento de prestação de serviços de call center, a Sercomtel Contact Center foi muito bem avaliada nas pesquisas de satisfação da Agência Nacional de Telecomunicações com relação aos serviços de atendimento prestados à Controladora, fato que consagrou a qualidade na execução do serviço fim da empresa.

Logo, mesmo diante de um cenário delicado, as empresas do Grupo buscaram se manter competitivas no mercado, mantendo a qualidade no atendimento e a eficiência na prestação dos serviços. O resultado do empenho das empresas do Grupo Sercomtel e de todos os envolvidos vem sendo demonstrado através de premiações e reconhecimento público quanto à qualidade dos serviços prestados aos seus clientes.

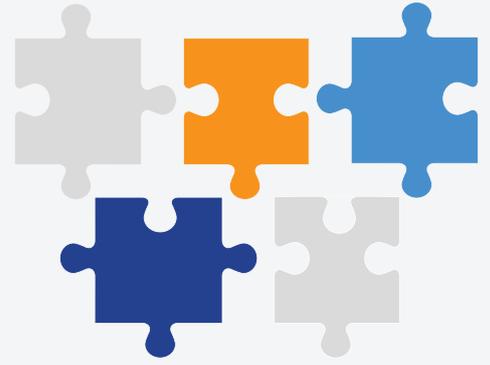


CAPÍTULO  
01

# O GRUPO SERCOMTEL

As empresas que compõem o Grupo Sercomtel têm como princípio a excelência a todos os envolvidos nos negócios, atendendo as suas necessidades e expectativas, bem como proporcionando relações de trabalho de qualidade.

# 1. OBJETIVO, MISSÃO, VISÃO, CRENÇAS E VALORES



## 1.1 Sercomtel S.A. - Telecomunicações

### Objetivo

Proporcionar aos clientes tecnologia de ponta, qualidade no atendimento e preços especiais, além de estar sempre em busca de oportunidades para diversificação e inovação dos seus serviços.

### Missão

Prover soluções de serviços de comunicação com qualidade para os clientes, maximizando valor para os acionistas.

### Visão

Ser a melhor empresa de soluções de comunicação em qualidade de serviços.

### Crença e Valores

Comprometimento, Confiabilidade, Inovação, Responsabilidade com a sociedade e Transparência.

## 1.2 Sercomtel Contact Center

### Missão

Oferecer soluções aos clientes com qualidade, valor e fortalecer relações.

### Visão

Ser reconhecida pela qualidade no atendimento, buscando excelência nos resultados.

### Crença e Valores

Respeito, Qualidade, Comprometimento, Inovação, Excelência Profissional e Proatividade.

## 1.3 Sercomtel Iluminação

### Missão

Iluminar vidas.

### Visão

Ser reconhecida como uma das melhores empresas do segmento no país.

### Crença e Valores

Foco em resultados, Empreendedorismo e Inovação, Valorização e Comprometimento das pessoas, Ética e Transparência.

## 1.4 Sercomtel Participações

### Missão

Desenvolver novos negócios que sejam sustentáveis, inovadores e que agreguem valor ao Grupo Sercomtel, seus acionistas e clientes.

### Visão

Transformar em até 3 anos o Grupo Sercomtel em uma operadora de serviços tecnológicos para as cidades inteligentes e provedora de serviços de comunicação.

### Crença e Valores

Inovação, Cidadania, Colaboração, Sustentabilidade e Excelência em desempenho





## 2. ATUAÇÃO

As sedes das empresas do Grupo Sercomtel encontram-se na cidade de Londrina, Paraná. O Grupo Sercomtel através de suas empresas tem prestado cada vez mais serviços de qualidade na busca de proporcionar soluções completas aos seus clientes.

### **2.1 Sercomtel S.A. - Telecomunicações**

Empresa de Sociedade de Economia Mista com 50 anos de atuação na cidade de Londrina, provedora de serviços de telecomunicações em telefonia fixa, banda larga, comunicação de dados, telefones de uso público (TUP) e telefonia móvel. A companhia ainda presta outros serviços previstos no artigo 4º do Estatuto Social.

Pioneira em prestação de serviços de telefonia, considerada uma das empresas mais geradoras de empregos e arrecadadora de impostos na região de Londrina. A Sercomtel S.A. - Telecomunicações está presente em 198 cidades paranaenses, sendo 15 cidades atendidas com infraestrutura própria e, em parceria com a Copel, são atendidas outras 183 cidades. Na prestação de serviços de telefonia celular a empresa opera nas cidades de Londrina e Tamarana.

### **2.2 Sercomtel Contact Center S.A.**

Fundada em julho de 1999, a Sercomtel Contact Center é uma empresa especializada em fornecer serviços de Call Center, oferecendo todos os recursos necessários em atendimento, resultados e redução de custos.

O grande diferencial da empresa é o oferecimento de serviços que profissionalizam e qualificam o atendimento de Call Center, proporcionando aos seus clientes a possibilidade de valorizar e fortalecer as relações com os destinatários finais bem como maior fidelização dos mesmos.

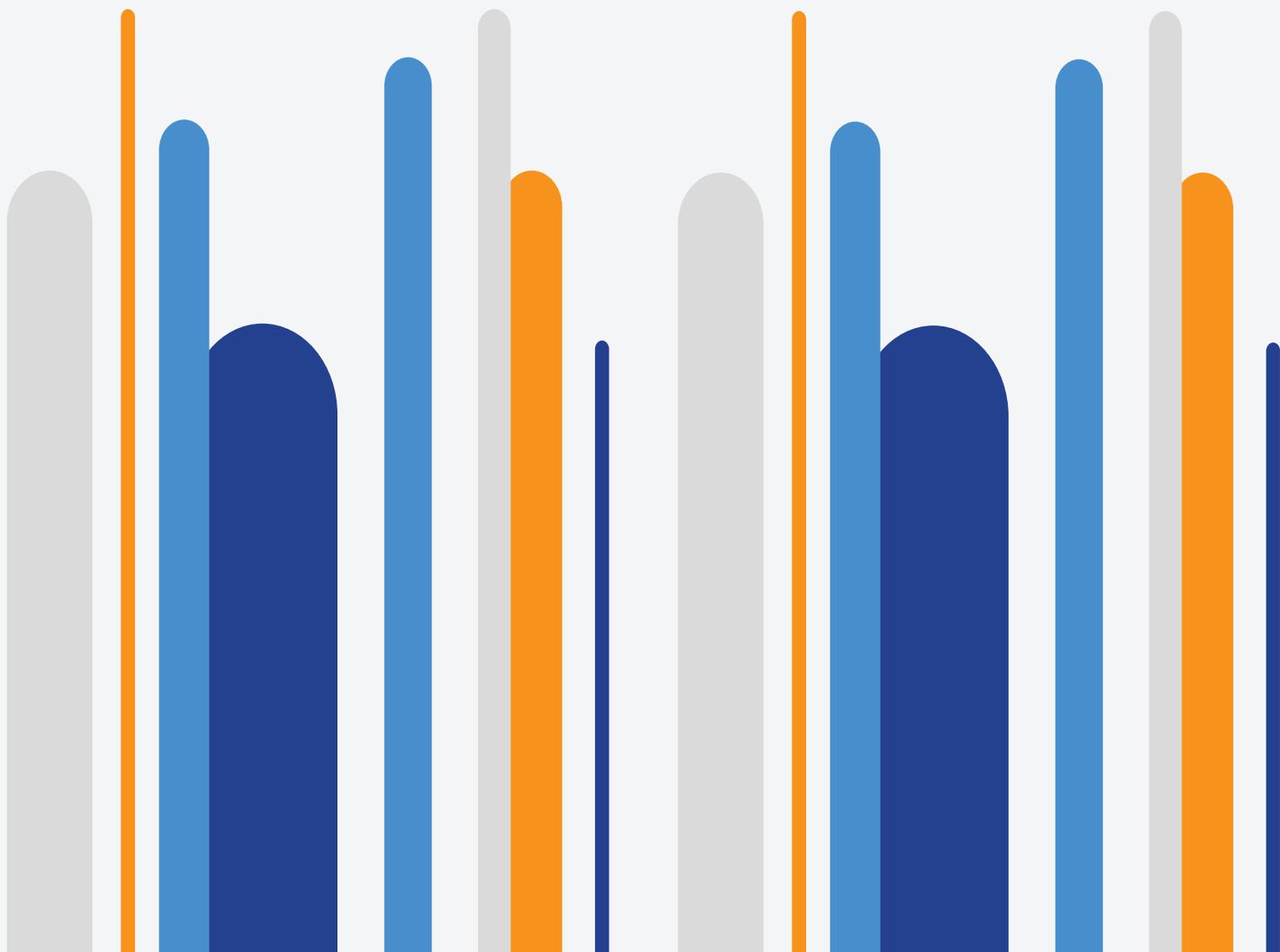
### **2.3 Sercomtel Iluminação S.A.**

A Sercomtel Iluminação através da Lei nº 12.194/2014 recebeu a delegação da prestação do serviço de iluminação pública no Município de Londrina, sendo responsável pelos serviços de modernização, otimização, expansão, operação e manutenção. Além deste serviço a empresa oferece soluções integradas nesta operação, utilizando-se das tecnologias de informação e telecomunicações.

## 2.4 Sercomtel Participações S.A.

A Sercomtel Participações é a empresa do Grupo Sercomtel constituída para o desenvolvimento de novos negócios, incluindo serviços de valor adicionado (SVA) e complementares a telecomunicações, além de zelar pela sustentabilidade dos negócios em andamento sob sua responsabilidade.

A empresa tem tomado iniciativas para que as novas oportunidades sejam aproveitadas em setores ainda não explorados intensivamente no Grupo Sercomtel, tais como Serviços de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação), Internet das Coisas, Smart Cities, Datacenter, comunicação segura e crítica, Cloud Computing e produção de energia estão entre as possibilidades de negócios avaliadas.



CAPÍTULO  
02

# MODELO DE GERAÇÃO DE VALOR

Todas as empresas do Grupo Sercomtel desenvolveram seus Planejamento Estratégico para o próximo quinquênio a fim de estabelecer objetivos, criar planos, e definir a orientação a ser seguida pela direção das empresas.

# 1. PRIORIDADES ESTRATÉGICAS



Com o avanço da tecnologia, e o nível de competição cada vez mais alto, a empresa necessita de significativos investimentos para executar suas atividades com qualidade. As metas e indicadores definidos no planejamento estratégico são monitorados mensalmente com a presença dos diretores e gestores responsáveis por cada meta.

As reuniões têm como objetivo avaliar os resultados das metas estratégicas e o desempenho das atividades, conforme os riscos e oportunidades mapeados no planejamento estratégico.

## 1.1 Sercomtel S.A. - Telecomunicações

### Diretrizes Estratégicas

- Opticalização da Sercomtel na área de concessão e autorização.
- Reposicionar o segmento de telefonia móvel (voz e dados).
- Reestruturação administrativa da empresa.

### Objetivos Empresariais

- Perspectiva dos Acionistas: Buscar a rentabilidade adequada e a liquidez satisfatória que proporcione a sustentabilidade empresarial.
- Perspectiva dos Clientes: Prover serviços com qualidade que atendam as expectativas dos clientes.
- Perspectiva dos Processos Internos: Ter os processos alinhados de acordo com as perspectivas de Clientes e Acionistas, e em conformidade com as normas legais e regulatórias do setor.
- Perspectiva dos Empregados: Praticar políticas de treinamento institucional para desenvolvimento dos profissionais na obtenção dos resultados organizacionais e da qualidade de vida.
- Perspectiva da Comunidade: Desenvolver ações que promovam maior interação com a comunidade e que contribuam para o seu desenvolvimento sustentável.

## 1.2 Sercomtel Contact Center

### Diretrizes Estratégicas

- Foco na melhoria dos processos de gestão e qualificação de mão de obra.
- Implementação de novas tecnologias para acompanhar tendência do mercado e buscar aumento de produtividade.
- Prospecção de novos clientes e mercado.

### Objetivos Empresariais

- Perspectiva dos Acionistas: Buscar rentabilidade e liquidez satisfatória para manutenção e ampliação da empresa.
- Perspectiva dos Clientes: Ampliação da carteira de clientes com melhoria dos atuais serviços e implementação de novos.
- Perspectiva dos Processos Internos: Alinhamento de processos com clientes, mercado e busca pela competitividade, com adequação as Legislações e normas legais.
- Perspectiva dos Empregados: Desenvolver políticas de treinamento, atualização profissional, buscando melhoria na qualidade dos serviços e desenvolvimento de novos potenciais.
- Perspectiva da Comunidade: Desenvolver ações junto à comunidade para alertas: defesa civil, clima, outros, e programas voltados à saúde e comunicação com o cidadão.

## 1.3 Sercomtel Iluminação

### Diretrizes Estratégicas

- Aumento das receitas.
- Racionalizar custos.

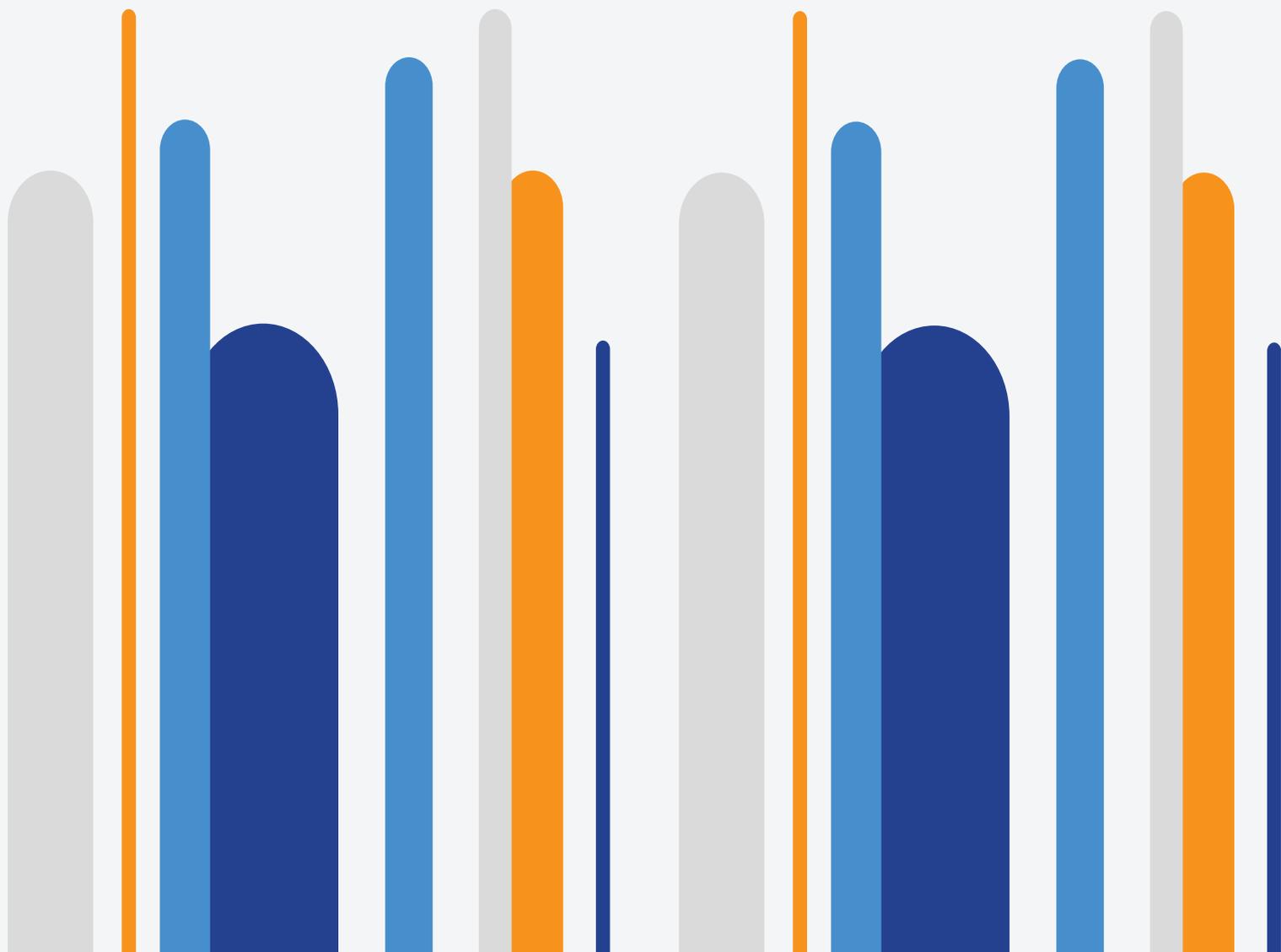
### Objetivos Empresariais

- Perspectiva dos Acionistas: Buscar a rentabilidade adequada e a liquidez satisfatória que proporcione a sustentabilidade empresarial.
- Perspectiva dos Clientes: Prover os serviços contratados com diversidade, qualidade e preços na prestação do serviço público de modernização, otimização, expansão, operação e manutenção do sistema de iluminação pública do Município de Londrina.
- Perspectiva dos Processos Internos: Ter os processos alinhados de acordo com as perspectivas de Clientes e Acionistas, e em conformidade com as normas legais e regulatórias do setor.
- Perspectiva dos Empregados: Praticar políticas de recursos humanos para desenvolvimento dos profissionais, na obtenção dos resultados organizacionais e da qualidade de vida.
- Perspectiva da Comunidade: Desenvolver ações que promovam maior interação com a comunidade e que contribuam para o seu desenvolvimento sustentável.

## 1.4 Sercomtel Participações

### Objetivos estratégicos

- Lançar Serviços de Valor Adicionado.
- Lançar Serviços de TIC independentes.
- Implementar sistema de pagamento via cartão de crédito.
- Revisão do portfólio e reposicionamento dos produtos da Participações.
- Implementar trials de Smart Cities e modelos de negócios em Smart Cities e IoT em parceria com a Sercomtel Iluminação.
- Criar plano estratégico de infraestrutura para Smart Cities e IoT do Grupo Sercomtel em parceria com institutos de pesquisa e inovação.
- Validar POC de rede LoRa e rede Sigfox.
- Implementar aceleradora de startup da Sercomtel.
- Desenvolver projeto de Cidade Inteligente junto à Prefeitura de Londrina.
- Construir redes de transporte ópticos nas cidades de interesse.

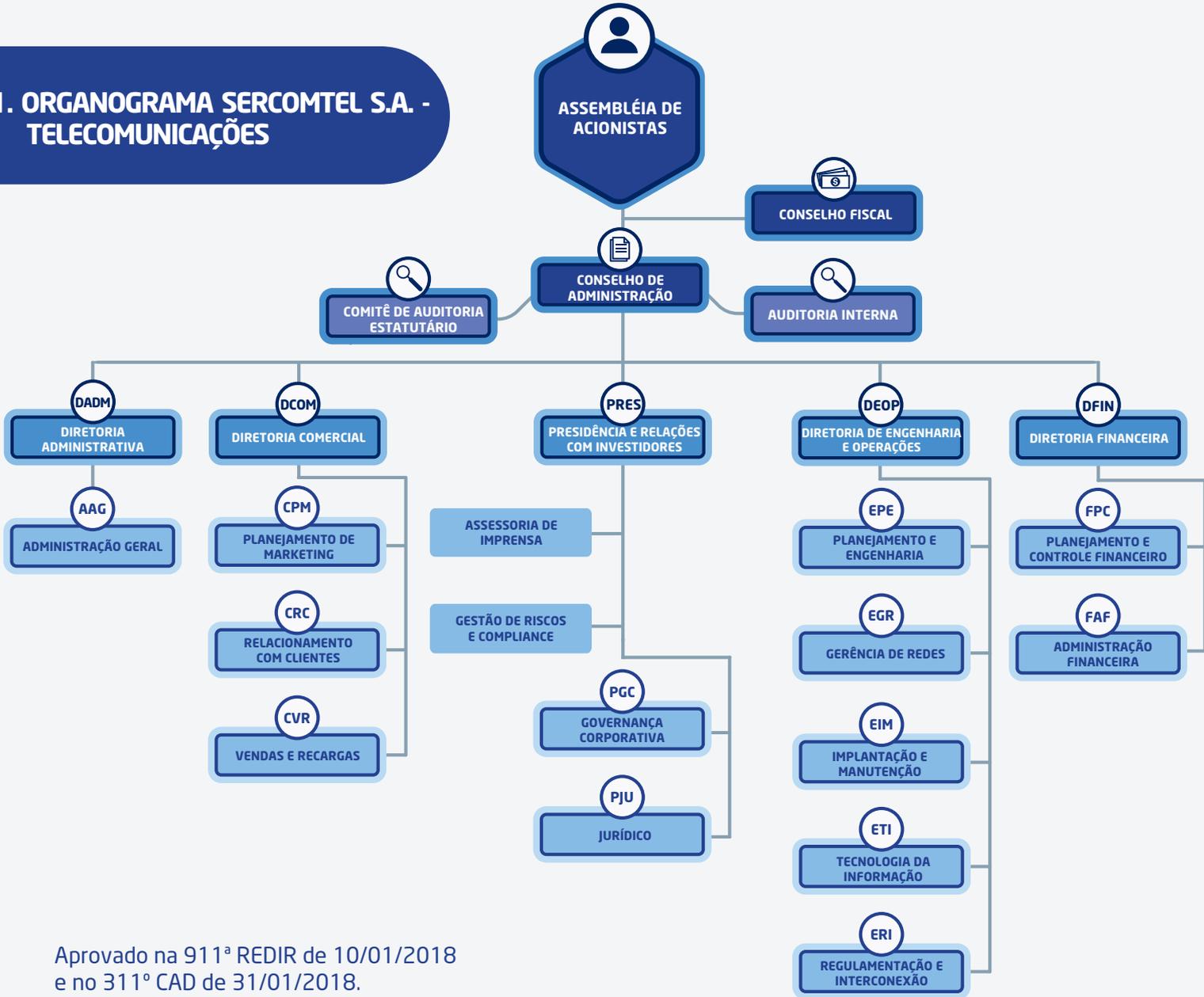


CAPÍTULO  
03

**GOVERNANÇA  
CORPORATIVA**

Os Estatutos Sociais das empresas do Grupo Sercomtel encontram-se totalmente em conformidade com os elevados padrões de Governança Corporativa.

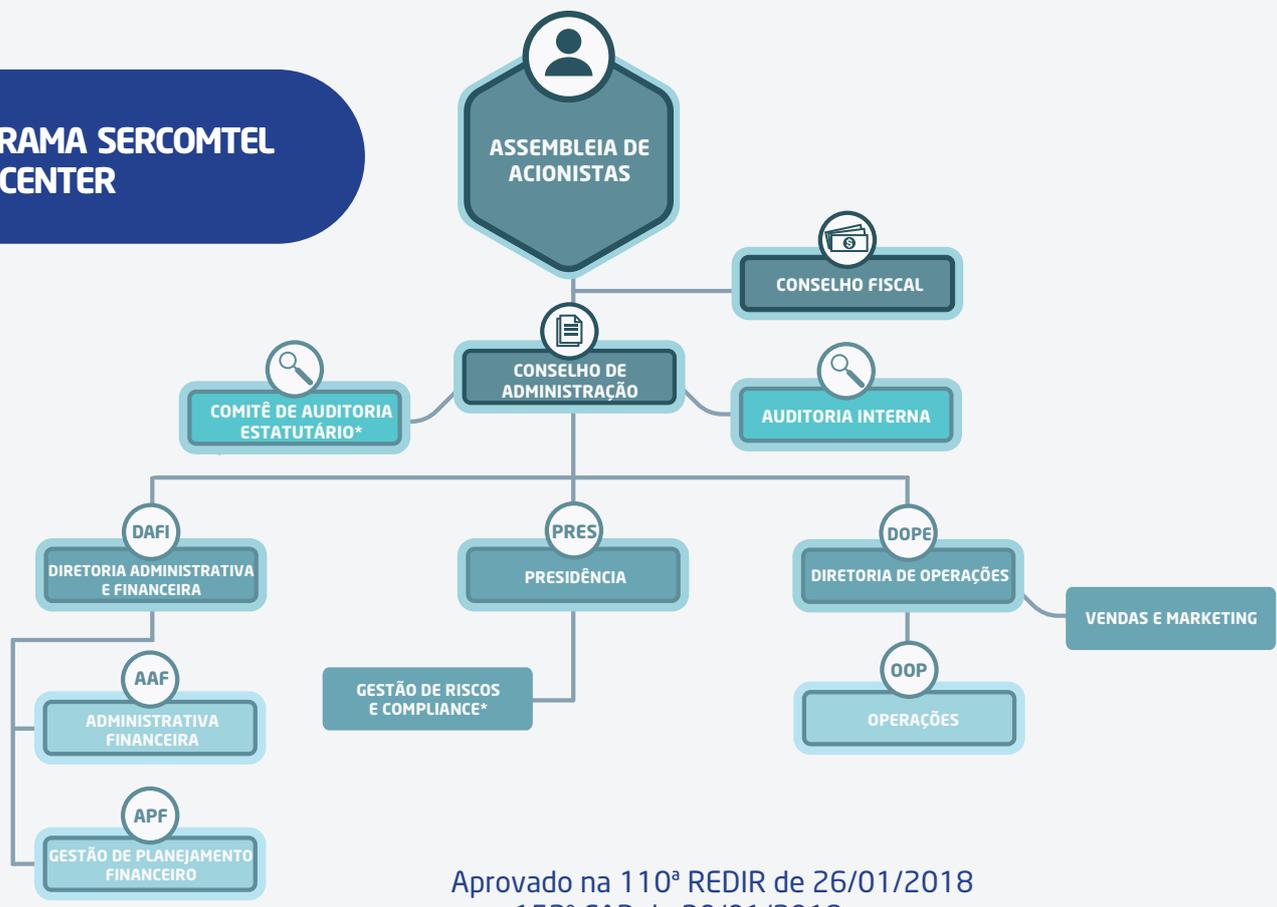
**1. ORGANOGRAMA SERCOMTEL S.A. - TELECOMUNICAÇÕES**



Aprovado na 911ª REDIR de 10/01/2018 e no 311º CAD de 31/01/2018.



# 1.1 ORGANOGAMA SERCOMTEL CONTACT CENTER

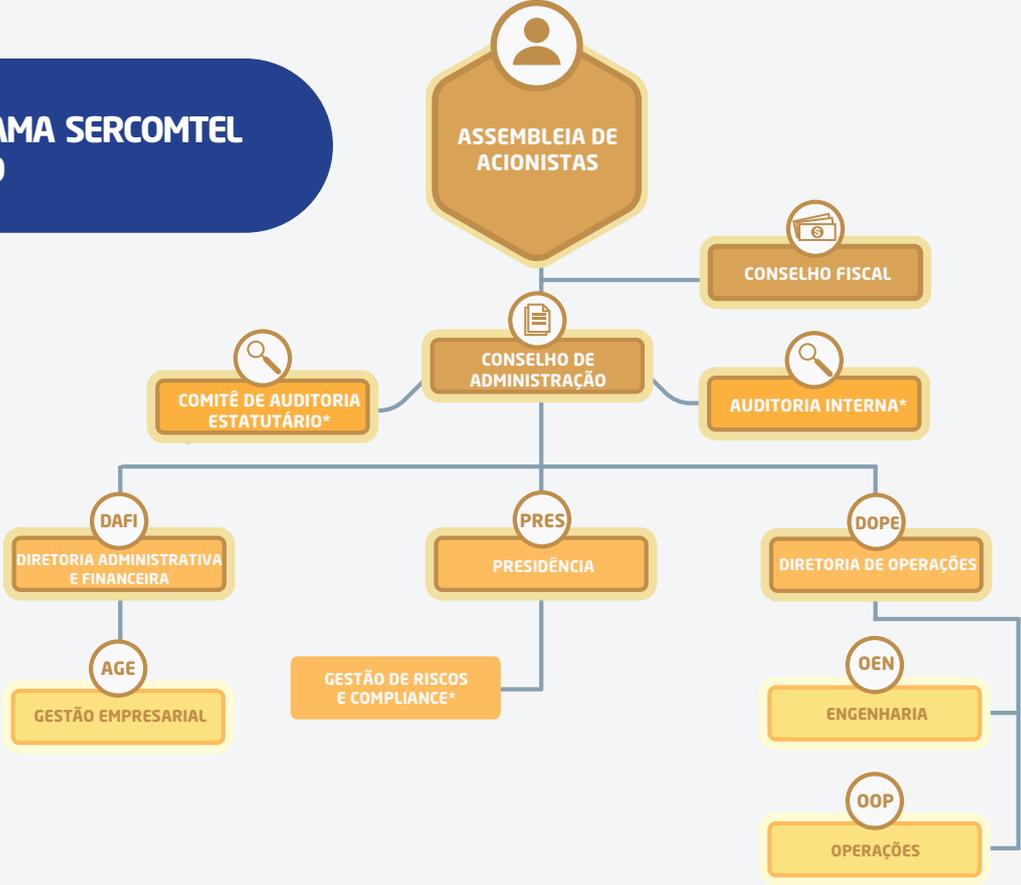


Aprovado na 110ª REDIR de 26/01/2018 e no 152º CAD de 30/01/2018.

\*As empresas do Grupo Sercomtel utilizarão a estrutura de Gestão de Riscos e Compliance e Comitê de Auditoria Estatutário, conforme aprovado na ata da 82ª Assembléia Geral Extraordinária de 28/12/2017 e no Estatuto Social da Sercomtel S.A. - Telecomunicações, artigos 35, 36 e 37.



# 1.2 ORGANOGRAMA SERCOMTEL ILUMINAÇÃO

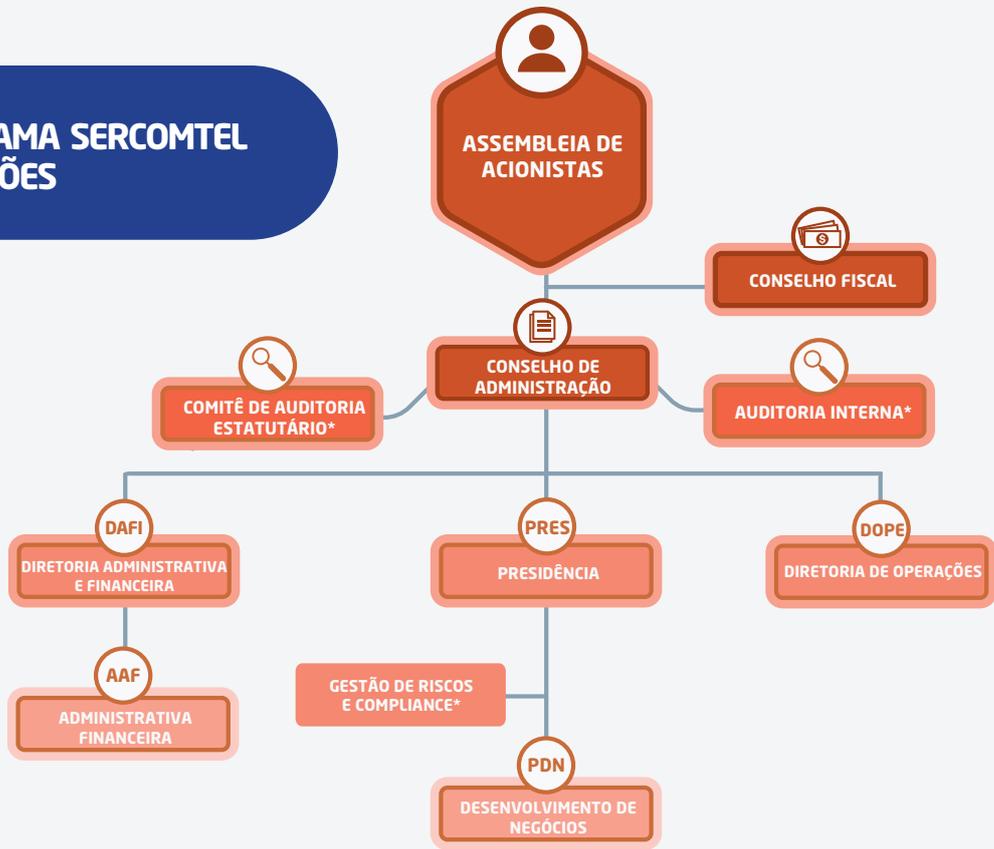


Aprovado na 110ª REDIR de 26/01/2018 e no 152º CAD de 30/01/2018.

\*As empresas do Grupo Sercomtel utilizarão a estrutura de Gestão de Riscos e Compliance e Comitê de Auditoria Estatutário, conforme aprovado na ata da 82ª Assembléia Geral Extraordinária de 28/12/2017 e no Estatuto Social da Sercomtel S.A. - Telecomunicações, artigos 35, 36 e 37.



# 1.3 ORGANOGRAMA SERCOMTEL PARTICIPAÇÕES



Aprovado na 42ª REDIR de 25/01/2018 e no 26º CAD de 26/01/2018.

\*As empresas do Grupo Sercomtel utilizarão a estrutura de Gestão de Riscos e Compliance e Comitê de Auditoria Estatutário, conforme aprovado na ata da 82ª Assembléia Geral Extraordinária de 28/12/2017 e no Estatuto Social da Sercomtel S.A. - Telecomunicações, artigos 35, 36 e 37.

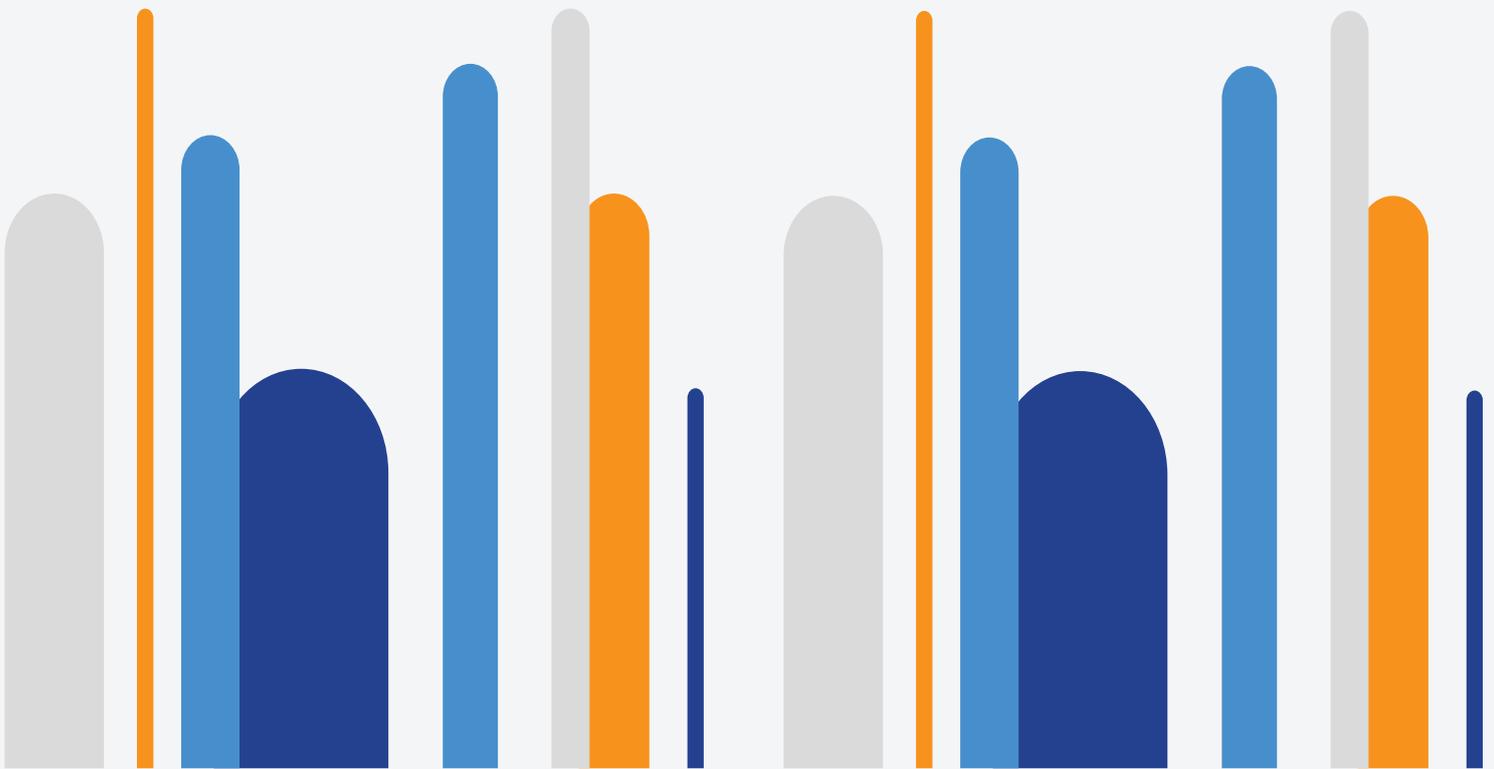




## 2. BOAS PRÁTICAS DE GOVERNANÇA DO GRUPO SERCOMTEL

**No ano de 2018, para fins de atendimento à Lei nº 13.303/2016 foram implantados os documentos:**

- Política de distribuição de dividendos;
- Política de divulgação de informações e preservação de sigilo do Grupo Sercomtel;
- Política de transação com partes relacionadas;
- Código de conduta profissional do Grupo Sercomtel;
- Código de conduta para fornecedores e parceiros do Grupo Sercomtel;
- Política Anticorrupção; Política de presentes, brindes e hospitalidades;
- Política de concessão de patrocínios; Gestão de riscos corporativos;
- Canal de denúncias e Comitê de análise de denúncias de assédio moral.



### 3. GESTÃO DE RISCOS CORPORATIVOS



Lidar com as incertezas de mercado, inovações tecnológicas e aspectos legais e regulatórios é parte inerente ao setor das telecomunicações. Este cenário expõe a companhia a uma ampla variedade de riscos, que podem ser de origem externa ou interna, bem como de diversas naturezas.

A Gestão de Riscos Corporativos tem como objetivo atuar preventivamente, de forma a identificar todos os riscos em que a organização está exposta, sua gravidade e probabilidade de ocorrência, possibilitando estabelecer medidas e planos para sua prevenção ou minimização.

A Gestão de Riscos Corporativos é parte integrante dos instrumentos de Governança Corporativa da companhia e visa a sustentabilidade da organização, ao buscar a proteção da sua imagem, reputação e patrimônio, contribuindo com seu desempenho e maior controle sobre perdas potenciais.

De acordo com a Política de Gestão de Riscos da companhia, os riscos são classificados nas seguintes categorias:

**Crédito:** risco de perda resultante da incerteza quanto ao recebimento de valores de clientes (inadimplência), instituições financeiras e garantias de aplicações financeiras.

**Imagem:** risco de perda decorrente da marca SERCOMTEL ser “desgastada” junto ao mercado e ou às autoridades, em razão de publicidade negativa, verdadeira ou não.

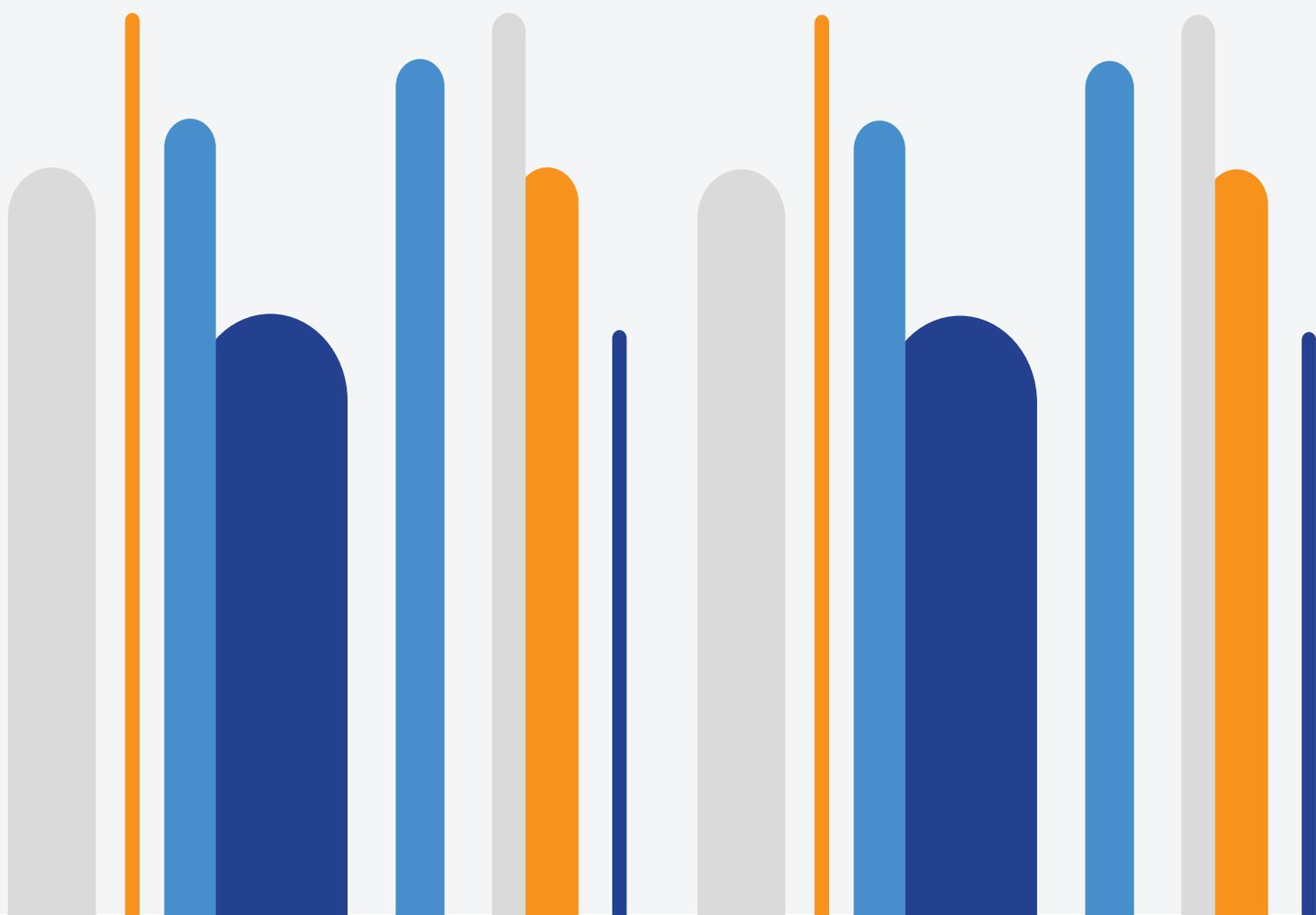
**Integridade:** risco decorrente de inconformidades no cumprimento e aplicação do Código de Conduta Profissional e demais Políticas e Normas das empresas do Grupo Sercomtel. Inclui, também, os riscos relacionados a conflitos de interesses, tráfico de influência, corrupção, entre outros.

**Legal/Regulatório:** risco decorrente da aplicação da legislação trabalhista, tributária e fiscal às relações com clientes e indenizações por danos a terceiros. Inclui-se, também, o risco associado ao descumprimento da regulamentação do setor, bem como mudanças regulatórias que possam ter significativo impacto nos negócios da empresa.

**Liquidez:** risco de falta de recursos para honrar compromissos assumidos em função do descasamento entre ativos e passivos. Possibilidade de perda decorrente da incapacidade de realizar uma transação em tempo razoável (caixa).

**Mercado:** risco decorrente da possibilidade de haver pressões para alteração nos preços dos produtos e nos custos de insumos para a operação; entrada de novos concorrentes ou produtos substitutos. Está relacionado também aos parâmetros do mercado, como variação nos preços, juros, taxas de câmbio, volatilidades, etc.

**Operacional:** risco de perda resultante de falhas na execução ou perdas de prazos; obsolescência tecnológica; deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas e sistemas; falha de equipamentos, fraudes, sabotagem, furtos, roubos e crimes cibernéticos; acesso a dados e informações não autorizados da companhia, decorrente de vulnerabilidades de controles de acesso; falha de segregação de funções, paradas no ambiente de TI; riscos causados por eventos externos, como desastres naturais e atos terroristas.





## 4. PLANO DE GESTÃO DE RISCOS

Todas as organizações estão sujeitas, eventualmente, a eventos internos ou externos inesperados que podem prejudicá-las gravemente. Para eliminar, ou, pelo menos, minimizar os danos, foi desenvolvido um processo comumente conhecido como Gestão de Crises.

Uma crise, seja qual for sua origem, é uma situação delimitada no tempo, de pouca probabilidade de ocorrência, porém de forte impacto negativo na vida das pessoas e na organização, que exige medidas rápidas e planejadas.

Gestão de Crises trata-se do processo de pensar, planejar e documentar os procedimentos a serem usados pela companhia em situações de emergência.

O planejamento considera as medidas corretivas para eliminar ou, na pior das hipóteses, minimizar os danos causados pelas crises, uma vez que as reações e suas consequências têm maior probabilidade de sucesso se pensadas em todos os detalhes, com calma e antecedência.



## 5. PROGRAMA DE INTEGRIDADE



A companhia busca continuamente a excelência em suas atividades e tem desenvolvido ações voltadas às melhores práticas de governança corporativa. Através do Programa de Integridade, buscou desenvolver e manter uma cultura ética e transparente entre todos os seus colaboradores, terceiros, parceiros, clientes e cidadãos, que se envolvem diretamente com as empresas nas mais diversas relações.

O Grupo Sercomtel baseia-se na integridade como um valor indiscutivelmente essencial. Assim, independentemente das circunstâncias, cultiva a honestidade, o respeito e a solidariedade.

Através do Programa de Integridade, foi assumido o compromisso em coibir e combater qualquer forma de corrupção, fraude ou atividade ilícita, conduzindo as ações com base em princípios e valores universais. O programa é constituído por uma série de políticas e instrumentos que foram especialmente desenvolvidos para garantir um relacionamento mais íntegro, ético, transparente e seguro.

### 5.1 CÓDIGO DE CONDUTA PROFISSIONAL

O Código de Conduta Profissional é um dos importantes componentes do Programa de Integridade da companhia, e têm o objetivo de ser um instrumento orientador ao recomendar determinados padrões de comportamento para todas as pessoas que exerçam qualquer cargo ou função em nome das empresas integrantes do Grupo Sercomtel.

No exercício de suas atividades, os empregados da companhia, seus diretores, conselheiros, assessores, estagiários e aprendizes, devem nortear-se pelos princípios éticos e, sobretudo, os da honestidade, justiça, equidade, integridade, dignidade, transparência, cordialidade, zelo e disciplina, devendo seus atos, comportamentos e atitudes serem direcionados em prol da empresa e do interesse público, despertando o respeito e a confiança da sociedade em geral.

O Código de Conduta Profissional tem como princípios norteadores as melhores práticas de governança recomendadas pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa, as diretrizes do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção e do Pacto Global da ONU para o Desenvolvimento Sustentável, além da Carta de Princípios das Empresas Socialmente Responsáveis associadas ao Instituto Ethos e à Transparency Internacional.

O Código de Conduta Profissional vem de encontro com as prerrogativas estabelecidas pela Lei 13.303/2016 e o desejo da sociedade por maior transparência das empresas e pela integridade nos negócios.

## 5.2 CÓDIGO DE CONDUTA PARA FORNECEDORES E PARCEIROS

Fornecedores e Parceiros da companhia também devem observar os princípios e valores da organização. Em busca deste objetivo, o Grupo Sercomtel espera por parte de seus fornecedores e parceiros, seus empregados, agentes, representantes e subcontratados, a adesão e o compromisso integral com o Código de Conduta para Fornecedores e Parceiros.

Este código busca compartilhar e incorporar os princípios éticos e o compromisso com a integridade, uma vez que atitudes e comportamentos inadequados, eventualmente praticados por qualquer pessoa ligada a fornecedor ou parceiro, refletirão direta e significativamente sobre a empresa e sua imagem institucional junto à sociedade.

## 5.3 POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO

A companhia conduz seus negócios de acordo com altos padrões éticos e morais estabelecidos em seu (i) Código de Conduta Profissional e no (ii) Código de Conduta para Fornecedores e Parceiros, não tolerando qualquer forma de corrupção e suborno, estando comprometida em conduzir as suas atividades em estrito cumprimento com todas as normas aplicáveis, incluindo legislações anticorrupção.

A Política Anticorrupção é o instrumento que estabelece as diretrizes para atuação e conduta a serem observadas pelos empregados das empresas do Grupo Sercomtel, seus diretores, conselheiros, assessores, estagiários e aprendizes, bem como por terceiros que atuem em nome e para o Grupo Sercomtel, no relacionamento com representantes da administração pública, fornecedores, parceiros, clientes, agentes públicos reguladores e fiscalizadores, entre outros, com o objetivo de afastar de tais relações quaisquer práticas de corrupção ou violações às Leis Anticorrupção.

A Política Anticorrupção do Grupo Sercomtel foi elaborada em consonância com as disposições legais e demais instrumentos normativos e compromissos assumidos pela empresa, destacando-se, entre outros, a Lei de Improbidade Administrativa (Lei nº 8.429/92), Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846/13), Lei das Estatais (Lei nº 13.303/16) e o Código de Conduta Profissional.

## 5.4 CANAIS DE DENÚNCIA

Conduzir seus negócios em total conformidade com os valores sociais, a Legislação e suas políticas e normas internas, fazem parte do DNA da Sercomtel. Por isso a empresa efetua regularmente a difusão de uma cultura pautada na integridade, no respeito às leis e às pessoas, não tolerando qualquer forma de corrupção ou conduta inadequada.

Para os casos de condutas inapropriadas ou ilícitas, o Grupo Sercomtel dispõe de Canais de Denúncia, abertos e amplamente divulgados ao público, interno e externo, que pode ser utilizado para denunciar atos de corrupção praticados contra a empresa, tais como fraudes, desvios e outras ilicitudes praticadas.

Além disso, os Canais de Denúncia também servem para receber denúncias, internas ou externas, de violações ao Código de Conduta Profissional ou denúncias relativas ao descumprimento de políticas, procedimentos e normas internas, conflito de interesses, fraudes, irregularidades em licitações, contratos com fornecedores e parceiros, leis e regulamentos externos.

As denúncias serão valorizadas quando o manifestante, identificado ou anônimo, apresenta fatos, dados e elementos que possam caracterizar o ato praticado, assegurando-se o tratamento confidencial e seguro a quem relatar as ocorrências. O sigilo da apuração é rigorosamente mantido e medidas apropriadas são adotadas, de acordo com as evidências obtidas através de processos de análise e investigação.

Excepcionalmente, para casos de denúncias de assédio moral, a empresa constituiu o Comitê de Análise de Denúncias de Assédio Moral, que é parte da construção de uma política de governança de compromisso pela justiça, dignidade e respeito ao trabalho.

As denúncias podem ser feitas de duas maneiras:

### PELA INTERNET:

Através do endereço <https://www.compliance-office.com/sercomtel> o website está hospedado em ambiente seguro e protegido. Através de formulário o denunciante registra a sua denúncia e pode inclusive anexar arquivos de mídia. O sigilo e o anonimato estão garantidos, sendo que o endereço IP do computador do denunciante não é identificado em nenhuma hipótese, garantindo a sua proteção nos termos da legislação vigente.

### POR TELEFONE:

Através do número para ligações gratuitas 0800 878 2473

O número do telefone a partir do qual se originar a ligação não será identificado em nenhuma hipótese. As ligações são atendidas por especialistas treinados para obter o máximo de informações a respeito da denúncia relatada, sem comprometer o anonimato e a segurança do denunciante.

## 5.5 COMITÊ DE ANÁLISE DE DENÚNCIAS DE ASSÉDIO MORAL

O Comitê de Análise de Denúncias de Assédio Moral é parte integrante das ações promovidas pela empresa para promover a dignidade, o respeito e o combate a qualquer forma de assédio moral no ambiente de trabalho, de acordo com as diretrizes estabelecidas no Código de Conduto Profissional das empresas do Grupo Sercomtel.

O Comitê é constituído por três membros efetivos, sendo dois membros indicados pelos empregados, mediante processo de votação, e um membro indicado como representante da empresa. Os membros do Comitê têm mandato de dois anos.

Princípios Norteadores:

De acordo com o seu Regimento Interno, os trabalhos desenvolvidos pelo Comitê de Análise de Denúncias de Assédio Moral devem atender aos seguintes princípios:

**Confidencialidade:** deve-se assegurar o sigilo das informações e envolver o mínimo de pessoas a fim de preservar a proteção da vítima;

**Objetividade:** os procedimentos devem ser ágeis, sem se estender no tempo, para não causar maior tensão nas pessoas envolvidas e resguardar sua imagem;

**Respeito à dignidade:** as pessoas envolvidas nos procedimentos devem ser tratadas com respeito e ter sua dignidade preservada;

**Imparcialidade:** conduzir os trabalhos de forma justa e isenta;

**Independência:** o Comitê deve atuar de maneira independente e sem influência de qualquer natureza ou pessoa, independente do nível hierárquico.

São atribuições do Comitê:

- Propor e participar na divulgação de políticas e ações de combate ao assédio moral;
- Analisar as denúncias de assédio moral formuladas através do Canal de Denúncias;
- Promover as investigações e diligências necessárias para o esclarecimento dos fatos;
- Atuar preventivamente promovendo o esclarecimento de eventuais dúvidas em relação a condutas de assédio moral em ambiente de trabalho;
- Mediar e buscar o entendimento entre o denunciante e o denunciado, auxiliando na busca de uma solução que seja aceitável para ambas as partes;
- Emitir parecer sobre o resultado da análise efetuada pelo Comitê em relação à denúncia recebida, encaminhando o relatório conclusivo à área competente, para os devidos encaminhamentos em conformidade com as normas internas e procedimentos legais.



CAPÍTULO  
**04**

**RESULTADOS  
ECONÔMICO-  
FINANCEIROS**

EMPRESAS DO GRUPO

# 1. SERCOMTEL S.A. - TECOMUNICAÇÕES



O cenário econômico brasileiro para o ano de 2018 apresentou-se, de certa forma, estagnado. Em razão do cenário político, a taxa de desemprego continuou alta, alavancada principalmente pelo baixo volume de investimentos no País. A taxa de juros lastreada pela SELIC neste ano de 2018 apresentou-se em leve queda. As projeções de mercado sinalizam para o próximo ano a sua manutenção, porém para 2020 e anos subsequentes, projeta-se que a taxa seja crescente.

No revés deste cenário econômico nacional, a Sercomtel no exercício de 2018 apresentou indicadores interessantes, tendo como mais relevantes: lucro no exercício, a redução de sua despesa total, a redução de seu passivo total, a redução de seu endividamento em relação ao patrimônio líquido e a manutenção de sua margem EBITDA.

Outros eventos também contribuíram para a obtenção de lucro no exercício de 2018 em comparação com o exercício anterior sendo:

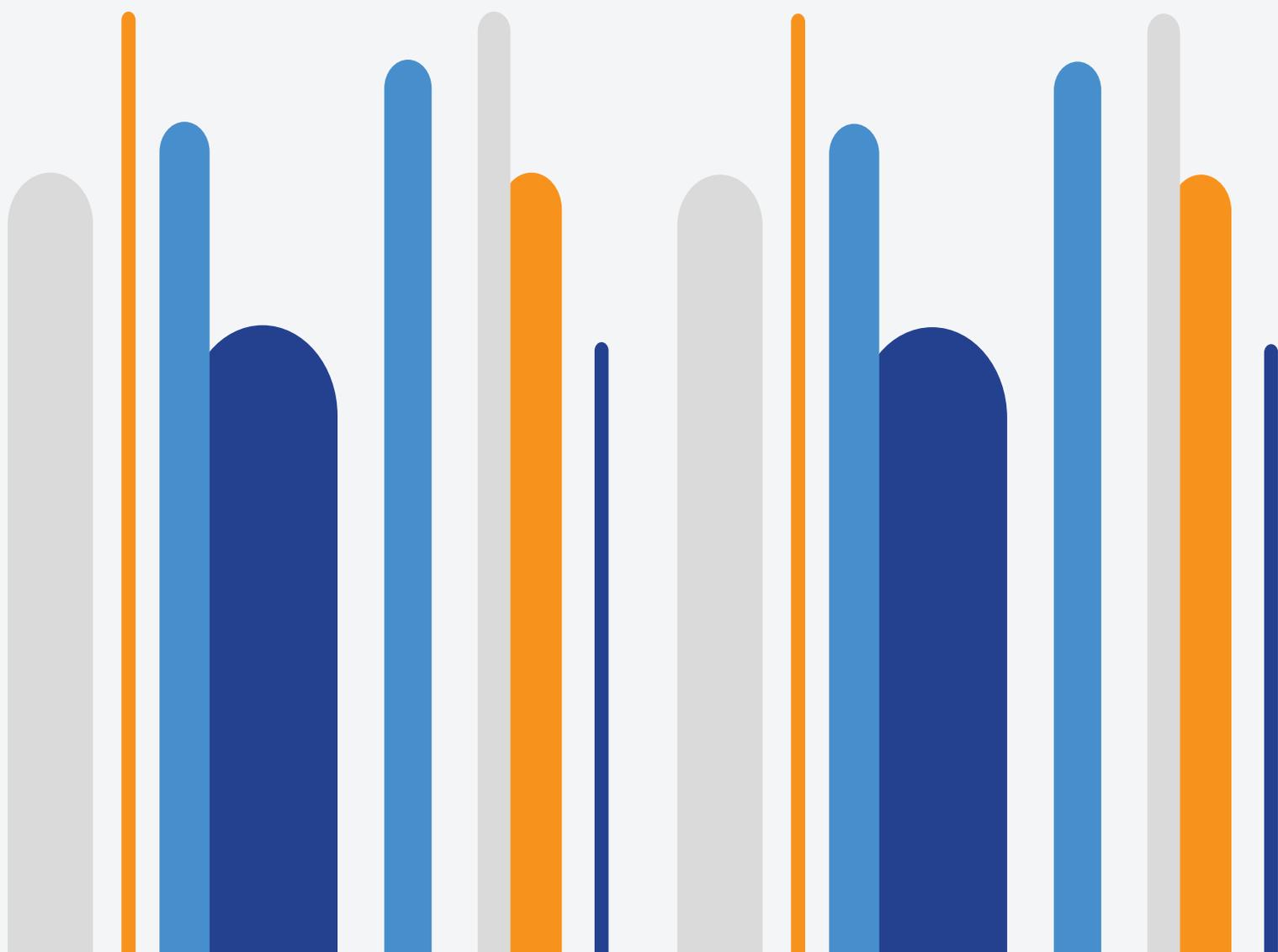
- manutenção do trabalho de planejamento tributário da companhia com forte ênfase no processo de aquisição de créditos de ICMS com desconto para pagamento de seu parcelamento tributário estadual;
- forte política interna de renegociação de contratos e redução de custos e reversões de provisões tributárias relacionadas às discussões judiciais que, ao longo dos anos anteriores, elevaram as despesas da companhia e, no exercício de 2018, após avaliação jurídica, possibilitou-se sua reversão.

A gestão do fluxo de caixa da Companhia no exercício de 2018 se deu por uma série de medidas que contribuíram para o resultado positivo, reduzindo o desembolso imediato de caixa, e em contrapartida estendendo o prazo para os respectivos pagamentos, como por exemplo:

- redução do valor da previsão de pagamentos de ações trabalhistas;
- parcelamento das GIAs mensais de ICMS; recebimento de dividendos anuais e intermediários da Sercomtel Participações;
- redução do desembolso financeiro por conta da aquisição de créditos de ICMS;
- renegociação de pagamentos e recuperação de créditos através de cobrança extrajudicial e judicial.



<b>Reais (R\$)</b>	<b>Exercício 2018</b>	<b>Exercício 2017</b>	<b>Exercício 2016</b>
Patrimônio Líquido	73.228.229,67	72.841.965,32	74.362.509,91
Ativo Total	282.199.618,31	295.870.651,83	306.684.995,75
Receita Operacional Bruta	220.650.194,74	238.612.675,26	224.007.874,90
Receita Operacional Líquida	148.831.456,10	163.139.782,11	162.049.563,88
Resultado bruto - Lucro Bruto	53.836.490,10	64.530.595,00	63.823.683,47
Resultado líquido - Lucro (Prejuízo) Bruto	1.757.973,17	(4.424.059,04)	20.592.497,94





## 2. SERCOMTEL CONTACT CENTER S.A.

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 de 2018, e manteve positivos seus principais indicadores de liquidez e lucratividade. Algumas ações foram relevantes nesta manutenção de resultados positivos como:

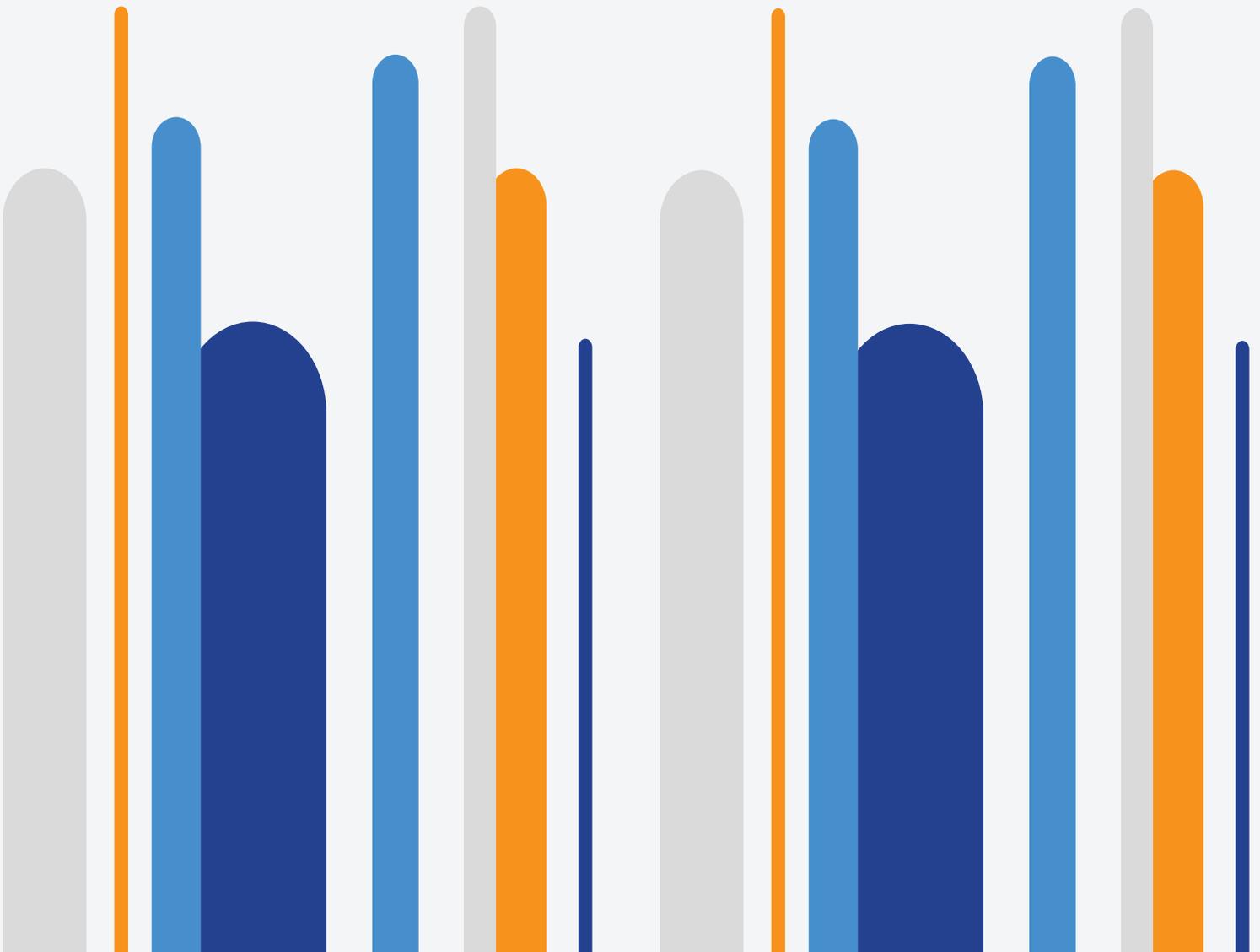
- Negociação e redução de reajustes de valores de contratos.
- Substituição de fornecedores com redução de valores de referência.
- Redução do quadro funcional.
- Ampliação de serviços junto a clientes atuais.

<b>Reais (R\$)</b>	<b>Exercício 2018</b>	<b>Exercício 2017</b>	<b>Exercício 2016</b>
Patrimônio Líquido	3.144.091,74	1.972.385,18	1.602.803,58
Ativo Total	10.864.567,15	10.364.967,79	8.014.156,69
Receita Líquida	17.416.832,97	17.324.600,75	17.856.261,22
Resultado bruto	4.190.712,23	4.006.806,01	3.651.509,67
Resultado Líquido	1.171.706,56	369.581,60	781.319,25

A empresa buscou ser eficiente no controle de seus recursos, planejamento de 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 de desembolsos. Para tanto, foram tomadas medidas para gastos mais eficientes em programas internos e redução de gastos fiscais, tais como:

- negociação de reajuste com fornecedores.
- renegociação de contratos com clientes, com aumento nos serviços prestados e valor do contrato atual.
- redução de gastos internos em diversas áreas.
- negociação de pagamentos com seu principal credor.
- substituição de fornecedores com preço relativos menores.



### 3. SERCOMTEL ILUMINAÇÃO S.A.

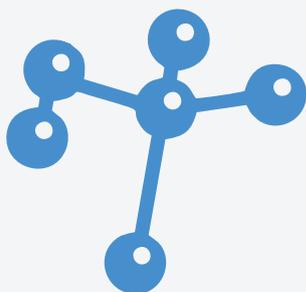


A Sercomtel Iluminação S.A., no exercício de 2018, apresentou decréscimo da sua Receita, em comparação com 2017. O principal fator foi o reequilíbrio econômico-financeiro referente ao Contrato de Manutenção proposto pela Prefeitura do Município de Londrina. Entretanto, com um forte controle nos gastos, a Companhia reduziu os custos e despesas operacionais, o que possibilitou aumento no lucro líquido.

Reais (R\$)	Exercício 2018	Exercício 2017	Exercício 2016
Patrimônio Líquido	4.599.151,19	3.521.222,84	3.224.666,73
Ativo Total	5.636.155,52	4.292.494,99	4.839.008,86
Receita Líquida	9.956.330,59	11.001.579,06	8.471.281,69
Resultado bruto	3.922.808,64	3.872.145,97	1.819.319,59
Resultado líquido	1.212.803,78	572.532,61	465.366,18

Em 2018, o caixa gerado nas atividades operacionais foi de R\$ 1,695 milhão. Foram destinados R\$ 56 mil para pagamento de investimentos em imobilizados e intangíveis, e R\$ 165 mil para dividendos. O fluxo de caixa completo foi disponibilizado nas demonstrações financeiras publicadas anualmente. A regularidade destes resultados pode ser observada num período maior, visto que foi gerado R\$ 6,5 milhões de caixa acumulado proveniente das atividades operacionais nos quatro anos de existência da Companhia, fato que confirma o excelente desempenho operacional.





## 4. SERCOMTEL PARTICIPAÇÕES

Com relação aos números financeiros, em 2018 a Sercomtel Participações apresentou cenário mais favorável. Em 2017 o lucro líquido foi de 2,288 milhões de reais e em 2018 foi de 2,459 milhões de reais, proporcionando um aumento de lucro de um ano para outro. O caixa para o ano de 2018 foi mantido considerando um conjunto de ações que contribuiriam para esse resultado.

Reais (R\$)	Exercício 2018	Exercício 2017	Exercício 2016
Patrimônio Líquido	8.639.654,31	7.865.690,84	6.851.483,77
Ativo Total	9.809.890,80	9.777.059,55	8.976.285,93
Receita Líquida	22.863.595,47	22.021.821,33	19.469.684,24
Resultado bruto	6.783.519,92	12.164.162,55	10.082.389,66
Resultado líquido	2.459.029,35	2.288.796,16	1.322.233,06

A receita operacional bruta teve um aumento de 5,74% com relação a 2017. O serviço SCM, que é a maior fatia da receita, cresceu 11,90% em 2018 e o lucro líquido aumentou em 9,9% em comparação com 2017.



## 5. INVESTIMENTOS



### 2.1 SERCOMTEL S.A. - TELECOMUNICAÇÕES

Em 2018, a Sercomtel atuou em diversas frentes de reestruturação para estabilizar a sua operação e lançar as bases para um crescimento sustentável.

Importantes iniciativas foram implantadas com foco na melhoria operacional e na modernização do negócio, tais como:

- Otimização de Rádio Frequência e Aquisição e Expansão Licenças de HSUPA e HSDPA - Rede 3G;
- Implantação do Projeto SERCOMTEL WIFI;
- Vídeo Monitoramento para Guarda Municipal;
- Wi-Fi Educação Conectada;
- Desenvolvimento Interno de Plataforma de Pré-Pago;
- Unificação do serviço CVV (Centro de Valorização da Vida) - Participação em conjunto com as demais operadoras no projeto de implantação do atendimento centralizado através do CVV via código 188 em cooperação com o Ministério da Saúde;
- Projeto para disponibilizar o serviço de voz (STFC) para ISP's;
- Projeto para implantação de infraestrutura de interconexão no site da OI nos Municípios de Jacarezinho, Cambará e Andirá;
- Projeto para atendimento GPON em cluster de edifícios;
- Integração dos Modems ADSL e ONTs GPON na Plataforma TR-069; ampliação para 40 Gbps da Rede Metro de Londrina;
- Ampliação do backbone da Rede Metro em Novos Mercados; ampliação da plataforma GPON; ampliação de Capacidade ADSL e Instalação de novos Armários; ativação de Interconexão IP

As diretrizes estratégicas são determinantes para os resultados e a competitividade da empresa. Visando a recuperação econômica e o aumento do nível de confiança para o consumo dos serviços prestados pela Sercomtel foram desenvolvidas várias ações estratégicas no ano de 2018. São elas:

- Lançamento promocional da campanha massiva do “Box 50 Anos”, em comemoração aos 50 anos da Sercomtel;
- Incremento de velocidade para clientes dos planos de banda larga via fibra óptica Sercomtel Fibra e Sercomtel Fibra Empresa, sem aumento nos valores de mensalidade dos planos contratados;
- Ações de divulgação direcionadas em regiões com facilidade de atendimento do serviço Sercomtel Fibra na velocidade de 60Mbps, conforme a liberação da área de abrangência da rede óptica da Sercomtel;
- Disponibilização de novas velocidades do serviço Supervia Exclusivo para Londrina e Novos Mercados;
- Readequação de preços e de velocidades do serviço Sercomtel Fibra Empresa;
- Liberação comercial para atendimento com serviços de voz da Sercomtel em parceria com a Copel Telecom (plano de internet Copel Fibra), em mais 18 cidades;
- Lançamento promocional de franquia de dados, minutos de voz e minutos de deslocamento grátis para planos pós-pagos e pré-pagos da telefonia celular;
- Liberação comercial de novas franquias de Internet local e de roaming para planos pós-pagos e pré-pagos da telefonia celular;
- Implementação de feedback aos clientes da Sercomtel, através de ligação automática via plataforma Line;
- Disponibilização da opção “Contrate Agora” no site da Sercomtel.
- Disponibilização do Manual de Identidade Corporativa, um guia prático elaborado para as aplicações da marca Sercomtel de forma combinada às marcas dos seus credenciados comerciais.

Todos os serviços de telecomunicações que prestados pela Sercomtel S.A. - Telecomunicações obedecem à Lei nº 9.472/97 (Lei Geral de Telecomunicações - LGT), bem como ao Regulamento Geral dos Direitos do Consumidor dos Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução nº 632/2014 da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) e aos regulamentos específicos de cada serviço, também editados pela Anatel.

Portanto, cada serviço tem definições e regras quanto aos elementos necessários a sua prestação e suas características. O RGC versa sobre os direitos e deveres de usuários e das operadoras. Entre os direitos dos usuários, destacam-se o detalhamento em fatura dos serviços utilizados e os respectivos valores de cobrança, além dos impostos incidentes.

Entre os deveres da prestadora, está o atendimento aos usuários que tenham algum tipo de dúvida, reclamação, elogio etc. Para tanto, a Sercomtel atende à lei oferecendo serviço de call center 24 horas por dia para atendimento ao consumidor e canais de contato nas lojas físicas ou no site, além voltar os esforços cada vez mais na oferta de canais digitais para facilitar o atendimento e a satisfação dos clientes.

## 2.2 SERCOMTEL CONTACT CENTER

A Sercomtel Contact Center tem por objetivo a projeção, implantação, operação e manutenção de centrais de atendimento no Brasil e no exterior, bem como o desenvolvimento e implantação de projetos de CRM - Customer Relation Management, voltados ao gerenciamento de relacionamento de clientes. Tem como diferencial a prestação do serviço de call center 24 horas para atendimento ao consumidor.

No exercício de 2018 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, tendo em vista a necessidade de implementação de novas ferramentas 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 realizados investimentos na melhoria do espaço atual, ambiente de trabalho, segurança, modernização e otimização de espaços. Também estão sendo realizados investimentos na estrutura tecnológica, referente à substituição de microcomputadores e servidores.

## 2.3 SERCOMTEL ILUMINAÇÃO

No exercício de 2018, a Sercomtel Iluminação obteve êxito na organização e manutenção do sistema de iluminação pública da cidade de Londrina. Atuando desde novembro de 2016 apenas com equipes próprias, a Sercomtel Iluminação realizou mais de 32.000 atendimentos durante o ano de 2018, sendo que 37% destes foram realizados por ronda própria, antes da solicitação do munícipe.

Além do atual contrato de manutenção, a Sercomtel Iluminação em 2018 firmou com o Município de Londrina contrato para modernização de 23.344 pontos de iluminação pública viária com tecnologia LED, que substituirão as atuais lâmpadas com vapor de mercúrio e vapor de sódio. Esta contratação privilegia a eficiência energética, luminosidade e durabilidade, trazendo benefício para toda a sociedade londrinense.

O contrato também prevê a implantação de 1.000 pontos de telegestão, o que representa um importante passo para a inovação em iluminação pública, permitindo o gerenciamento remoto do parque. A assinatura do contrato foi precedida de um rigoroso processo de pré-qualificação de luminárias LED, do qual participaram 13 empresas, resultando em 29 modelos de luminárias homologados. O início de execução da obra se dará já nos primeiros meses de 2019.

## 2.4 SERCOMTEL PARTICIPAÇÕES

Em 2018 a Sercomtel Participações se aprofundou no desenvolvimento de novos Serviços de Valor Adicionado (SVA) e nos estudos sobre novas oportunidades de negócio nos segmentos de Smart Cities e Internet of Things (IoT). Dentre os novos SVAs estão os de suporte tecnológico, nova plataforma de hospedagem de sites com modelos pré-configurados, servidor virtual, soluções de e-mail, backup de vídeo de câmeras de segurança na nuvem, kits de automação residencial entre vários outros.

No tema de Smart Cities, a Sercomtel Participações contribuiu significativamente para que a Sercomtel se posicionasse como importante ator para a cidade de Londrina, elaborando estudos junto a fornecedores, focando em projetos de Segurança Pública, e estudando a publicação de trials de Telegestão de Iluminação Pública com sensores e diferentes aplicações.

Na área de IoT, a Sercomtel Participações avançou significativamente com testes das duas principais tecnologias de conectividade de baixo custo para sensores, LoRa e SigFox. A área de Tecnologia da Informação da Sercomtel S.A. Telecomunicações trabalhou no desenvolvimento de um novo sistema administrativo-financeiro para a Sercomtel Participações durante o ano de 2017, a migração iniciou em fevereiro de 2018 e foi concluída em abril de 2018. Como consequência desta migração e o encerramento do contrato atual de gestão técnica com a GELT, houve significativa redução dos valores contratados com a empresa, o que contribuiu para uma melhora no fluxo de caixa próprio e do Grupo Sercomtel.

Além disso, seguem algumas iniciativas realizadas no ano de 2018:

- Participação no edital de chamamento público realizado pela COPEL Telecomunicações para apresentação de ideias de negócio voltada para Smart City;
- Realização de Trial com Câmera equipada com software para identificação de placas de veículos em parceria com a Companhia Municipal de Trânsito e Urbanização de Londrina - CMTU;
- Realização de estudo de viabilidade técnica e financeira com a empresa da área de sistemas para a possível parceria comercial no produto/serviço voltado para o segmento de Segurança e Defesa Digital;
- Realização de Trial de telegestão com iluminação em LED durante a Exposição Agropecuária de Londrina - Expo2018; na Feira da Lua e; na Praça Nishinomiya;
- Apresentação de proposta comercial para a CELEPAR para o serviço de Transporte Tri-Dígito 156;
- Realização de estudo técnico e financeiro em parceria com a Sercomtel Contact Center para a implantação de um CICC - Centro Integrado de Comando e Controle voltado para a Segurança Pública;
- Definição de investimentos na construção de redes de transporte de dados entre cidades;

Desta forma, conclui-se que Sercomtel Participações em 2018 intensificou seus esforços na busca de novas tecnologias para os serviços prestados, fato que contribuiu significativamente para que o Grupo Sercomtel se posicionasse como importante vetor de tecnologia para a cidade de Londrina e que consolida a busca pela satisfação dos clientes envolvidos.



CAPÍTULO  
**05**

**RELACIONAMENTOS  
DE VALOR**

Com o desenvolvimento e o crescimento de nossos negócios, geramos valor financeiro e não financeiro aos nossos públicos de relacionamento por meio da oferta de produtos e serviços de qualidade.

# 1. SATISFAÇÃO DOS CLIENTES



Na telefonia fixa, há uma alta competitividade em Londrina, com quatro operadoras ofertando serviços (Sercomtel, VIVO, OI e NET) e, também, os provedores de Internet. A expansão dos serviços prestados pela Sercomtel para novas localidades acontece com investimentos próprios e em parceria com a Copel Telecom, que possui uma ampla estrutura de fibra óptica implantada em todo o Estado do Paraná. A parceria possibilita a comercialização conjunta dos serviços de Banda Larga/Dados da Copel Telecom e Voz da Sercomtel para atendimento ao mercado corporativo e residencial.

A planta de voz da telefonia fixa sob regime de concessão, em Londrina e Tamarana teve um decréscimo em 2018 (até outubro) em relação ao ano de 2017 de - 1,13%. Na Banda Larga, por sua vez, houve um decréscimo de - 4,13%. Já nas outras localidades, as quais são denominadas Novos Mercados sob regime de autorização houve um crescimento de 0,58% em telefonia fixa, enquanto que a Banda Larga teve uma queda de -6,02%.

O compromisso da Sercomtel em atender o cliente com qualidade foi reconhecido com muitos prêmios no ano de 2018.

Em mais um ano consecutivo, a Sercomtel se destacou entre as operadoras como a marca mais lembrada pelos londrinenses nos serviços de telefonia fixa e provedor de Internet. Na categoria Telefonia Fixa, a Sercomtel foi a empresa mais lembrada pelos 63,8% londrinenses dos entrevistados. Já na categoria Provedor de Internet, a Sercomtel foi a marca mais lembrada por 38,1% dos entrevistados.

A Empresa conquistou novamente o prêmio Top Nikkey em 2018, como a marca que vem em primeiro lugar na memória dos nipo-brasileiros, moradores de Londrina, nos segmentos de Telefonia Fixa e Provedor de Internet. Na categoria Provedor de Internet, a Sercomtel também ficou em primeiro lugar e foi citada por 31% dos entrevistados. Na categoria Operadora de Telefone Fixo, a Sercomtel foi à marca mais comentada por 60% dos participantes da pesquisa.

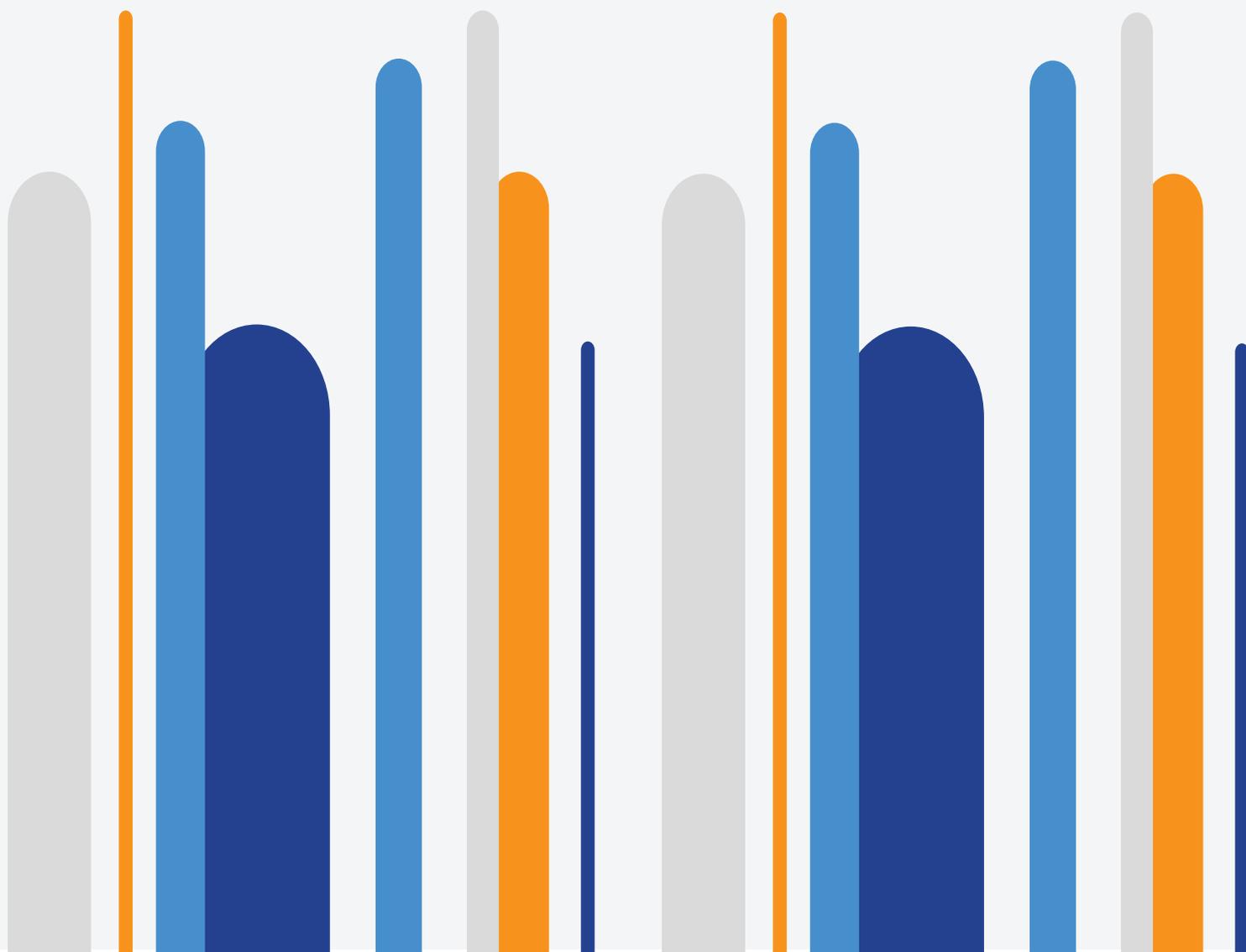
Através de pesquisa de satisfação promovida pela ANATEL em 2018, foi reconhecida como a melhor operadora do Paraná no índice de Satisfação Geral Celular Pré-pago com nota 7,71, no índice de Satisfação Geral Telefone Fixo com nota 8,00 e no índice de Satisfação Geral Banda Larga Fixa com nota 6,87.

Além Sercomtel foi homenageada como empresa mais engajada em segurança do trabalho, sendo considerada uma das cinco empresas paranaenses que fazem diferença na qualidade da segurança do trabalho com responsabilidade social pelo projeto "Parceria pela Vida 2018".

A Sercomtel ficou entre as 500 Maiores Empresas do Sul do País. Uma empresa do setor de telecomunicação foi uma das 12 empresas de Londrina a figurar no ranking e ficou posicionada em 376º lugar. O critério de classificação se baseia no cálculo do indicador exclusivo conhecido como Valor Ponderado de Grandeza e foi promovido pela Revista Amanhã e PwC.

No ano de 2018 a Sercomtel Contact Center foi reconhecida pela prestação de serviços de qualidade. Esta situação foi comprovada, pois houve ampliação nos serviços prestados aos principais clientes e a Agência Nacional de Telecomunicações voltou a pontuar a Sercomtel S.A. - Telecomunicações positivamente pelo serviço de atendimento, que é prestado pela Sercomtel Contact Center.

Por fim, ressalta-se novamente que o índice de satisfação dos londrinenses em relação ao serviço de iluminação pública prestado pela Sercomtel Iluminação, segundo pesquisa do Instituto Multicultural, atingiu 65,5% em 2018, mesmo patamar de 2017, fazendo deste um dos serviços públicos mais bem avaliados em Londrina.



## 2. COLABORADORES



A Sercomtel S.A. Telecomunicações encerrou o exercício de 2018 com 480 empregados, considerando empregados concursados, assessores e aprendizes.

A Controlada Sercomtel Contact Center finalizou o ano de 2018 com 397 empregados, considerando empregados concursados e aprendizes.

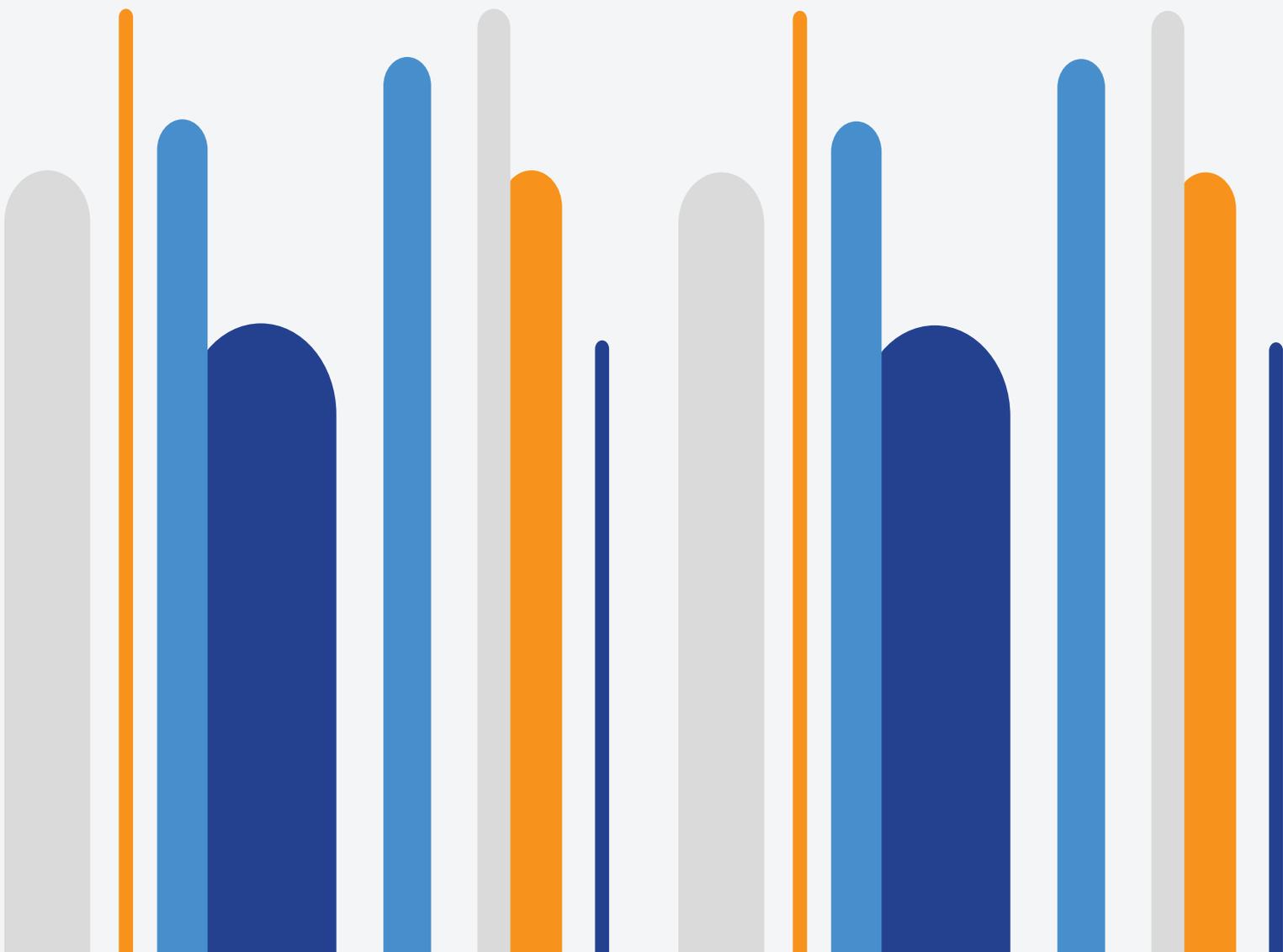
Já a Sercomtel Iluminação encerrou o exercício de 2018 com 53 empregados, considerando empregados concursados, diretores e aprendizes.

Dessa forma, constata-se a importância econômica social do Grupo Sercomtel como fonte geradora de renda e empregos para o norte do Paraná. Em 2018 foram investidos quase 12 milhões de reais em benefícios para os profissionais do grupo Sercomtel, sendo:

							
SERCOMTEL S.A. - TELECOMUNICAÇÕES	R\$ 4.552.069,98	R\$ 83.221,88	R\$ 280.094,25	R\$ 19.896,33	R\$ 41.129,88	R\$ 1.604.256,56	R\$ 1.779.815,76
	Refeição e Alimentação	Seguro de Vida	Auxílio Creche	Cesta Escolar	Vale-transporte	Previdência Privada	Saúde
SERCOMTEL ILUMINAÇÃO	R\$ 495.636,98	R\$ 1.112,40	R\$ 27.086,18	R\$ 350,40	R\$ 6.117,57	R\$ 57.456,24	
	Refeição e Alimentação	Seguro de Vida	Auxílio Creche	Cesta Escolar	Vale-transporte	Saúde	
SERCOMTEL CONTACT CENTER	R\$ 2.049.736,52	R\$ 7.771,14	R\$ 176.139,64	R\$ 10.674,00	R\$ 308.667,22	R\$ 346.848,30	
	Refeição e Alimentação	Seguro de Vida	Auxílio Creche	Cesta Escolar	Vale-transporte	Saúde	

# INVESTIMENTO TOTAL DO GRUPO SERCOMTEL

						
R\$ 7.097.443,48	R\$ 92.105,42	R\$ 514.240,80	R\$ 30.920,73	R\$ 355.914,67	R\$ 1.604.256,56	R\$ 2.184.20,30
Refeição e Alimentação	Seguro de Vida	Auxílio Creche	Cesta Escolar	Vale-transporte	Previdência Privada	Saúde





## 3. SAÚDE E SEGURANÇA

As empresas do Grupo Sercomtel prezam pela saúde e garantia da segurança dos funcionários, conhecendo todos os possíveis riscos presentes na natureza do negócio e promovendo uma gestão preventiva, atenta e próxima. Essa preocupação se estende também aos prestadores de serviços.

Em relação às doenças ocupacionais, as atividades desempenhadas pelos colaboradores são consideradas de baixo risco. Ainda assim, o Grupo Sercomtel conta com Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPA) e Brigadas Voluntárias de Prevenção e Combate a Incêndio.

Quanto à segurança no trabalho é realizada uma gestão ativa e intensa, de modo a manter uma cultura de prevenção, principalmente nas atividades de campo, mitigando possíveis riscos. No cumprimento da legislação, são fornecidos aos colaboradores Equipamento de Proteção Individual (EPI), Equipamento de Proteção Coletiva (EPC), além de benefícios estabelecidos em acordo coletivo de trabalho, tais como a prestação de assistência médica, hospitalar, odontológica aos empregados e seus dependentes.

A Sercomtel faz parte do Programa Empresa Cidadã instituído pela Lei nº 11.770/2008 e regulamentado pelo Decreto nº 7.052/2009. Com isso os empregados da empresa possuem os benefícios de usufruírem de licença maternidade de 180 dias e licença paternidade de 20 dias.

Pensando no bem-estar físico e emocional dos colaboradores, em 2018 a Sercomtel promoveu iniciativas que visam à valorização, o cuidado e o reconhecimento do capital humano. Nos programas de monitoramento da saúde e da gestão da qualidade de vida 100% dos empregados que atuam em áreas de risco e todos os empregados com idade superior a 45 anos realizaram Exames Periódicos e passaram por avaliação médica.



## 4. CONHEÇA ALGUNS EVENTOS REALIZADOS



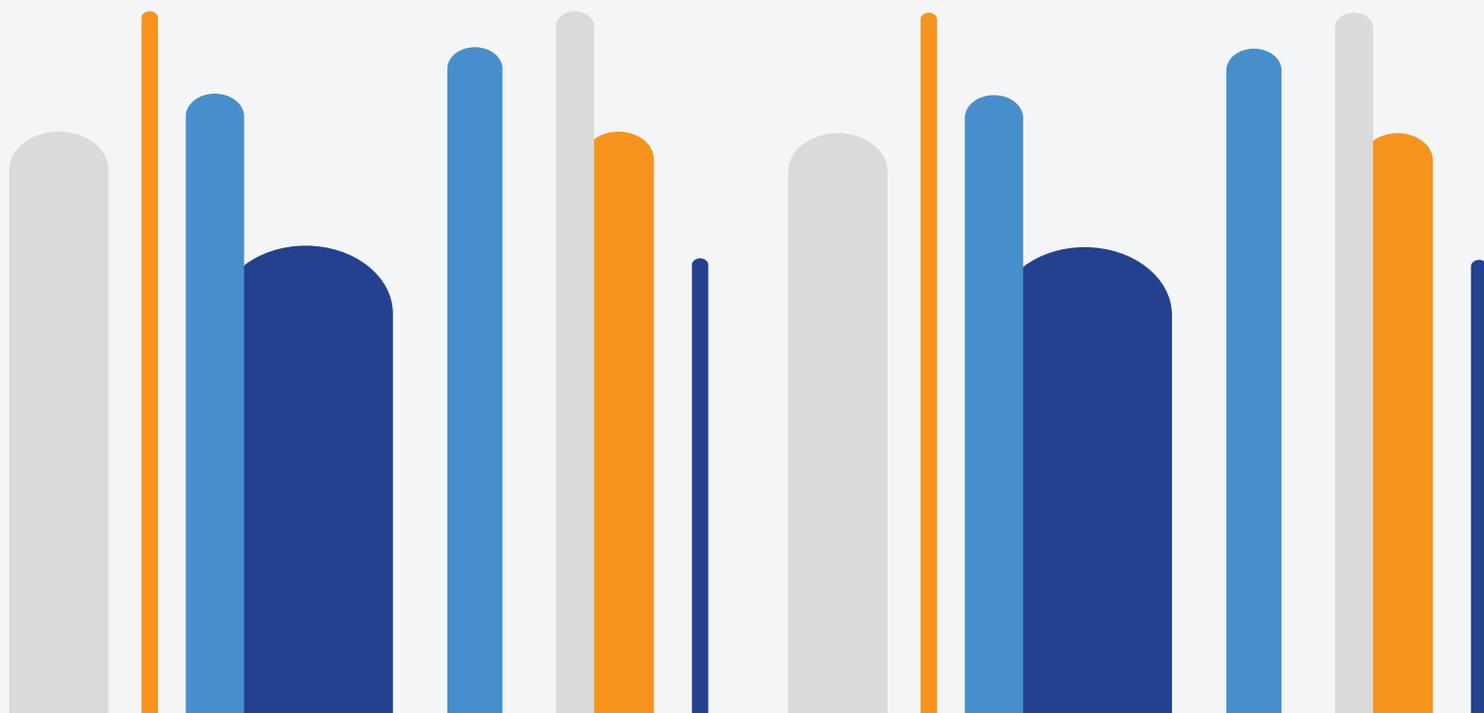
- Evento em homenagem ao Dia da Mulher, que reuniu funcionárias da Sercomtel Telecomunicações e exibiu o filme "Minha mãe é uma peça 2", além de ensinar algumas técnicas de defesa pessoal e palestra sobre a valorização da mulher;
- Dia da beleza para celebração do Dia da Mulher com as colaboradoras da Sercomtel Contact Center;
- Sercomtel Contact Center promoveu evento motivacional no Dia Mundial da Voz visando conscientizar os funcionários quanto ao bom uso da voz dentro e fora do ambiente corporativo, por meio da veiculação de informativos com dicas sobre os cuidados com a voz e orientações de como preservar a higiene vocal;
- Realização de palestra sobre prevenção a picadas de animais peçonhentos;
- Comemoração ao Dia Internacional do Trabalho na Sercomtel Contact Center, com cartaz na entrada da empresa em homenagem aos trabalhadores;
- Realização da Palestra Envelhecer com Saúde na Sercomtel com Dr. Marcos Cabrera;
- Sercomtel Contact Center parabenizou empregados pelo dia do Operador de Telemarketing, com faixa decorada, na entrada da empresa;
- Funcionários da Sercomtel receberam homenagem do Dia dos Pais, com exibição do filme "Velozes e Furiosos 8" e palestra com o educador físico, Tiago Conceição, que deu dicas sobre como ter hábitos saudáveis;
- Sercomtel Contact Center promoveu palestras e atividades sobre saúde física e mental na Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho - SIPAT;
- Participação de empregados da Sercomtel em palestra sobre Educação no Trânsito;
- CIPA fez campanha de arrecadação de lenços em apoio ao Outubro Rosa para doação às pacientes em tratamento no Hospital do Câncer de Londrina;
- Peça Saúde & Segurança foi apresentada na Sercomtel, pelo artista Lázaro Câmara Produções, e trouxe à tona assuntos como o uso de EPI's (Equipamentos de Proteção Individual) e de equipamentos coletivos; de normas de segurança previstas para garantir a integridade física dos empregados;
- CIPA realizou ação em apoio à Campanha Mundial de Luta contra a Aids;
- Aplicação de vacina contra a gripe em mais de 300 funcionários.



## 5. RESPONSABILIDADE NA CADEIA DE FORNECEDORES

A rede de fornecedores e prestadores de serviços da Sercomtel era formada, em 2018, por quase 400 empresas, que receberam um montante de pagamentos de aproximadamente 90,5 milhões, sendo praticamente a totalidade desse valor foi destinado a fornecedores presentes no território brasileiro.

Como parte do Programa de Integridade, foi implantado em 2018 o Código de Conduta para Fornecedores e Parceiros, um instrumento que estende os valores da empresa e seus compromissos com a ética, transparência e integridade aos parceiros e fornecedores da empresa.





## 6. DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE

Considerando o objetivo de desenvolvimento social a partir do acesso às telecomunicações, a Sercomtel buscou promover o uso consciente e responsável da tecnologia e das telecomunicações, conscientizando e engajando os usuários sobre situações que possam trazer riscos à sociedade.

Vale ressaltar que a atividade que desenvolvida não apresenta riscos à saúde ou segurança do cliente. As Estações Rádio Base (ERBs), do sistema de telefonia móvel, estão adequadas à legislação vigente e seus níveis de emissão de radiação eletromagnética estão dentro dos limites estabelecidos.

A emissão de ruídos também se dá em conformidade com a legislação federal. Os níveis são monitorados continuamente e são apresentados relatórios periódicos à Anatel sobre a intensidade dos campos de radiação e adoção de medidas para reduzir os níveis de ruído.



## 7. ACESSO ÀS TELECOMUNICAÇÕES E INCLUSÃO DIGITAL



Através do Programa banda larga nas escolas (PBLE), ao fim de 2018, a Sercomtel ciente de seu papel como vetor da inclusão digital forneceu banda larga a 157 escolas localizadas em áreas urbanas e a 2 escolas de áreas rurais. O objetivo do PBLE é disponibilizar internet com velocidade igual ou superior a 2 MB em todas as escolas públicas urbanas de ensino fundamental e médio e de formação de professores de ensino fundamental e médio, indicadas pelo Ministério da Educação e Cultura (MEC) até 2025.

Além disso, a Sercomtel atende às exigências do Regulamento Geral de Acessibilidade, que é um avanço na ampliação da prestação dos serviços de telecomunicações às pessoas com deficiência, estimulando a busca pelo direito à independência e igualdade das pessoas, nos termos do Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei 13.146, de 6 de julho de 2015). O Regulamento cria, disciplina e amplia regras e funcionalidades em serviços, assim como implementa melhorias no atendimento das prestadoras, seja presencial ou remoto.

A empresa apoiou ações do Comitê de Solidariedade dos funcionários da Sercomtel em 2018, que realizou em 2018 inúmeras atividades de ajuda, desenvolvimento e inserção social a crianças carentes, pessoas doentes e necessitadas. As ações do Comitê são voltadas inclusive ao fornecimento de alimentos, materiais ortopédicos, medicamentos, vestuário, fraldas geriátricas. Além disso, são realizadas campanhas contra o câncer, cursos de oratória, palestras sobre diversos temas como “Hanseníase, a informação é o caminho para a cura”, e doação de equipamentos de estudo e vales livros aos alunos vencedores.

A Sercomtel Iluminação em 2018 levou qualidade de vida aos distritos de Londrina com iluminação em vários pontos do distrito, também realizou melhorias em vários bairros e praças de Londrina. Realizou reparos na iluminação do centro e principais avenidas da cidade para garantir mais segurança e dar mais tranquilidade aos comerciantes e aos cidadãos.

A Sercomtel apoiou campanha para doação de sangue, através do envio de mensagens de texto via SMS incentivando a participação na Campanha de Estímulo de Doação de Sangue do Hemocentro do HU para os clientes da telefonia móvel. A ação atendeu ao pedido do Hemocentro que enfrenta uma baixa dos estoques de sangue.

A Sercomtel elaborou cartaz sobre crime de receptação de cabos, realizou a entrega de diversos cartazes elaborados pela Sercomtel à Polícia Militar sobre o crime de receptação de cabos de cobre. O objetivo foi coibir as recorrentes práticas de furtos de cabos que tem afetado à prestação dos serviços de telefonia, internet e iluminação em vários locais da cidade.

Além do alerta sobre a classificação da prática de receptação como um crime, o cartaz que foi fixado nos estabelecimentos, com a informação do número 190 para realização de denúncias por parte da população.

## 8. RELAÇÕES COM ACIONISTAS E INVESTIDORES



A Governança Corporativa é a área responsável pela gestão das relações com acionistas e investidores, tendo a missão de desenvolver e executar adequada e consistente política de transparência e de divulgação de informações, além de cultivar um relacionamento estreito entre empresa e acionistas.

Através do link <https://www.sercomtel.com.br/institucional/governanca/> 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 da Sercomtel Contact Center, Sercomtel Iluminação, Sercomtel Participações e Sercomtel Telecomunicações. No mesmo link constam informações sobre as empresas do Grupo Sercomtel, Estatuto Social, acesso ao formulário que disponibiliza informações financeiras mais relevantes, organograma e os Relatórios da Administração pertinentes a exercícios anteriores.



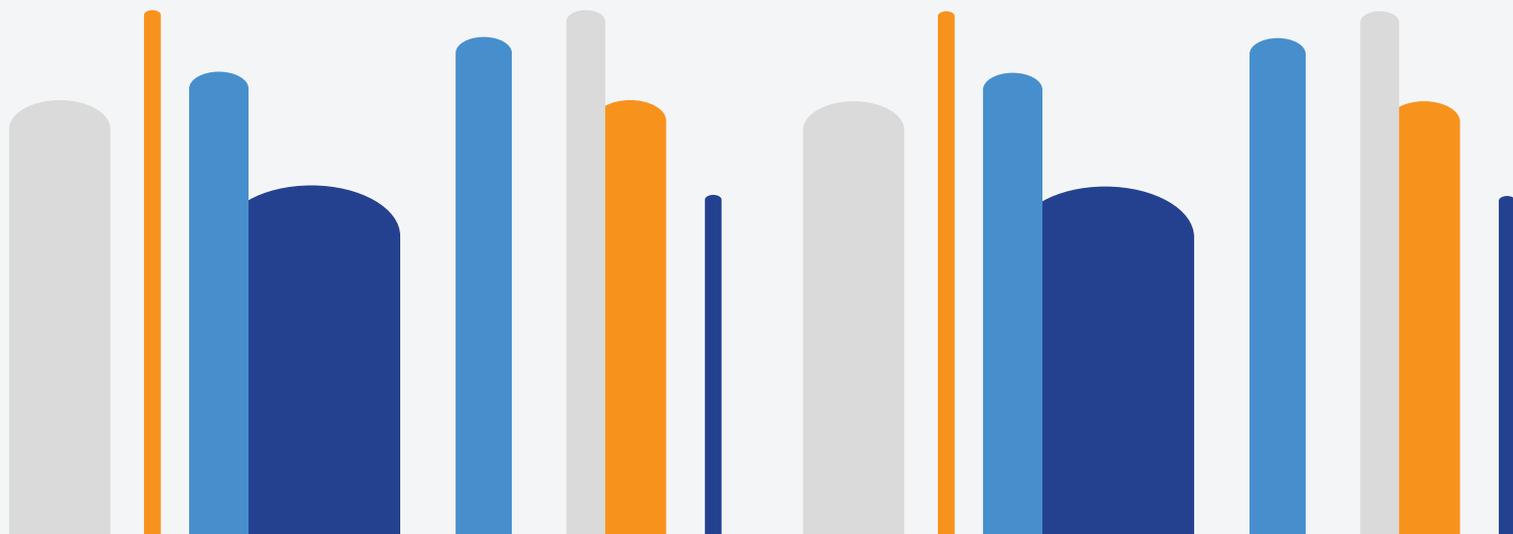
## 9. RELACIONAMENTO SETORIAL

A Sercomtel S.A. - Telecomunicações preza pela colaboração no ambiente setorial, e participa ativamente dos debates de questões-chave para o amadurecimento das telecomunicações no Brasil. Nesse sentido, faz parte do Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular e Pessoal.

Atualmente a Sercomtel Participações S.A. faz parte do Fórum Desenvolve Londrina, cujo tema atual é Smart City, participando ativamente do Planejamento do Ecossistema de Inovação de Londrina.

Pelo terceiro ano consecutivo, a Sercomtel foi em 2018 a provedora de banda larga do Hackathon Smart Agro. Além disso, a operadora apoiou o Hackathon Smart Agro provendo a internet de banda larga durante todo o evento e investiu em tecnologia para promover Internet das Coisas IoT no Paraná.

A área de Regulamentação e Interconexão representou a Sercomtel no relacionamento com os órgãos reguladores, entre eles a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), o Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, e com os governos no Executivo e no Legislativo, nas esferas federal, estadual e municipal, pautando sua atuação pela ética.



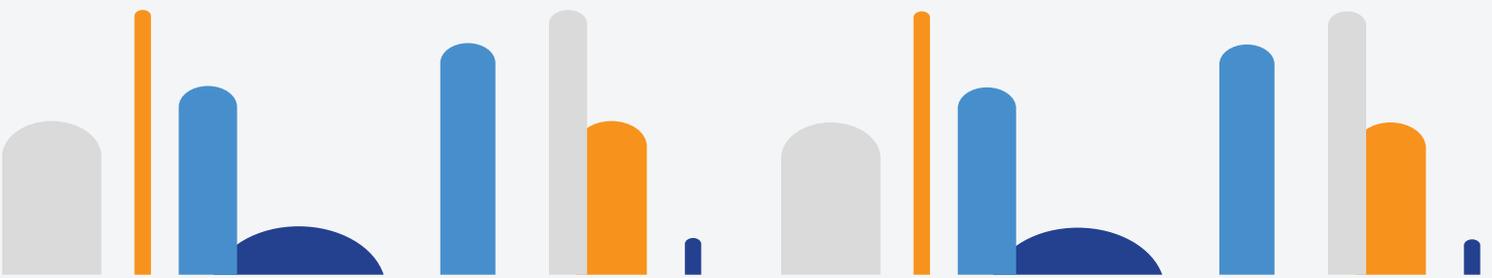
## 10. LEGISLAÇÃO FEDERAL DO SETOR DE TELECOMUNICAÇÕES



Discussões importantes sobre a legislação federal do setor de telecomunicações aconteceram ao longo de 2018. Em parceria com o Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular e Pessoal (SindiTelebrasil), a Sercomtel contribuiu nos debates de diversos projetos de lei no âmbito federal, principalmente no que concerne às obrigações no modelo de concessão, alinhando-o às novas realidades do mercado de telecomunicações.

Entre as prioridades atuais da Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações):

- Estudo das faixas de 700 MHz, 2,3 GHz, 3,5 GHz, 3,3 a 3,4 GHz e 26 GHz para elaboração do Edital do 5G;
- Consulta pública sobre atualização das atribuições e destinações decorrentes de decisões das Conferências Mundiais no primeiro semestre de 2019 e aprovação final no primeiro semestre de 2020, sendo o tema classificado como prioritário;
- Revisão da regulamentação de 700 MHz e 2,5 GHz e a revisão da regulamentação de condições de uso do espectro de radiofrequências destinado ao STFC, SCM e SMP no tocante aos requisitos técnicos e a revisão do regulamento de celebração e acompanhamento de Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta (TAC);
- Plano Estrutural de Redes de Telecomunicações (PERT);
- Não taxação da Internet das Coisas (IoT);
- Simplificação regulatória;
- Migração do regime de concessão para autorização após a aprovação do PLC 79.



CAPÍTULO  
06

# GESTÃO AMBIENTAL

Administração do exercício de atividades econômicas e sociais de forma a utilizar de maneira racional os recursos de suas operações, visando à sustentabilidade.



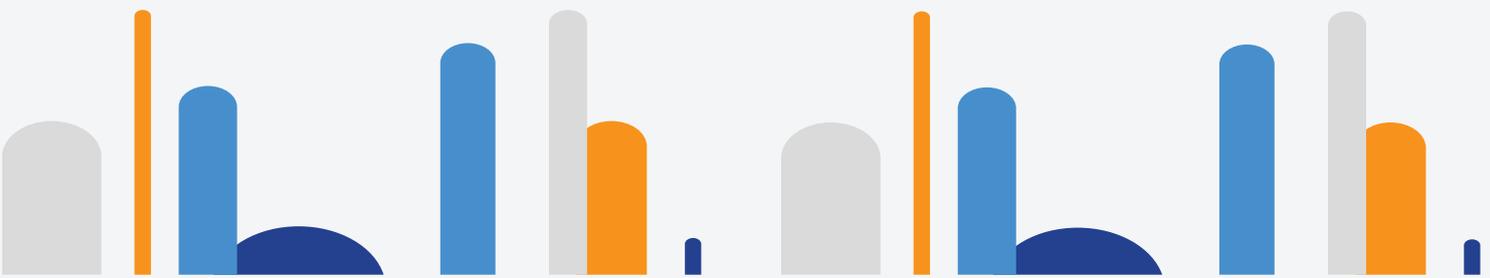
## 1. REDUÇÃO DE IMPACTO

Em 2018, as empresas do Grupo Sercomtel continuaram focando na redução dos impactos das operações, na conscientização dos colaboradores e na redução de custos através de uma adequada estratégia de gestão de recursos, que em alguns casos evoluíram e apresentaram bons resultados.

Além de continuar com o incentivo ao uso consciente do copo descartável, com a redução do número de impressões, incentivar cada vez mais o cliente a aderir a Conta Web (envio de conta por e-mail) e enviar carta de cobrança para clientes inadimplentes por e-mail, a Sercomtel em 2018 deu orientações úteis para reduzir o consumo de energia na empresa, como:

- Manter as lâmpadas apagadas em locais e períodos em que não há necessidade de iluminação;
- Otimizar a utilização de luz natural, mantendo cortinas abertas para aproveitar a luz solar e evitar a utilização das lâmpadas;
- Abrir as janelas para resfriar o ambiente, aproveitar a ventilação natural e evitar a utilização do ar condicionado;
- Manter fechados os ambientes em que há ar condicionado e evitar a dissipação de ar frio, que provoca maior utilização do sistema e aumenta o consumo de energia;
- Desligar os aparelhos de ar condicionado em ambientes climatizados para conforto nos períodos em que não há utilização do local (antes das 9 e após 17 horas nos dias úteis). No horário do almoço, os aparelhos devem ser desligados.
- Desligar os eletrônicos, tais como monitores, impressoras, computadores, nos períodos em que não há utilização.

A Sercomtel Contact Center realizou em 2018 a Campanha de Sustentabilidade e Redução de Custos. Através desta, foi orientado aos funcionários sobre as medidas que podem ser adotadas para redução do uso de papel e cartuchos, gastos com energia, evitar o desperdício de água, uso consciente do ar condicionado e dos computadores. A campanha de conscientização visou à mudança de hábitos dos funcionários por meio de uma abordagem multidisciplinar composta por palestras, adesivagem autoexplicativas em locais de grande circulação, disponibilização de materiais informativos no mural da empresa e divulgação da campanha nos televisores da empresa.





**SERCOMTEL™**

SOLUÇÕES COMPLETAS

**SERCOMTEL**  
CONTACT CENTER

**SERCOMTEL**  
ILUMINAÇÃO

**SERCOMTEL™**  
PARTICIPAÇÕES