

# **RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO 2018**



## **RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO**

**EXERCÍCIO 2018**

### **CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**

**Presidente:**

Cláudio Sérgio Tedeschi

**Membros:**

Luciano Kuhl

Rosangela Miqueletti Martins de Oliveira

Tiago Canelós Caetano

### **CONSELHO FISCAL**

Telma Tomioto Terra

Valdecir Marini

### **DIRETORIAS**

**Diretor Presidente**

Luciano Kuhl

**Diretor Administrativo Financeiro**

Edilson Gonçalves Moreira



Prezados Acionistas,

Atendendo disposições legais e estatutárias, a Administração da Sercomtel Contact Center S.A. submete à apreciação dos Senhores o Relatório das principais atividades referente ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2018, em conjunto com as Demonstrações Contábeis elaboradas de acordo com a legislação societária brasileira, acrescidas da Demonstração do Valor Adicionado – DVA e Demonstração do Fluxo de Caixa, com os devidos pareceres dos Auditores Independentes, dos quais consideramos importantes para divulgar o desempenho da nossa empresa para a sociedade, parceiros, investidores e consumidores.

A Sercomtel Contact Center é uma sociedade de economia mista, inscrita no CNPJ sob nº 03.311.327/0001-72, de capital fechado, controlada pela Sercomtel S.A - Telecomunicações, e tem como principal atividade de teleatendimento e soluções de contact center.



## MENSAGEM DO PRESIDENTE

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

A empresa atende aos diversos públicos, sendo estes clientes da Sercomtel Telecomunicações, Sercomtel Participações, Sercomtel Iluminação, Sandoz e Hospital do Coração, prestando as melhores soluções de Contact Center e Gestão Estratégica de Recursos Humanos, no sistema de terceirização dos serviços em telemarketing ativo e receptivo, e também de cobrança. Destacamos de modo especial, a gestão terceirizada da operação de call Center e cobrança oferecida pela empresa.

No segmento de prestação de serviços de call center, os serviços de atendimento prestados a Sercomtel S.A. – Telecomunicações, merece uma menção especial, pois é a consagração da qualidade no atendimento de sua controladora, obtendo junto a Anatel - Agência Nacional de Telecomunicações as primeiras colocações nos rankings das pesquisas.

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

Nos diversos serviços prestados pela Companhia, verificou-se o reconhecimento dos seus clientes por sua característica de atuação singular no que diz respeito ao seu relacionamento entre as partes.

Destacamos também que no ano de 2018 ocorreram incursões nas áreas operacionais e administrativas, destinadas à contínua 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.

Luciano Kuhl  
Diretor Presidente

## **1 A SERCOMTEL CONTACT CENTER**

Em 2018 a empresa foi bem avaliada pela Anatel na prestação de serviço de atendimento à Sercomtel Telecomunicações. Paralelamente a isso, prospectou novos clientes junto às empresas privadas e públicas, tais como, órgãos do governo e prefeituras, inclusive o serviço de 156 (Central de Atendimento que é o canal de comunicação entre a população e a Prefeitura). Considerando o perfil de atendimento da empresa, operando 24x7 (vinte e quatro horas por sete dias), ou seja, operação ininterrupta tornou-se um diferencial na busca e conquista de clientes neste segmento.

## **2 INVESTIMENTOS EM TECNOLOGIA**

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

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

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

## **3 GESTÃO DE PESSOAS**

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

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

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

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

#### **4 GOVERNANÇA CORPORATIVA**

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

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

Neste ambiente de acesso, estão disponíveis informações sobre a empresa, como: estatuto social, acesso ao formulário que disponibiliza informações financeiras mais relevantes, organograma e os relatórios da administração pertinentes a exercícios anteriores, inclusive os valores das remunerações de seus Diretores, entre outras informações pertinentes.

Em 2018, principalmente para atendimento à Lei nº 13.303/2016, foram realizados e implementados os estudos a respeito dos seguintes temas: Programa de Integridade, Conduta, Ética e Transparência; Normas e políticas de Governança e Gestão de Riscos Corporativos; Canal de Denúncias, Investigação e Medidas Disciplinares e Legais; Auditoria; Controles Internos e Compliance. Foi realizada a adequação do Código de conduta, do Regulamento de acesso a mídias sociais e de Comitê para análise das denúncias de assédio moral.

## **5 CONTROLES INTERNOS**

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

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

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

No decorrer do exercício de 2018 foi implementado e estruturado a área responsável pela verificação do cumprimento das obrigações e do gerenciamento de riscos da companhia. Os trabalhos foram e devem ser desenvolvidos visando focar a implantação de políticas e práticas de controles internos, gerenciamento de riscos corporativos e compliance, visando assim promover a conduta ética, a integridade e o combate à corrupção, assegurar as boas práticas da governança, a gestão dos recursos e a proteção ao patrimônio da companhia.

## **6 RESULTADOS ECONÔMICOS FINANCEIROS**

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

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

A Empresa apresentou lucro no ano, e manteve positivos seus principais indicadores, de liquidez e lucratividade. Algumas ações foram relevantes nesta manutenção de resultados positivos como:

negociação e redução de reajustes de valores de contratos; substituição de fornecedores com redução de valores de referência; redução do quadro funcional. Ampliação de serviços junto a clientes atuais; serviço de cobrança e novos serviços corporativos prestados junto a outras empresas do Grupo Sercomtel.

## **7 FLUXO DE CAIXA**

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

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

## **8 CONSIDERAÇÕES FINAIS E PERSPECTIVAS FUTURAS**

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

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

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

Para o ano de 2019 pretende-se intensificar as ações buscando prospectar novos clientes tanto no serviço principal da empresa quanto nos demais serviços secundários. Almejamos tudo isso sem nos esquecer de que o fator primordial de nosso sucesso sempre foi e sempre será a qualidade de nosso atendimento,



tantas vezes já reconhecida inclusive pela própria Agência Reguladora de Telecomunicações – ANATEL.

## **9 AGRADECIMENTOS**

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

**Luciano Kuhl**  
Diretor Presidente

**Edilson Gonçalves Moreira**  
Diretor Administrativo Financeiro

**Cláudio Sérgio Tedeschi**  
Presidente do Conselho de Administração

**Rosangela Miqueletti Martins de Oliveira**  
Membro do Conselho de Administração

**Tiago Carnelós Caetano**  
Membro do Conselho de Administração

**Luciano Kuhl**  
Membro do Conselho de Administração