

## CARTA ANUAL DE GOVERNANÇA CORPORATIVA – Exercício 2017

Em conformidade ao inciso VIII do art. 8º, da Lei Federal 13.303/16 (Lei das Estatais) a Sercomtel S.A – Telecomunicações, a Sercomtel Participações S.A, a Sercomtel Iluminação S.A e a Sercomtel Contact Center S.A, apresentam os resultados obtidos no exercício 2017, que se seguem:

### 1. Atividades Desenvolvidas pelas empresas do Grupo

A Sercomtel desenvolveu seu Planejamento Estratégico para o próximo quinquênio para estabelecer objetivos, criar planos, e definir a orientação a ser seguida pela direção da empresa. 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

A Sercomtel S.A. – Telecomunicações é uma sociedade por ações de economia mista, criada pela Lei Municipal de Londrina n.º 6.666, em 27 de junho de 1996. A Sercomtel tem como acionista majoritário a Prefeitura do Município de Londrina. As principais atividades da Companhia é a exploração de serviços públicos de telecomunicações na modalidade do STFC – Serviço de Telefonia Fixa Comutada, em todos os municípios do Estado do Paraná, a exploração de Serviços de Telefonia Móvel Celular na cidade de Londrina e Tamarana e a exploração do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM na cidade de Londrina e Tamarana, a qual é vinculada, regulamentada e fiscalizada pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL. A companhia ainda presta outros serviços previstos no artigo 4º do seu Estatuto Social.

Empresa: Sercomtel S.A. - Telecomunicações		Capital Social: R\$ 262.414.937,24							
CNPJ: 01.371.416/0001-89		Quantidade de Ações ordinárias: 23.517.025							
Presidente: HANS JURGEN MULLER		Quantidade de Ações: 10.387545							
Endereço: Rua Professor João Cândido, 555, CENTRO, LONDRINA, PANANÁ		Valor nominal de Ação: R\$ 7,73981							
Área de concessão: MUNICÍPIO DE LONDRINA E TAMARANA, ESTADO DO PARANÁ									
Estado de: PARANÁ									
COMPOSIÇÃO ACIONÁRIA	Nº DO CPF/CNPJ	QTDE DE AÇÕES PREFERENCIAIS	AÇÕES ORDINÁRIAS	AÇÕES PREFERENCIAIS %	AÇÕES ORDINÁRIAS %	VALOR PREFERENCIAIS	VALOR ORDINÁRIAS	TOTAL	TOTAL %
MUNICÍPIO DE LONDRINA	75.771.477/0001-70	2.058.402	12.934.302	19,82%	55,00%	R\$ 15.931.640,83	R\$ 100.109.042,75	14.992.704	44,22%
COMPANHIA PARANAENSE DE ENERGIA – COPEL	76.483.817/0001-20	4.674.395	10.582.669	45,00%	45,00%	R\$ 36.178.930,17	R\$ 81.907.849,63	15.257.064	45,00%
BANCO ITAULEASING S.A.	49.925.225/0001-48	2.400.000	0	23,10%	0,00%	R\$ 18.575.544,52	R\$ 0,00	2.400.000	7,08%
MARIA ELIZABETH JACOB	210.601.349-34	8.677	0	0,08%	0,00%	R\$ 67.158,33	R\$ 0,00	8.677	0,03%
OUTROS		1.246.071	54	12,00%	0,00%	R\$ 9.644.353,06	R\$ 417,95	1.246.125	3,68%
		<b>10.387.545</b>	<b>23.517.025</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>R\$ 80.397.626,91</b>	<b>R\$ 182.017.310,33</b>	<b>33.904.570</b>	<b>100,00%</b>

---

### **1.2 SERCOMTEL CONTACT CENTER S.A.**

A Sercomtel Contact Center S/A é uma sociedade anônima de capital fechado, constituída em 1999, com sede em Londrina-PR, uma empresa coligada da Sercomtel S/A Telecomunicações. 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. A companhia ainda presta outros serviços previstos no artigo 2º do seu Estatuto social.

### **1.3 SERCOMTEL PARTICIPAÇÕES S.A.**

A Sercomtel Participações S/A, foi constituída em maio de 2001, subsidiária integral da Sercomtel S/A Telecomunicações, tendo por objetivo principal a atividade de provedor de Internet e Intranet. Adicionalmente, desenvolve e comercializa softwares oferecendo soluções integradas de TIC- Tecnologia de Informação e Comunicações. A companhia ainda presta outros serviços previstos no artigo 2º do seu Estatuto social.

### **1.4 SERCOMTEL ILUMINAÇÃO S.A.**

A Sercomtel Iluminação S/A, é uma sociedade anônima de capital fechado, constituída em 17 de novembro de 2014, subsidiária integral da Sercomtel Participações S/A e tem como missão a busca de novas oportunidades de negócios voltados para o segmento de implantação e manutenção de sistema de iluminação pública, atuando de forma integrada com a Sercomtel S/A Telecomunicações. A companhia ainda presta outros serviços previstos no artigo 2º do seu Estatuto social.

## **2. Estrutura de controles internos do grupo Sercomtel**

As empresas do grupo Sercomtel possuem duas áreas distintas responsáveis pela observância às práticas de controles internos da companhia, sendo a Auditoria Interna e a Coordenadoria de Gestão de Riscos e Compliance. Tais áreas são imprescindíveis na estrutura da empresa, sendo inclusive exigências legais trazidas pela Lei nº 13.303/2016.

A Auditoria Interna, vinculada diretamente ao Conselho de Administração, é responsável por aferir a adequação do controle interno e atuou no decorrer do ano de 2017 nas diversas áreas da empresa,

---

visando proteger a integridade de seu patrimônio, com 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 executadas durante o exercício são realizadas de acordo com o planejamento anual elaborado pela equipe de Auditores, 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 visou organizar e direcionar os trabalhos realizados, de forma a abranger as principais operações e atividades com maior exposição de riscos. A auditoria interna realizou, também, apontamentos e recomendações, em observância às leis, normas, políticas, procedimentos internos e à integridade das informações, observando os limites de objetividade, neutralidade e independência.

No decorrer do exercício de 2017 deu-se início à implementação e estruturação da área Coordenadoria de Gestão de Risco e *Compliance*, responsável pela verificação do cumprimento das obrigações e do gerenciamento de riscos da companhia. Os trabalhos desenvolvidos foram focados na implementação de políticas e práticas de controles internos, gerenciamento de riscos corporativos e compliance, visando 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. Em 2017 foram iniciadas as tratativas e estudos para implementação do Programa de Integridade na empresa.

As empresas do grupo Sercomtel ainda possuem outras estruturas e mecanismos de controle utilizados para monitorar suas atividades desenvolvidas no intuito de zelar pela transparência, completude e exatidão das informações aqui apresentadas são:

- **A Assembleia Geral Ordinária - AGO**, com reunião que ocorre uma vez ao ano até o dia 30 de abril para tratar dos assuntos trazidos no artigo 132 da Lei nº 6.404/1976 (artigo 131, caput da Lei nº 6.404/1976).
- **A Assembleia Geral Extraordinária – AGE**, com reuniões que ocorrem sempre que necessário para tratar dos assuntos elencados no artigo 122 da Lei nº 6.404/1976 e demais previsões contidas no estatuto social. A AGE e AGO são realizadas com a presença dos acionistas detentores de ações ordinárias, com direito de voto e/ou de seus respectivos representantes legais (artigo 126, §§1º e 4º da Lei nº 6.404/1976). Também é permitida a participação de acionistas possuidores de ações preferenciais na condição de ouvintes, mediante comprovação de que é acionista, ou através de procuração (artigo 125, parágrafo único c/c artigo 126 da Lei nº 6.404/1976).

- 
- **Conselho de Administração** – São realizadas reuniões deliberativas do Conselho de Administração, órgão composto de no mínimo 7 (sete) e no máximo 11 (onze) membros, que atendam os requisitos previstos no Estatuto Social, nas Leis nº 6.404/1976 e 13.303/2016 e demais legislações vigentes, eleitos por Assembleia Geral, com mandato de 2 (dois) anos, sendo permitidas, no máximo, 3 (três) reconduções consecutivas (artigo 13, VI da Lei 13.303/2016). Em observância ao artigo 17 do Estatuto Social da Sercomtel o Conselho de Administração se reunirá na sede social ordinariamente, uma vez por mês, e extraordinariamente, sempre que convocado, podendo excepcionalmente, desde que haja concordância das partes, ser realizadas por teleconferência ou outra forma de participação à distância, devendo, em qualquer dos casos, ser registradas em ata as decisões nelas tomadas.
  - **Conselho Fiscal** - funciona em caráter permanente, compondo-se de no mínimo de 3 (três) e no máximo de cinco (5) membros efetivos e igual número de suplentes, acionistas ou não, pessoas naturais, residentes no País, com formação acadêmica compatível com exercício da função e que tenham exercido, por prazo mínimo de 3 (três) anos, cargo de direção ou assessoramento na administração pública ou cargo de conselheiro fiscal ou administrador de empresa e que atendam as exigências de Lei, sendo eleitos pela Assembleia Geral, com mandato de um (2) ano, permitidas 3 (três) reconduções consecutivas (artigo 161, §1º c/c 162, caput da Lei 6.404/1976 e 26 da Lei 13.303/2016). Ao menos 1 (um) membro indicado pelo ente controlador deverá ser servidor público com vínculo permanente com a administração pública (art. 26, §2º da Lei nº 13.303/2016). O Conselho Fiscal se reunirá ao menos trimestralmente e sempre que necessário caso surjam assuntos sobre os quais deva se pronunciar (art. 163, VI da Lei nº 6.404/1976).
  - **Diretoria Colegiada** - compõe-se de Diretor Presidente e de Relações com Investidores, Diretor Administrativo, Diretor Financeiro, Diretor Comercial e Diretor de Engenharia e Operações. Realizam reuniões semanais, ou quando o interesse da empresa assim exigir, para deliberação de matérias em conformidade com o artigo 27 do Estatuto Social.
  - **Comitê de Auditoria Estatutário** – será integrado por, no mínimo, 03 (três) e no máximo 05 (cinco) membros, eleitos pela Assembleia Geral, com mandato de 2 (dois) anos, permitida a recondução por 1 (uma) única vez, sendo que ao menos um dos membros deve ter reconhecida experiência em assuntos de contabilidade societária. É um órgão independente, de caráter consultivo e permanente, reportando-se diretamente ao Conselho de Administração. As atribuições do Comitê de Auditoria Estatutário se estendem as subsidiárias integrais, controladas e coligadas da Sercomtel S.A. – Telecomunicações, observadas as disposições contidas no Estatuto Social da Sercomtel S.A. - Telecomunicações, na Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976 e demais legislações em vigor.

- **Auditoria Externa** – empresa externa contratada para verificar demonstrações contábeis, emitir pareceres sobre a adequação dessas demonstrações em relação à posição patrimonial e financeira, ao resultado das operações, às mutações do patrimônio líquido e as origens e aplicações de recursos na Sercomtel, dentre outras. Age em conformidade com as leis e normas brasileiras e internacionais, com responsabilidade, independência e 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 (CFC).
- **Comitê Estatutário** - funciona de forma permanente, sendo constituído por no mínimo 03 (três) e no máximo 05 (cinco) membros efetivos, com mandato de 02 (dois) anos, sendo permitida no máximo 01 (uma) recondução. O Comitê Estatutário tem por finalidade assessorar os Acionistas e demais Órgãos Estatutários da Companhia, quanto à análise dos requisitos e da conformidade legal de membros do Conselho de Administração, da Diretoria Executiva, do Conselho Fiscal e do Comitê de Auditoria Estatutário, observadas as disposições contidas no Estatuto Social, na Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976 e demais legislações em vigor.
- **Estatuto Disciplinar dos Empregados** - que contém regras de conduta aplicáveis às atividades profissionais dos empregados públicos da Sercomtel S.A. - Telecomunicações. É também aplicável aos Conselheiros, Diretores, ocupantes de cargos comissionados, estagiários, aprendizes e colaboradores terceirizados da Sercomtel S.A. - Telecomunicações, no que couber e respeitadas às peculiaridades legais em cada caso.

### 3. Fatores de riscos do grupo Sercomtel

Tipo	Riscos
Estratégicos	Forte expansão da telefonia celular da concorrência, impactando também no desempenho do segmento de telefonia fixa
	Ataque e guerra de preços da concorrência – redução das receitas e margens
	Aumento na utilização de dados e redução no uso de Voz;
	Crescimento e fortalecimento das empresas de provedores de internet (ISP)
	Substituição dos serviços de Voz por serviços OTT (Over The Top) – WhatsApp, Skype, Facebook, Google, Netflix, iTunes, P2P
	Falta de investimentos em treinamento e capacitação
Financeiro	Aporte de Capital = Necessidade de aporte de capital dos acionistas para fazer frente às necessidades de caixa e endividamento da companhia
	Dificuldade na Captação de Recursos para Investimentos = Resolução nº 2827/2001 do Banco Central do Brasil, a qual define regras para o contingenciamento do crédito ao Setor Público, limitando o montante das

	operações de crédito para cada instituição financeira, condicionante esta que não afeta as empresas privadas.
	Vedação de Parcelamento ICMS = Possibilidade de vedação legal para realização de novos parcelamentos de ICMS para equilíbrio de caixa.
	Margem EBITDA = Abaixo da média de mercado, inviabilizando recursos para novos investimentos.
	Alto Nível de Endividamento = Principalmente tributários e trabalhistas, comprometendo obtenção de crédito no mercado.
	Dificuldade de obtenção de recursos financeiros para expansão.
	Alto índice de cancelamento em decorrência da inadimplência.
Jurídico	Passivo de ações trabalhistas.
Tecnológico	Necessidade de atualização constante de Parque Tecnológico
Conformidade	Tramitação do Processo de caducidade da outorga Sercomtel que gera insegurança no quadro, nos clientes e fornecedores.
	Aspectos Regulatórios: Obrigações da Concessão, que impõe elevados custos para a Sercomtel, fim do PGMC (Plano Geral de Metas de Competição), alto custo de outorgas e licenças para operação.

#### 4. Desempenho e Impactos Econômico-financeiros das empresas do grupo Sercomtel

##### 4.1 SERCOMTEL S.A. – TELECOMUNICAÇÕES

Dentro do cenário econômico nacional, a **Sercomtel S/A – Telecomunicações**, no exercício de 2017 apresentou indicadores com crescimento em sua Receita Total superior ao crescimento de sua Despesa Total, resultado das ações de economia propostas por toda empresa com o plano de equilíbrio econômico-financeiro. O prejuízo apresentado pela Sercomtel, neste exercício, foi alavancado por fato não operacional relacionado à necessidade de complementação da estimativa de perdas relacionadas às reclamações trabalhistas. Outros eventos também contribuíram para a significativa redução de seu prejuízo do exercício de 2017 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;
- Reversões de provisões tributárias e regulatórias relacionadas às discussões judiciais que, ao longo dos anos, elevaram as despesas da companhia e, neste exercício de 2017, após avaliação jurídica e regulatória, possibilitou-se sua reversão;
- Adesão ao PERT - Programa Especial de Regularização Tributária, possibilitando a quitação de dívidas tributárias federais com a utilização de créditos tributários da companhia e consequente redução de seu passivo e aumento de sua receita financeira;

O caixa para o ano de 2017 foi mantido por um conjunto de ações que contribuiram para esse resultado, visto que, em sua maioria, as mesmas diminuíram o desembolso imediato de caixa, alongando o prazo para os respectivos pagamentos, tais como:

- Adesão ao Programa Especial de Regularização Tributária – PERT, que possibilitou a utilização de valores de prejuízos fiscais anteriores, reduzindo de forma significativa os pagamentos dos valores do parcelamento de tributos federais.
- Reparcelamento de GIAs do ICMS para os parcelamentos já realizados em exercícios anteriores, proporcionada redução do desembolso mensal do caixa.
- Renegociação de dívida com fornecedor da Companhia, aumentando o prazo de pagamento e diminuindo o valor das parcelas.
- Retomada do processo de inclusão dos clientes inadimplentes em órgão de Cadastro de Proteção ao crédito e campanha de recuperação de crédito;

As saídas de caixa para cumprimento das ações trabalhistas foi o que mais impactou a necessidade de capital de giro e na busca de recursos para suprir essa demanda a Companhia efetuou, ainda no primeiro semestre, a captação de recursos de longo prazo, junto ao mercado financeiro.

Reais (R\$)	Exercício 2017	Exercício 2016	Exercício 2015
Patrim. Líquido	72.841.965,32	74.362.509,91	91.796.316,89
Ativo Total	295.870.651,83	306.684.995,75	304.438.086,73
Receita Operacional Bruta	238.612.675,26	224.007.874,90	210.190.694,76
Receita Operacional Líquida	163.139.782,11	162.049.563,88	153.937.951,60
Resultado bruto - Lucro Bruto	64.530.595,00	63.823.683,47	51.503.682,60
Resultado líquido - Lucro (Prejuízo) Líquido	(4.424.059,04)	(20.592.497,94)	1.452.639,79

## 4.2 SERCOMTEL PARTICIPAÇÕES

Dentro do cenário econômico nacional, a **Sercomtel Participações**, no exercício de 2017, apresentou indicadores com crescimento em sua Receita Total superior ao crescimento de sua Despesa Total, resultado das ações de economia propostas por toda empresa com o plano de equilíbrio econômico-financeiro. O lucro apresentado pela Sercomtel Participações, neste exercício, foi alavancado pelo lançamento de novos serviços e produtos destinados aos provedores de internet nas cidades onde a rede de transporte é nossa.

Em 2017, a Sercomtel Participações se dedicou ao desenvolvimento de Serviços de Valor Adicionado (SVA) e aos estudos de novas oportunidades nos segmentos de Smart Cities (SC) e Internet of Things (IoT). Quanto ao primeiro tema, a Sercomtel Participações auxiliou em projetos de Segurança Pública

e Telegestão de Iluminação Pública com sensores e aplicações. Em IoT, avançou nos testes das duas principais tecnologias de conectividade para sensores, LoRa e SigFox.

A empresa também esteve presente como co-realizadora e apoiadora em eventos voltados ao setor de Tecnologia da Informação e Comunicação e realizou o prêmio Sercomtel Inovação Tecnológica, dirigido ao público acadêmico do Paraná e destinado aos melhores trabalhos de graduação para aluno e orientador tendo como requisito a inovação. Também promoveu a abertura de filial na cidade de Ourinhos/SP a fim de ampliar suas atividades, além do Estado do Paraná, através da comercialização de transporte de dados.

Em 2016 o lucro líquido foi de 1,322 milhões de reais e em 2017 o lucro líquido foi de 2,289 milhões de reais, proporcionando um aumento de quase 100% de lucro de um ano para outro. O Caixa para o ano de 2017 foi mantido e controlado dentro do esperado, com o pagamento de todos os fornecedores em dia e permitindo que voltássemos a manter um valor em aplicações financeiras.

Reais (R\$)	Exercício 2017	Exercício 2016	Exercício 2015
Patrim. Líquido	7.865.690,84	6.851.483,77	7.329.250,71
Ativo Total	9.777.059,55	8.976.285,93	9.480.334,42
Rec. Líquida	22.021.821,33	19.469.684,24	16.977.810,35
Resultado bruto	12.164.162,55	10.082.839,66	3.455.498,33
Resultado líquido	2.288.796,16	1.322.233,06	3.313.074,88

#### 4.3 SERCOMTEL CONTACT CENTER S.A.

Apesar do cenário econômico nacional não ser favorável ao crescimento e manutenção das empresas, considerando as crises econômicas e políticas e as questões regulatórias, a **Sercomtel Contact Center**, no exercício de 2017, manteve seu nível de Receitas totais superiores ao crescimento de seus gastos, embora tenha reduzido às receitas do seu principal contrato, reequilibrou suas receitas através de melhorias dos outros contratos e na conquista de novo cliente, além 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.

Para uma melhor prestação de serviços em 2017 foram implantadas fases importantes da nova plataforma contratada visando maior eficiência e menores custos. O ano foi marcado ainda pelo início de projeto piloto para implementar novas tecnologias para prestação de serviços de contact center envolvendo inteligência artificial, cobranças, *ominichanel* e outras funcionalidades. Simultaneamente foram realizadas ações de adequação da infraestrutura e modernização dos sistemas e materiais de trabalho de modo a oportunizar todas as ferramentas necessárias à melhoria dos trabalhos executados.



Algumas ações foram relevantes nesta manutenção de resultados positivos como:

- Adesão ao PERT - Programa Especial de Regularização Tributária, possibilitando a quitação de dívidas tributárias federais com a utilização de créditos tributários da companhia e consequente redução de seu passivo e aumento de sua receita financeira;
- Negociação e redução de reajustes de valores de contratos.
- Modificação e alterações de programas e modelos de gestão e remuneração.
- Redução do quadro funcional.

A empresa manteve controlado seu Fluxo de Caixa para o ano de 2017, realizando algumas ações que contribuíram para esse desempenho, buscando redução de gastos e assim desembolsos, reduzindo valores pagos com comissões, gastos mais eficientes em programas internos, redução de gastos fiscais, tais como:

- Adesão ao Programa Especial de Regularização Tributária – PERT, que possibilitou a utilização de valores de prejuízos fiscais anteriores, reduzindo de forma significativa os pagamentos dos valores do parcelamento de tributos federais.
- 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.

Reais (R\$)	Exercício 2017	Exercício 2016	Exercício 2015
Patrim. Líquido	1.972.385,18	1.602.803,58	860.534,45
Ativo Total	10.364.967,79	8.014.156,69	7.708.947,67
Rec. Líquida	17.324.600,75	17.856.261,22	17.216.860,22
Resultado bruto	4.006.806,01	3.651.509,67	3.875.718,76
Resultado líquido	369.581,60	781.319,25	2.230.011,30

#### 4.4 SERCOMTEL ILUMINAÇÃO S.A.

Dentro do cenário econômico nacional, a **Sercomtel Iluminação**, subsidiária integral da Sercomtel Participações S.A., no exercício de 2017, apresentou indicadores com crescimento em sua Receita Total superior ao crescimento de sua Despesa Total, resultado das ações de economia propostas por toda empresa com o plano de equilíbrio econômico-financeiro. O lucro apresentado pela Sercomtel Iluminação, neste exercício, foi alavancado pela prestação de serviços de obras de melhorias no sistema de iluminação pública no Município de Londrina.

No exercício de 2017, 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 atendeu mais de 30.000 ordens de serviço durante o ano de 2017, solicitadas através dos nossos canais de atendimento (0800 400 4343, site: sercomteliluminacao.com.br, APP: Android e iOS), sendo que no cenário atual não existem mais chamados em atraso, pois foram baixadas mais de 6.000 ordens pendentes referentes ao ano de 2016.

Além disso, foram executadas obras de melhorias na iluminação pública viária das Zonas Leste, Oeste, Norte e Sul do município de Londrina, totalizando 55 trechos, correspondentes a 1.940 pontos, em cumprimento aos Contratos Administrativos nº 0393/2016, 0394/2016, 0395/2016 e 0396/2016, firmados com a Prefeitura de Londrina.

A Sercomtel iluminação também assume seu compromisso de empresa cidadã, desenvolvendo em conjunto com seus colaboradores um programa de responsabilidade social dirigido à comunidade em que atua. Esta orientação abrange desde projetos específicos, programas de iniciação profissional para jovens, apoio à inclusão digital e o estímulo ao trabalho voluntário.

Em 2016 o lucro líquido foi de 465 mil reais e em 2017 o lucro líquido foi de 573 mil reais, proporcionando um aumento de mais de 20% de lucro de um ano para outro. O caixa para o ano de 2017 foi mantido por um conjunto de ações que contribuiram para esse resultado.

Reais (R\$)	Exercício 2017	Exercício 2016	Exercício 2015
Patrim. Líquido	3.521.222,84	3.224.666,73	4.559.300,55
Ativo Total	4.292.494,99	4.839.008,86	6.280.945,36
Rec. Líquida	11.001.579,06	8.471.281,69	9.246.913,74
Resultado bruto	3.872.145,97	1.819.319,59	6.178.000,29
Resultado líquido	572.532,61	465.366,18	3.263.038,98

## 5. Comentário dos Administradores sobre o desempenho da Sercomtel

A Sercomtel é uma empresa com raízes de pioneirismo e vanguarda. A companhia é resultado do espírito empreendedor dos cidadãos de Londrina, sendo, portanto, um importante patrimônio do povo de Londrina e do Estado do Paraná.

A empresa está presente em 196 cidades paranaenses. São 15 cidades atendidas com infraestrutura própria e, em parceria com a Copel, são atendidas outras 181 cidades. Na telefonia celular opera em duas cidades.

---

Oferece uma variedade de produtos de telecomunicações integrados que incluem telefonia fixa e móvel, uso de redes (interconexão), transmissão de dados (inclusive banda larga) através de pacotes double-play e triple-play, serviços de internet e outros serviços de telecomunicações, para clientes residenciais, empresas e órgãos governamentais.

A principal característica a ser atribuída à empresa, desde sua constituição, há quase 50 anos, é sua atuação singular no que diz respeito ao seu relacionamento com clientes e comunidade em geral.

O comportamento da empresa neste quesito vem sendo ratificado constantemente pelos resultados de pesquisas locais de grande credibilidade e também através da mensuração do próprio órgão regulador, Anatel – Agência Nacional de Telecomunicações no exercício de 2017.

A empresa foi premiada com o Prêmio Top de Marcas nos segmentos de Telefonia Fixa, sendo a empresa mais lembrada pelos Londrinenses – 71,3% dos entrevistados, e em Provedor de Internet. A Sercomtel foi à marca mais lembrada pelos 46,1% dos entrevistados, apresentando crescimento nos índices da pesquisa.

Também foi reconhecida com o Prêmio Impar 2017, pelo qual venceu na categoria Operadora de Telefonia Fixa, estando dentre às marcas preferidas e que tem maior afinidade com o público de Londrina.

Conquistou ainda o prêmio Top Nikkey, 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 Telefonia Fixa, a Sercomtel foi à marca mais lembrada por 64,8% dos entrevistados. No segmento Provedor de Internet, ficou na liderança com 35,8% das citações.

Em âmbito nacional, através de pesquisa promovida pela ANATEL, foi reconhecida como a prestadora com a melhor qualidade operacional entre as maiores operadoras de banda larga fixa do país. Comparando o desempenho das prestadoras de janeiro a setembro de 2017, a Sercomtel apresentou, proporcionalmente, o maior percentual de cumprimento de metas, com 93,7% de um total de 63 indicadores válidos referentes à área geográfica onde se encontra em efetiva operação.

Mesmo apresentando os melhores resultados na qualidade de prestação de serviços, cumprimento de metas e adimplência com fornecedores e tributos, a agência reguladora, fundamentando-se nas dificuldades de caixa e indicadores econômicos financeiros, no mês de setembro de 2017, por meio do Acórdão 366, a ANATEL determinou a instauração de processo para avaliação da aplicação de caducidade à Sercomtel S.A - Telecomunicações, no tocante a concessão para prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC. Adicionalmente, o mesmo Acórdão, determinou à Superintendência de Outorga e Recursos à Prestação, a avaliação da manutenção das autorizações para prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), do Serviço Móvel Pessoal (SMP) e do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) prestado fora da área de concessão, avaliando-se o cabimento ou não de cassação das referidas outorgas.

O referido processo está em tramitação internamente na Anatel, sendo que a Administração da empresa, apoiada por seus acionistas, vem atuando de modo efetivo junto à agência, visando à reversão do processo.

Todos os esforços estão sendo direcionados para a superação dessa fase complicada e a confiança de que também será mais um desafio vencido é muito grande.

No que diz respeito à responsabilidade social, a cidade de Londrina, conta com a postura atuante do Comitê de Solidariedade dos Funcionários da Sercomtel, criado para o desenvolvimento de atividades sociais filantrópicas. A administração da Sercomtel tem apoiado as ações do Comitê através da disponibilização, em horário de trabalho, dos funcionários engajados nas atividades realizadas pelo mesmo.

## **6. Práticas de Governança Corporativa das empresas do grupo Sercomtel**

Buscando manter analistas e investidores informados sobre o desempenho dos nossos negócios, bem como das decisões, a Sercomtel implantou em 2017 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. No mesmo link constam informações sobre as empresas do Grupo Sercomtel, Estatuto Social, acesso ao formulário que disponibiliza o Extrato Consolidado de Movimentação de Ações, informações financeiras mais relevantes, organograma e os Relatórios da Administração pertinentes a exercícios anteriores.

Nossos instrumentos de gestão e governança corporativa estão disponíveis em nosso website: <https://www.sercomtel.com.br/institucional/governanca/>

## 7. Remuneração dos Administradores do grupo Sercomtel

### 7.1 SERCOMTEL S.A. – TELECOMUNICAÇÕES

Cargo	Nº de Membros remunerados	Pró-labore anual (R\$)
Conselho de Administração	4	211.951,06
Conselho Fiscal	2	75.046,18
Diretor Presidente	1	419.314,84
Demais Diretores	4	1.225.880,72
<b>Total da Remuneração</b>		<b>1.932.192,80</b>

### 7.2 SERCOMTEL PARTICIPAÇÕES S.A.

Cargo	Nº de Membros remunerados	Pró-labore anual (R\$)
Conselho Fiscal	3	51.596,64
Diretor Presidente	1	182.394,96
Diretor de Administrativo Financeiro (até Maio/17)*	1	67.326,15
<b>Total da Remuneração</b>		<b>301.317,75</b>

\*Desde Junho/17 o Diretor de Operações da Sercomtel Contact Center S.A. passou a acumular o cargo de Diretor de Operações da Sercomtel Participações S.A, ficando este com a remuneração da Sercomtel Contact Center S.A.

### 7.3 SERCOMTEL CONTACT CENTER S.A.

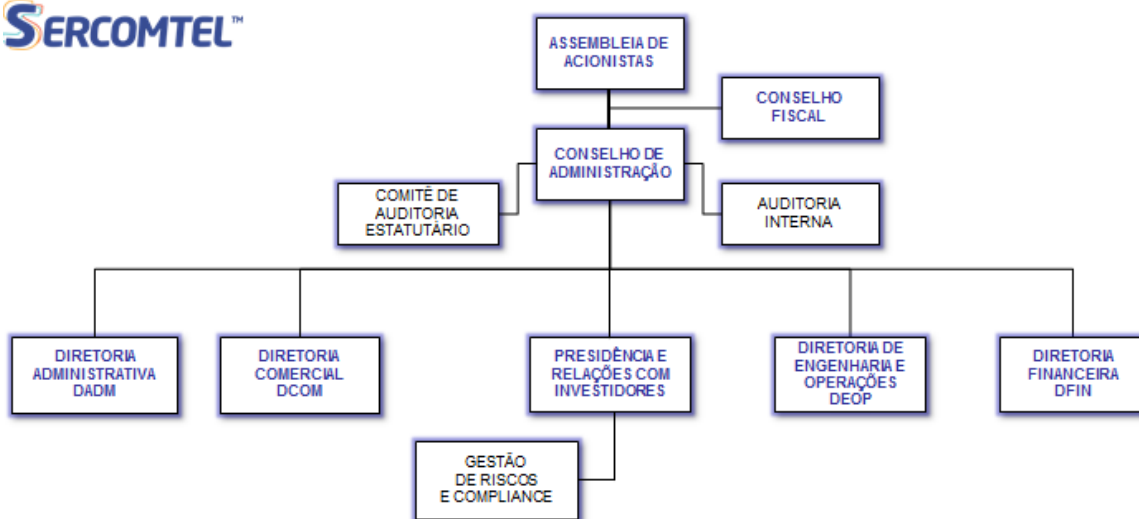
Cargo	Nº de Membros remunerados	Pró-labore anual (R\$)
Conselho Fiscal	3	51.596,64
Diretor Presidente	1	182.394,96
Diretor Administrativo Financeiro	1	171.988,80
Diretor de Operações	1	161.582,76
<b>Total da Remuneração</b>		<b>567.563,16</b>

#### 7.4 SERCOMTEL ILUMINAÇÃO S.A.

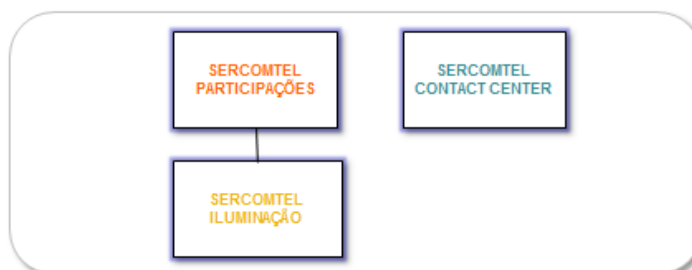
Cargo	Nº de Membros remunerados	Pró-labore anual
Conselho Fiscal	3	51.596,64
Diretor Presidente (até setembro/17)*	1	136.796,22
Diretor de Operações	1	161.582,76
<b>Total da Remuneração</b>		<b>349.975,62</b>

\*Desde Outubro/17 o Diretor Presidente da Sercomtel Iluminação passou a acumular o cargo de Diretor Presidente da Sercomtel S.A Telecomunicações, ficando este com a remuneração da Sercomtel S.A Telecomunicações.

#### 8. Organograma do Grupo Sercomtel



Empresas do Grupo Sercomtel



Aprovado em REOR nº 917 em 21.02.2018 . Aprovado no CAD nº 312 em 28.02.2018.