

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Responsabilidade
Social Corporativa e
com a Comunidade

Conexão com
o Futuro.



2017

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
Programa de integridade.....	20
Gestão de riscos.....	21
Sercomtel S.A. - Telecomunicações.....	25
Sercomtel Participações.....	27
Sercomtel Contact Center S.A.	29
Sercomtel Iluminação.....	31
Investimentos.....	33
Satisfação dos clientes - Sercomtel S.A. - Telecomunicações.....	35
Satisfação dos clientes - Sercomtel Contact Center.....	37
Satisfação dos clientes - Sercomtel Iluminação.....	38
Satisfação dos clientes - Sercomtel Participações.....	38
Destaque Sercomtel.....	35
Colaboradores.....	37
Saúde e segurança.....	39
Responsabilidade na cadeia de fornecedores.....	40
Conheça alguns eventos realizados.....	41
Desenvolvimento da sociedade.....	42
Acesso às telecomunicações e inclusão digital.....	43
Outras ações sociais.....	44
Relações com acionistas e investidores.....	46
Relacionamento setorial.....	47
Legislação federal do setor de telecomunicações.....	48
Redução de impacto.....	50

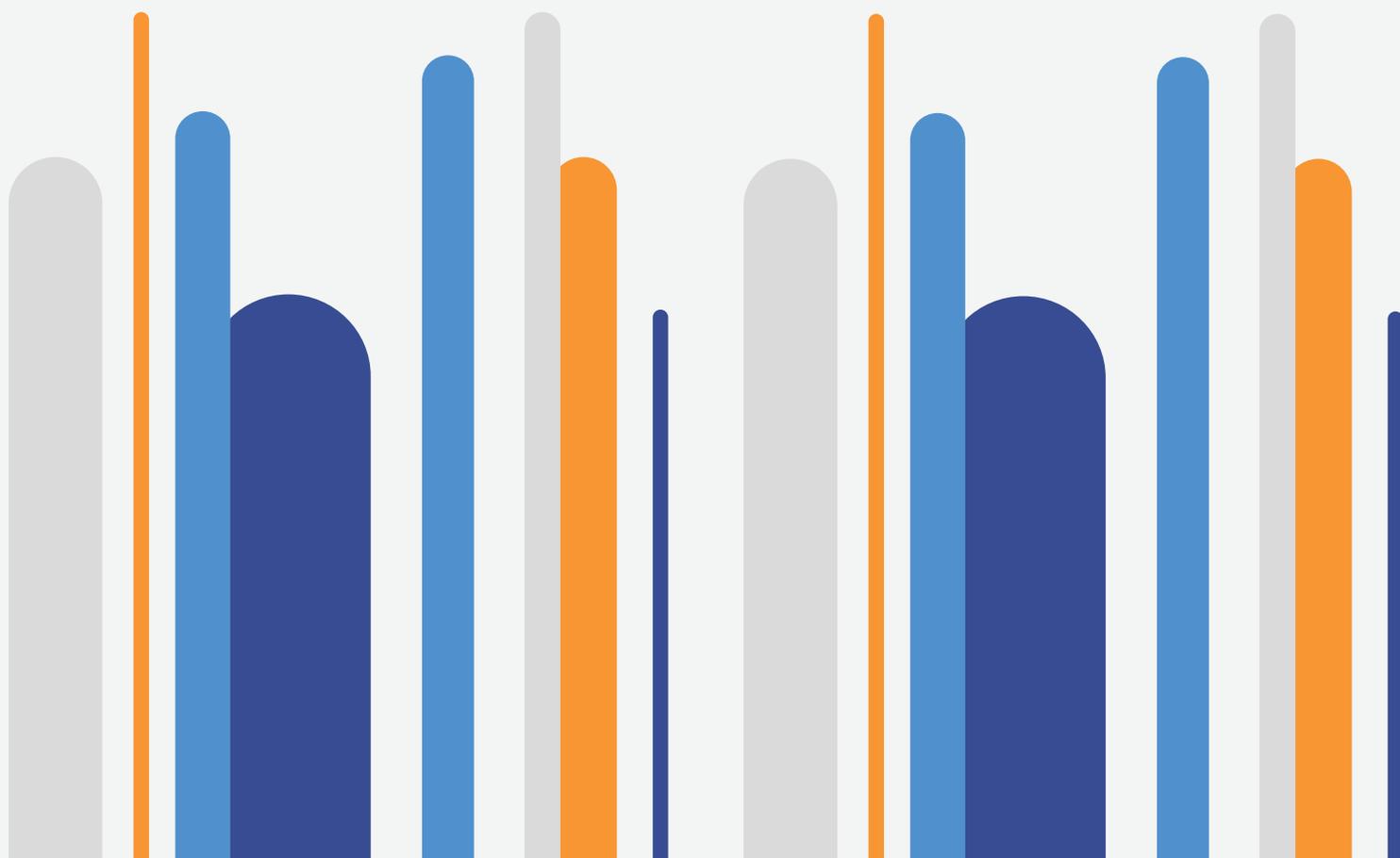
INTRODUÇÃO



Este documento reúne informações sobre a atuação do Grupo Sercomtel em 2017, tratando sobre políticas, práticas desempenho e gestão. Aqui será discorrido sobre as ações adotadas com o objetivo de gerar valor aos públicos englobados e ao meio ambiente, bem como de garantir a sustentabilidade ao longo do tempo.

As informações trazidas no presente instrumento são referentes ao período entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2017 e abrangem todas as empresas do Grupo Sercomtel, quais sejam Sercomtel S.A. - Telecomunicações, Sercomtel Contact Center S.A, Sercomtel Iluminação S.A. e Sercomtel Participações S.A.

Ademais, resta ressaltar que estas informações juntamente com outros documentos foram adotados de modo a atender as melhores práticas de Governança Corporativa e dar cumprimento às disposições da Lei nº 13.303/2016, em especial ao seu artigo 8º.





MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

No ano de 2017, o Grupo Sercomtel teve como foco realizar avanços na transformação do seu negócio, com o propósito de buscar um futuro sustentável e solidificar sua posição no cenário das telecomunicações brasileiro.

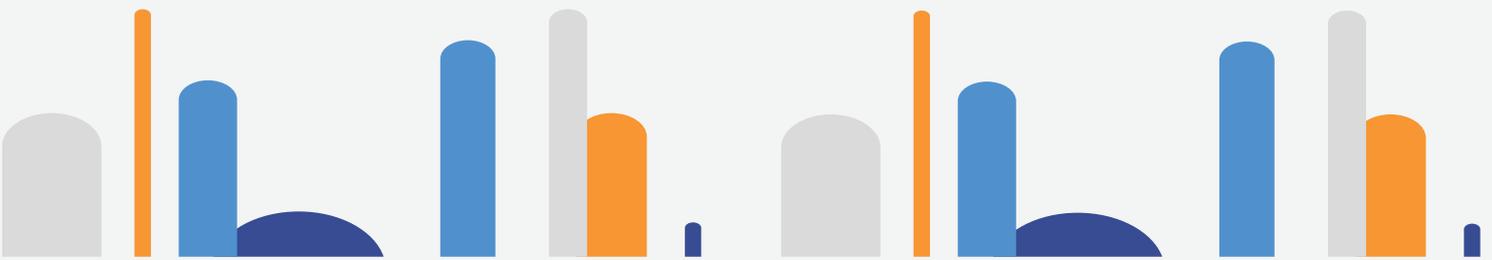
O ano de 2017 foi desafiador do ponto de vista macroeconômico e regulatório. O cenário macroeconômico brasileiro tem apresentado desafios a todos os setores produtivos do país, impactando o crescimento do mercado das telecomunicações e, por conseguinte, impactou diretamente nossas receitas.

Aliado a isso, mesmo apresentando os melhores resultados na qualidade de prestação de serviços, cumprimento de metas e adimplência com fornecedores e tributos, a Agência Nacional de Telecomunicações, fundamentando-se nas dificuldades de caixa e indicadores econômicos financeiros, no mês de setembro de 2017 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, também está em trâmite uma 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.

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. Nesse sentido, apesar das adversidades, o Grupo Sercomtel seguindo o pioneirismo e o vanguardismo de sua origem, tem buscado inovações constantes através de sua subsidiária integral Sercomtel Participações, e tem transformado o conceito de iluminação pública por meio da excelência em serviços prestados pela Sercomtel Iluminação.

Assim, apesar das dificuldades enfrentadas pelo Grupo Sercomtel, estamos mantendo o nosso compromisso com a continuidade do processo de transformação operacional e com os investimentos em infraestrutura, com o objetivo de aumentar a eficiência e melhorar a qualidade dos serviços prestados aos nossos clientes.

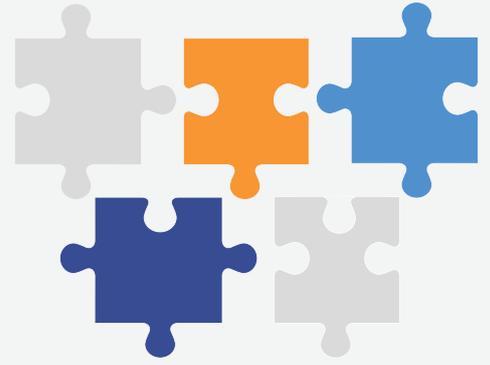


CAPÍTULO
01

O GRUPO SERCOMTEL

Trabalhamos com a convicção de que nossos negócios devem ser conduzidos considerando as expectativas de todos aqueles com os quais nos relacionamos.

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

Somos uma provedora de serviços de telecomunicações, ofertando 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 seu Estatuto Social.

Com a autorização da Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações), em 2009, para operar na telefonia fixa e banda larga em todo o Estado do Paraná, a Sercomtel está presente em 196 cidades paranaenses. São 15 cidades atendidas com infraestrutura própria e, em parceria com a Copel, são atendidas outras 182 cidades. Na telefonia celular opera em 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.

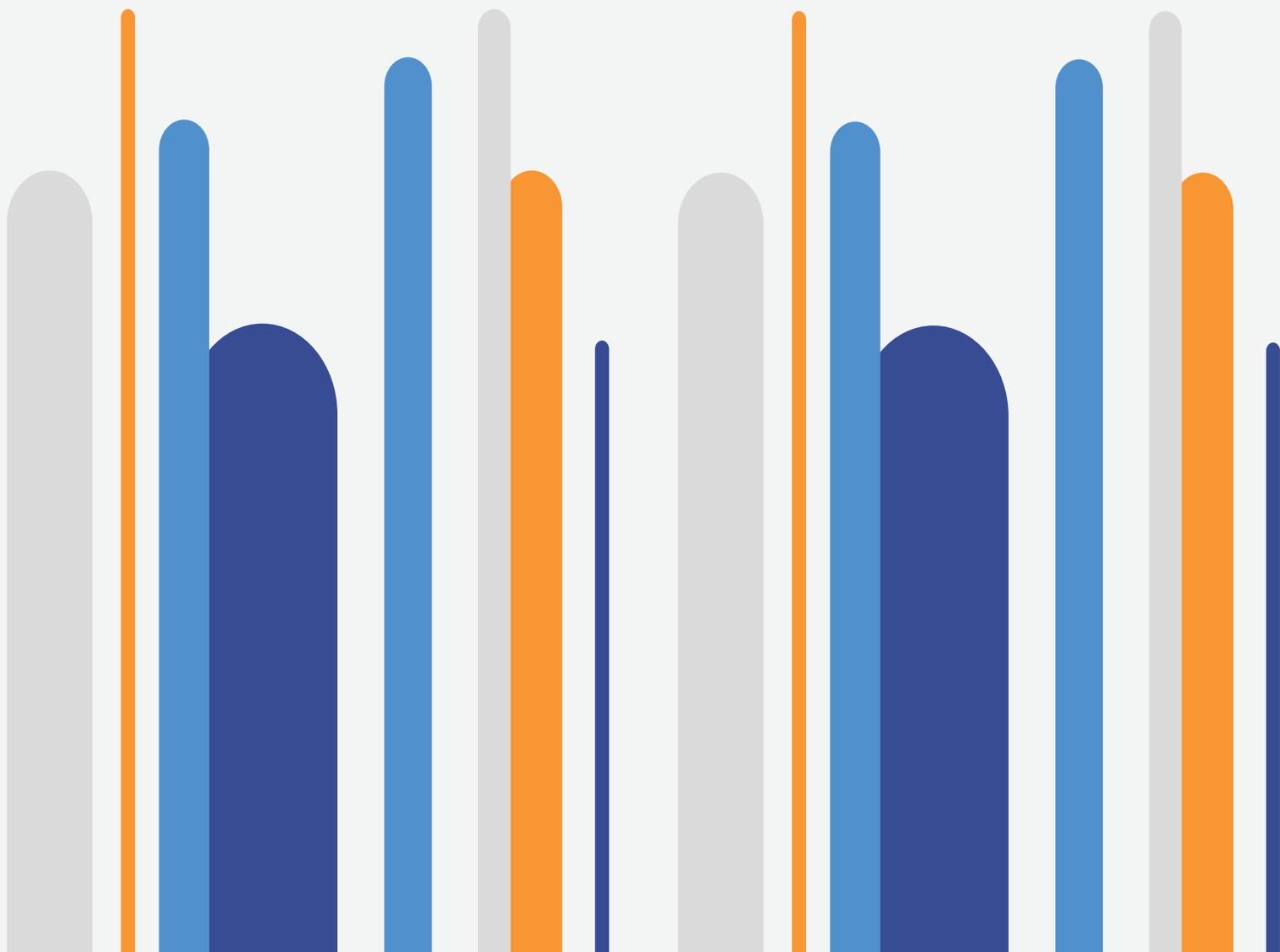
2.3 Sercomtel Iluminação S.A.

A Sercomtel Iluminação é responsável pela manutenção da iluminação pública de Londrina, seus distritos e sua área rural. 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: 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

- Buscar a sustentabilidade e expansão do negócio.
- Manter o Core Business da telefonia fixa (Voz e Dados), colocando a Sercomtel em condições de igualdade competitiva nos serviços tradicionais.
- Ampliar o portfólio com novos produtos e serviços como: Serviços de vídeo, Internet das Coisas (IoT), Big Data, serviços com Provedores (ISPs) e outros.
- Reposicionar o segmento de telefonia móvel (Voz e Dados).

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: Criação de CICC _ Centro Integrado de Comando e Controle, datacenter, cobrança, contact center.

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;
- Aumentar a geração de caixa;
- Crescer com rentabilidade;
- Aumentar a efetividade da operação;
- Obter rentabilidade com sustentabilidade.

Objetivos Empresariais

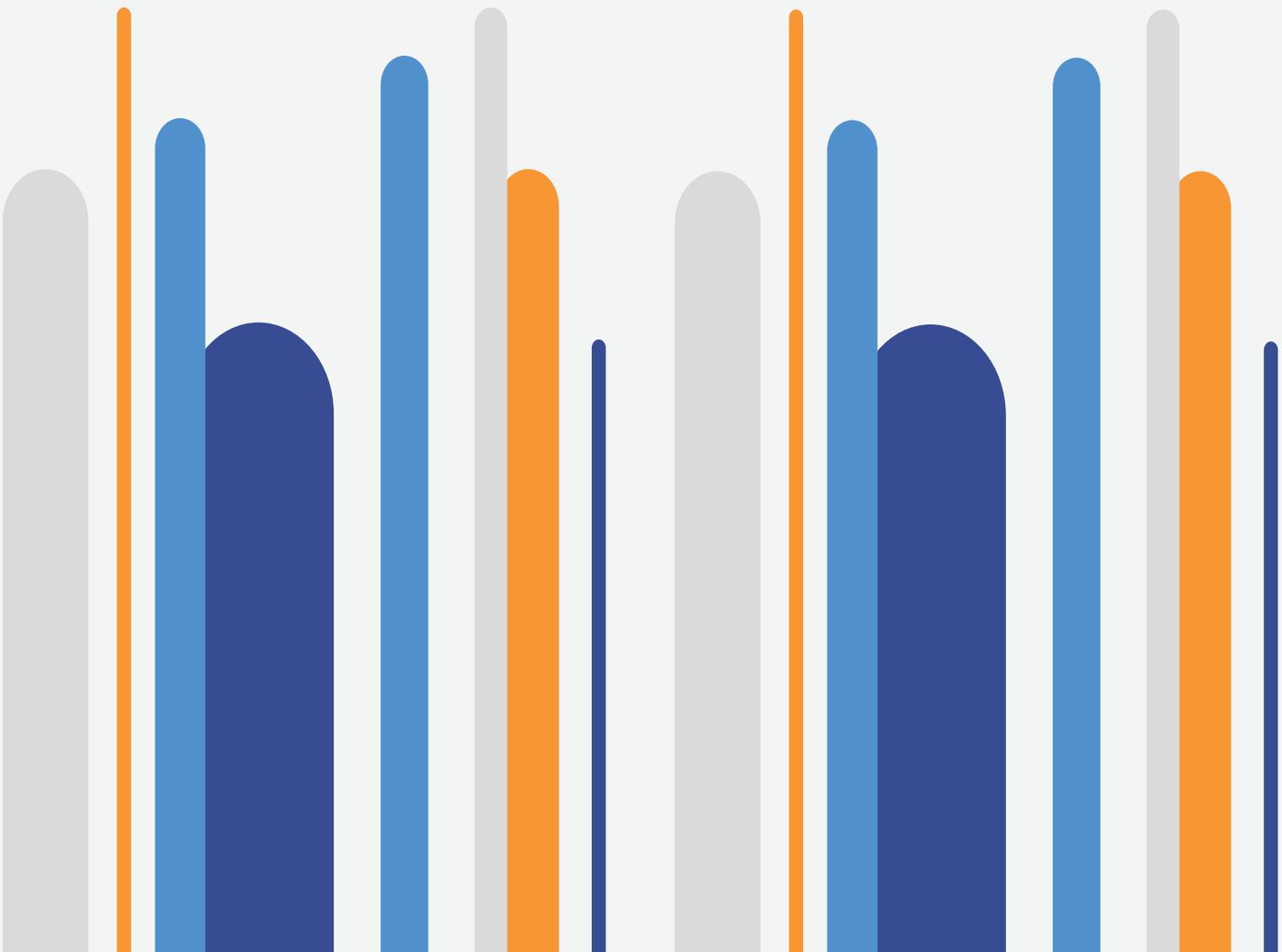
- Perspectiva dos Acionistas: "Buscar a rentabilidade adequada e a liquidez satisfatória que proporcione a sustentabilidade empresarial".
- Perspectiva dos Clientes: "Prover os serviços contratados com diversidade, qualidade e preços na prestação do serviço público de modernização, otimização, expansão, 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 dos Acionistas".

- 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”.

1.4 Sercomtel Participações

Objetivos estratégicos

- Desenvolver serviços de valor adicionado e Serviços de TIC independentes;
- Revisão do portfólio e reposicionamento dos produtos;
- Implementar trials de Smart Cities e modelos de negócios em Smart Cities e IoT em parceria com a Iluminação;
- Desenvolver projeto de Cidade Inteligente junto à Prefeitura de Londrina.

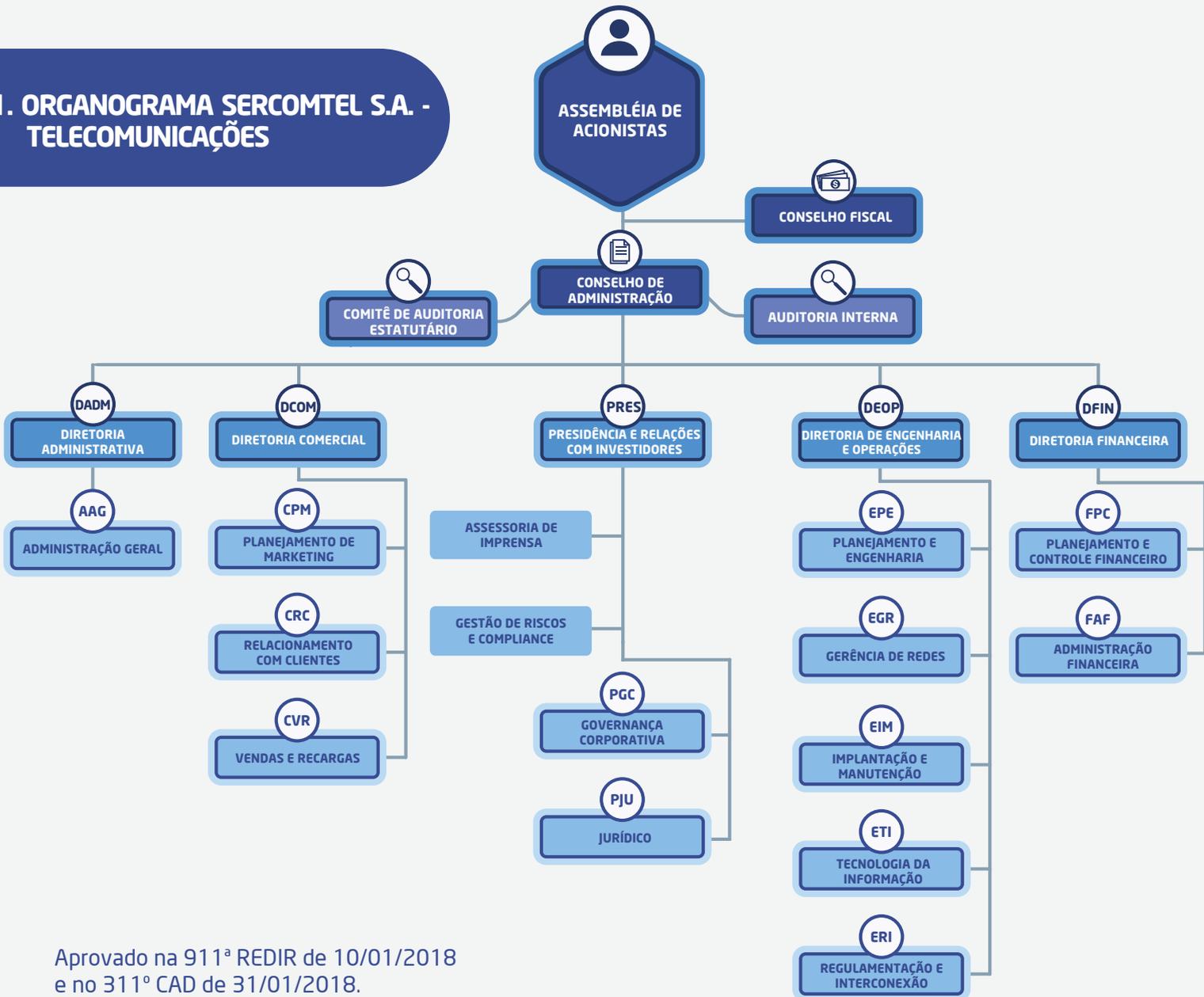


CAPÍTULO
03

**GOVERNANÇA
CORPORATIVA**

Estrutura de Governança das
Empresas do Grupo Sercomtel

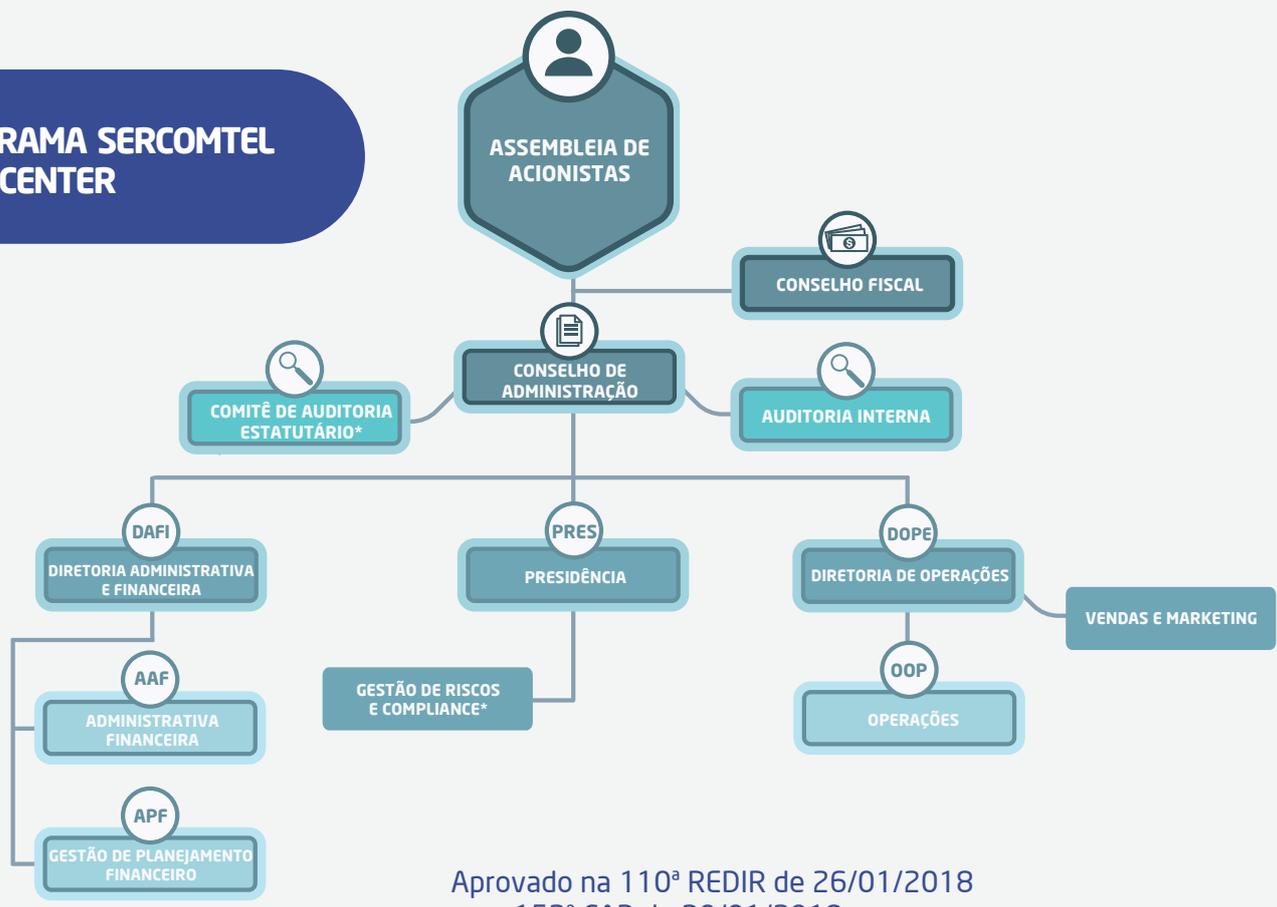
1. ORGANOGRAMA SERCOMTEL S.A. - TELECOMUNICAÇÕES



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



1.1 ORGANOGRAMA SERCOMTEL CONTACT CENTER

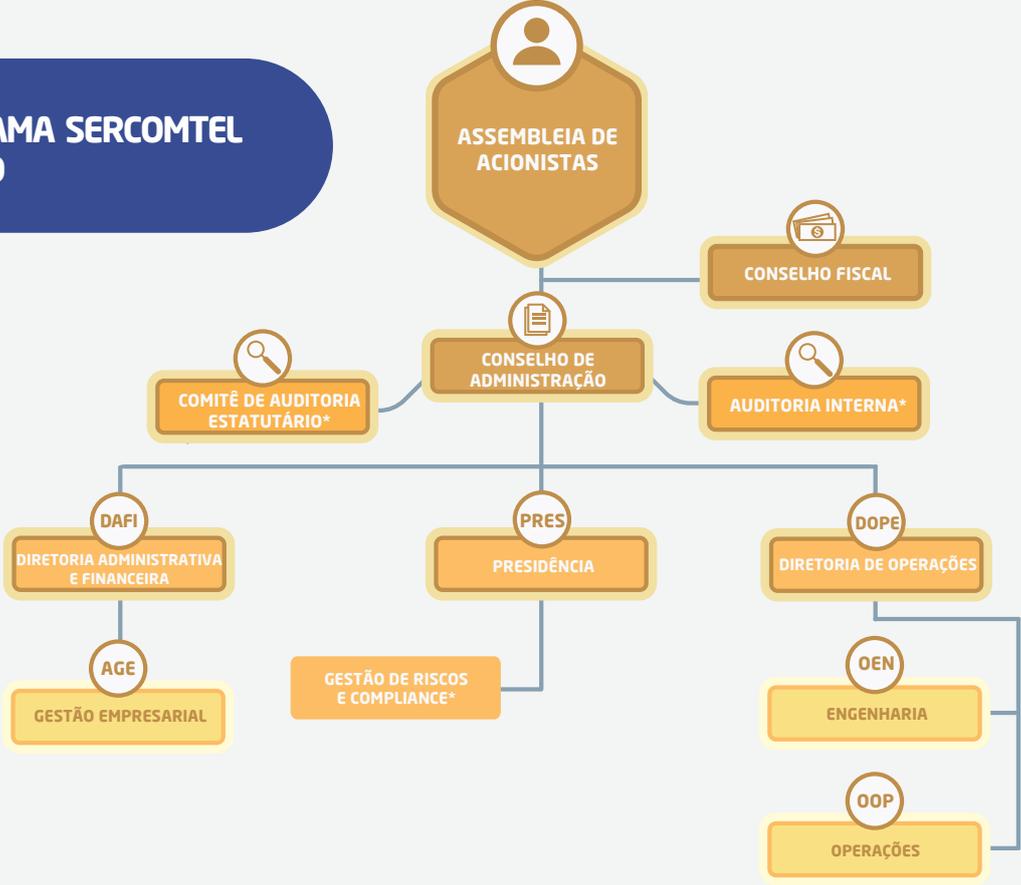


Aprovado na 110ª REDIR de 26/01/2018 e no 152º CAD de 30/01/2018.

*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.

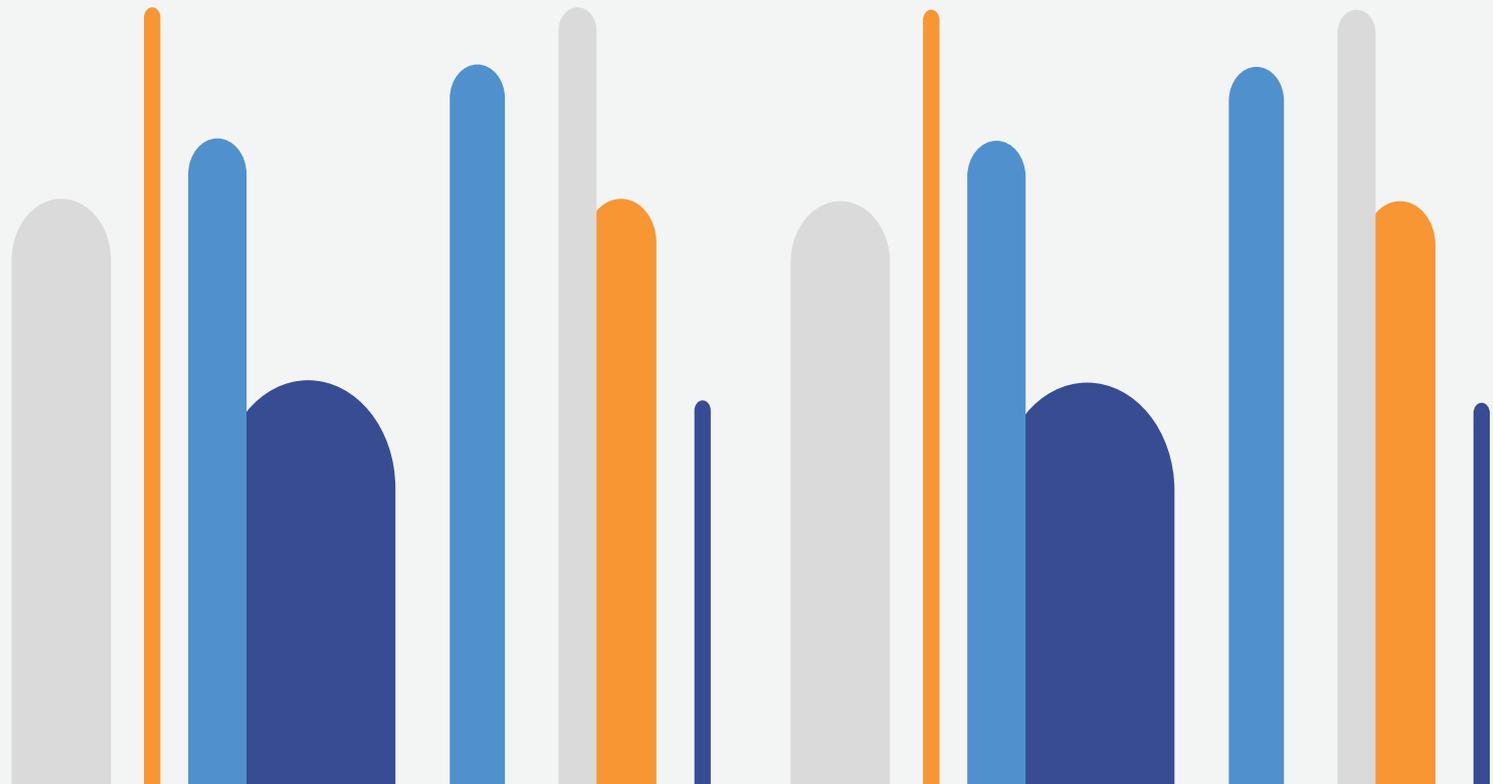


1.2 ORGANOGRAMA SERCOMTEL ILUMINAÇÃO

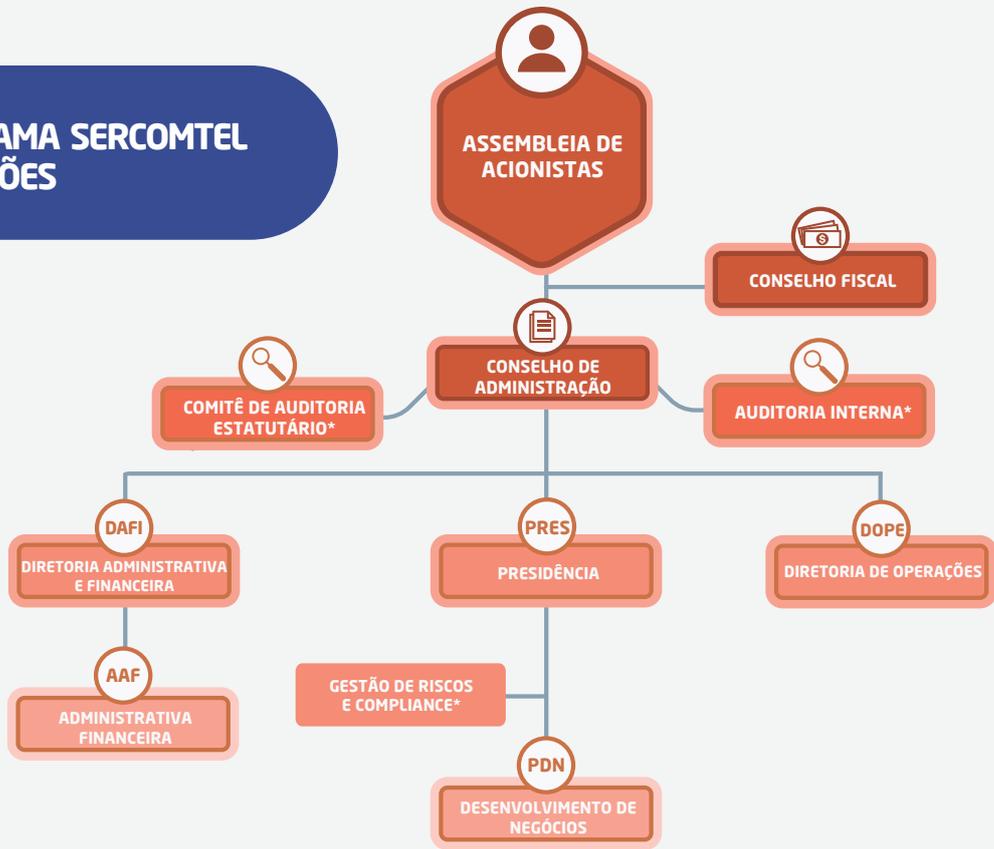


Aprovado na 110ª REDIR de 26/01/2018 e no 152º CAD de 30/01/2018.

*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

Além disso, no primeiro semestre de 2018 estarão implantados os seguintes instrumentos:

- Divulgação simultânea, imediata e equânime de informações relevantes;
- Divulgação pública e anual do Relatório da Administração;
- Divulgação da Carta Anual de Governança Corporativa;
- Divulgação de Política de Transações com partes relacionadas;
- Aplicação de Política de Divulgação de Informação e Preservação do Sigilo;
- Promoção de práticas em sustentabilidade como a divulgação anual do Relatório de Sustentabilidade;
- Política de Distribuição de Dividendos.



3. PROGRAMA DE INTEGRIDADE



Em sintonia com as exigências legais e necessidades internas e externas quanto à transparência no ano de 2017 foram iniciados os trabalhos para criação do Programa de Integridade do Grupo Sercomtel, com o objetivo de aprimorar a estrutura de mitigação dos riscos corporativos, os mecanismos anticorrupção e promover a otimização dos processos de negócio.

A previsão é que no primeiro semestre de 2018 estejam implantados os seguintes instrumentos:

- Código de Conduta para Fornecedores e Parceiros;
- Código de Conduta Profissional;
- Política Anticorrupção;
- Política de Presentes, Brindes e Hospitalidades;
- Regulamento Interno do Comitê de Análise de Denúncias e Assédio Moral.





4. GESTÃO DE RISCOS

4.1 Sercomtel S.A. - Telecomunicações

O setor das empresas do grupo Sercomtel e em especial o de telecomunicações é impactado por mudanças rápidas e significativas, em aspectos tecnológicos, regulatórios, padrões de consumo, entre outros. Dessa forma, estamos sempre buscando identificar e antecipar ações que possam evitar impactos negativos aos interesses das empresas.

A gestão dos riscos do Grupo Sercomtel é acompanhada e supervisionada pela Coordenadoria de Compliance e Gestão de Riscos, área de funcionamento permanente e vinculada diretamente à Presidência das empresas.

A área é responsável por assegurar a identificação e priorização de riscos críticos, desenvolvendo estratégias de gestão, com o objetivo de implementar ações e controles para mitigação.

A seguir são apresentados os principais riscos aos quais nosso negócio pode estar exposto:

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 PGM (Plano Geral de Metas de Competição), alto custo de outorgas e licenças para operação.

Os trabalhos desenvolvidos no ano de 2017 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.

4.2 Sercomtel Contact Center

A empresa entende que suas principais ameaças são:

- Tramitação do processo de caducidade da outorga da controladora Sercomtel;
- Passivo de ações trabalhistas;
- Necessidade de recursos para acompanhar as inovações de mercado.

4.3 Sercomtel Iluminação

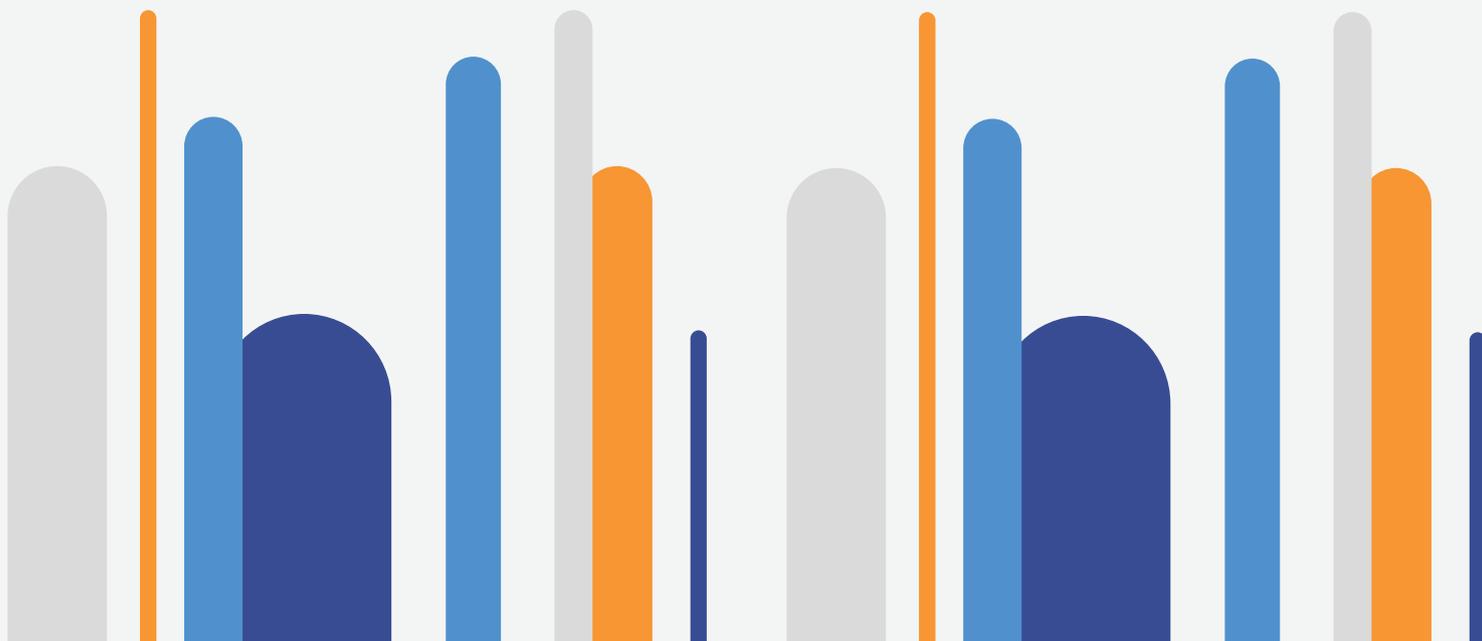
Em uma análise de cenários, a empresa identifica como principais ameaças:

- Crise política ou mudanças de cenário;
- Crescimento de despesas operacionais;
- Crise econômica, aumento de custos e variação nos preços de insumos.

4.4 Sercomtel Participações

As principais ameaças do negócios são:

- Crise política ou mudanças estratégicas;
- Crescimento e fortalecimento dos pequenos provedores de internet;
- Velocidade nas mudanças tecnológicas;
- Redução de receitas do serviço de provedor (Resolução ANATEL 614 que dispensa a obrigação de pagamento);
- Crise econômica;
- Resolução da ANATEL autorizando operação de provedores SCM com menos de 5 mil acessos.



CAPÍTULO
04

**RESULTADOS
ECONÔMICO-
FINANCEIROS**

EMPRESAS DO GRUPO

1. SERCOMTEL S.A. - TECOMUNICAÇÕES



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 contribuíram 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:

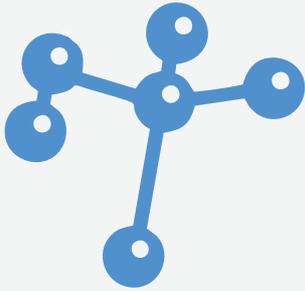
- Adesão ao Programa Especial de Regularização Tributária - PERT, que possibilitou a utilização de valores de prejuízos fiscais anteriores, reduzindo de forma significativa os pagamentos dos valores do parcelamento de tributos federais.

- Reparcèlement 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
Patrimônio 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) Bruto	(4.424.059,04)	(20.595.497,94)	1.452.639,79





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 todas as empresas do Grupo Sercomtel com o plano de equilíbrio econômico-financeiro.

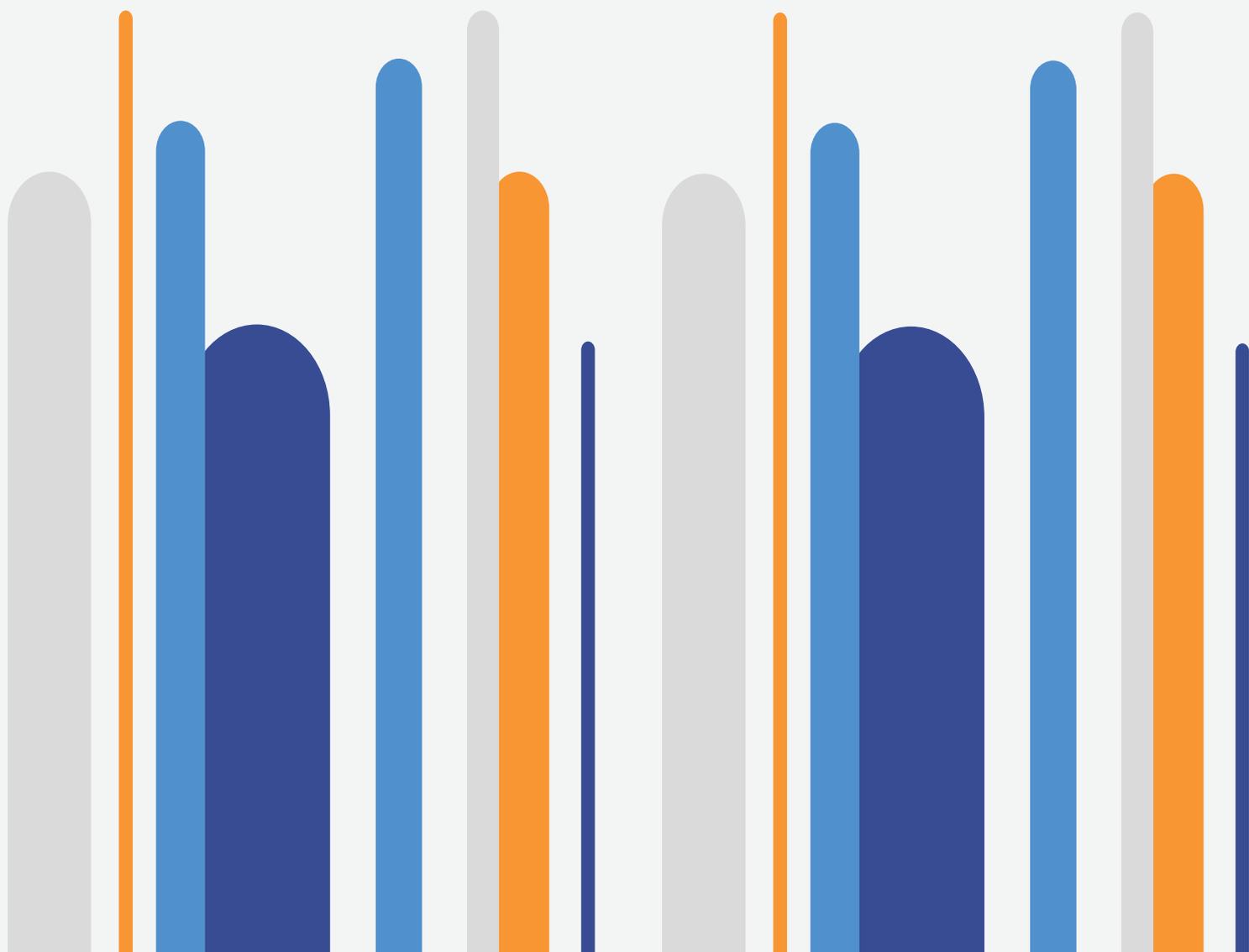
O lucro apresentado pela Sercomtel Participações, neste exercício, foi alavancado pelo lançamento de novos serviços e produtos destinados aos provedores de internet nas cidades onde a rede de transporte é nossa.

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
Patrimônio 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
Receita 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



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, omnichannel 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.

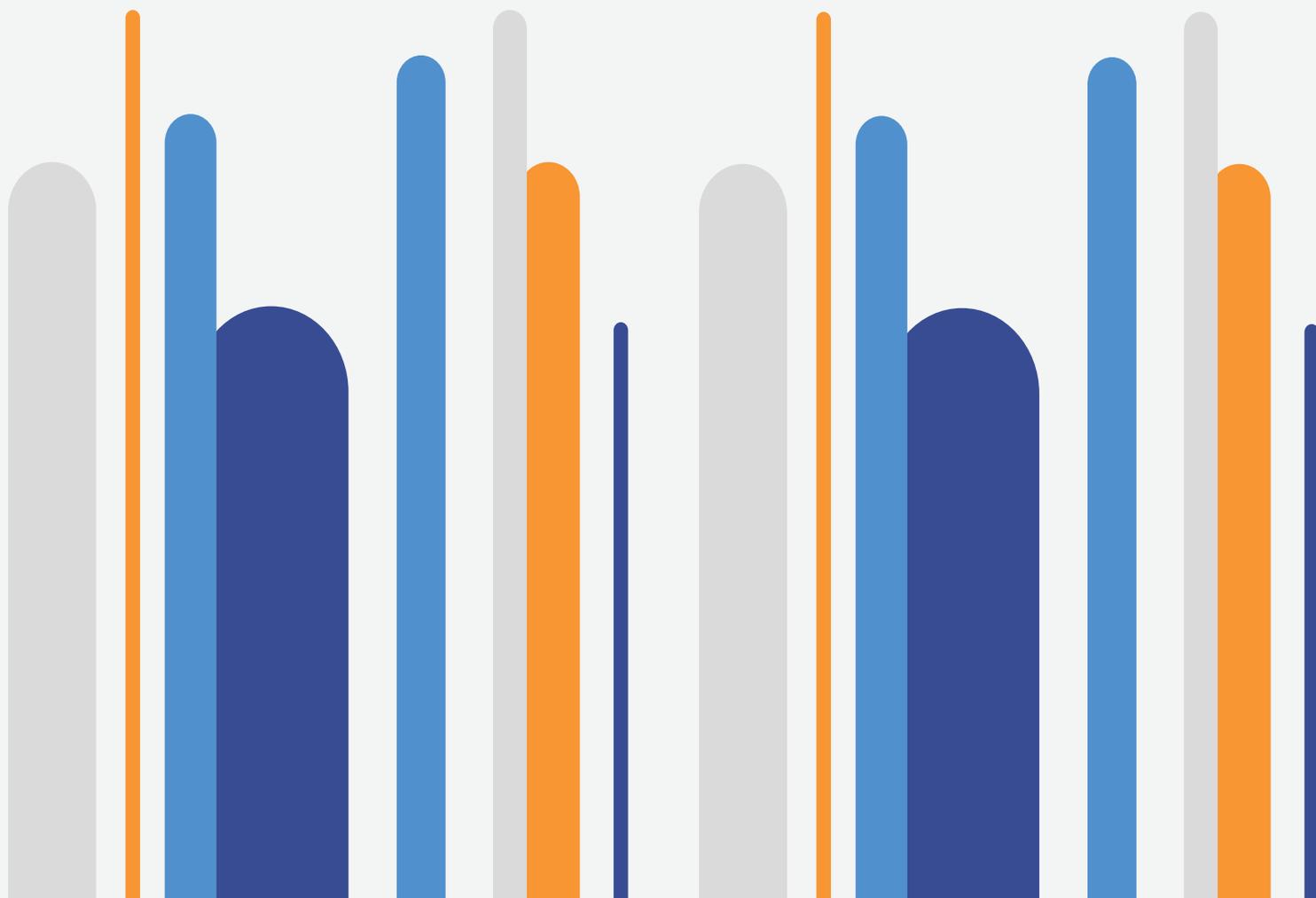
Algumas ações foram relevantes nesta manutenção de resultados positivos como:

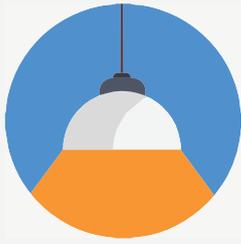
- Adesão ao PERT - Programa Especial de Regularização Tributária, possibilitando a quitação de dívidas tributárias federais com a utilização de créditos tributários da companhia e consequente redução de seu passivo e aumento de sua receita financeira;
- Negociação e redução de reajustes de valores de 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
Patrimônio 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
Receita 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. SERCOMTEL ILUMINAÇÃO

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.

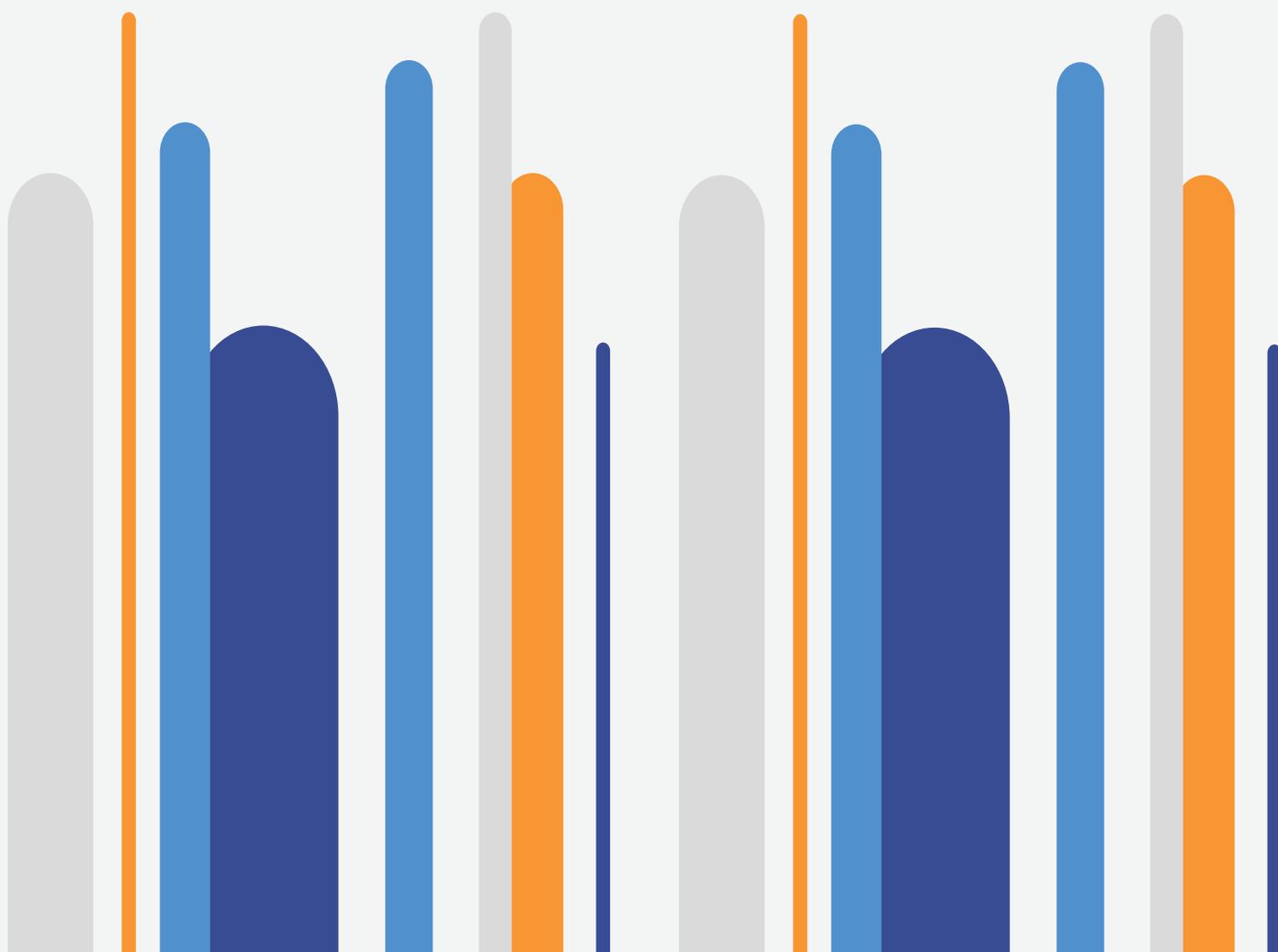
No exercício de 2017, a Sercomtel Iluminação obteve êxito na organização e manutenção do sistema de iluminação pública da cidade de Londrina. Atuando desde novembro de 2016 apenas com equipes próprias, a Sercomtel Iluminação atendeu mais de 30.000 ordens de serviço durante o ano de 2017, solicitadas 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 contribuíram para esse resultado.

Reais (R\$)	Exercício 2017	Exercício 2016	Exercício 2015
Patrimônio 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
Receita 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. INVESTIMENTOS



Os lançamentos dos serviços mencionados estão diretamente relacionados aos investimentos em tecnologia, que possibilitaram a Sercomtel se tornar mais competitiva no mercado. De modo simplificado é possível listar:

- Implantação da Plataforma TR-069 para monitoramento, ação e correção remota em modems de clientes;
- Ampliação para 20/40 Gbps da Rede Metro de Londrina e Novos Mercados;
- Ampliação do backbone da Rede Metro de Novos Mercados;
- Aquisição de nova plataforma GPON com capacidade inicial de até 3072 portas (3 OLTs e Plataforma de Gerência), mais 6.0000NUs em SRP;
- Ampliação da plataforma GPON existente;
- Implementação de solução DWDM na rota Maringá-PR / Ourinhos-SP;
- Implantação do Módulo Geopainel Ótico, baseado em geolocalização dos pontos de disponibilidade de rede óptica;
- Implementação de novo sistema de suporte a projetos para redes óticas FTTH;
- Ampliação de sistema em TI Storage;
- Implantação de novos elementos de rede em tecnologia MSAN na área de concessão e autorização.

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

Sercomtel S.A. - Telecomunicações



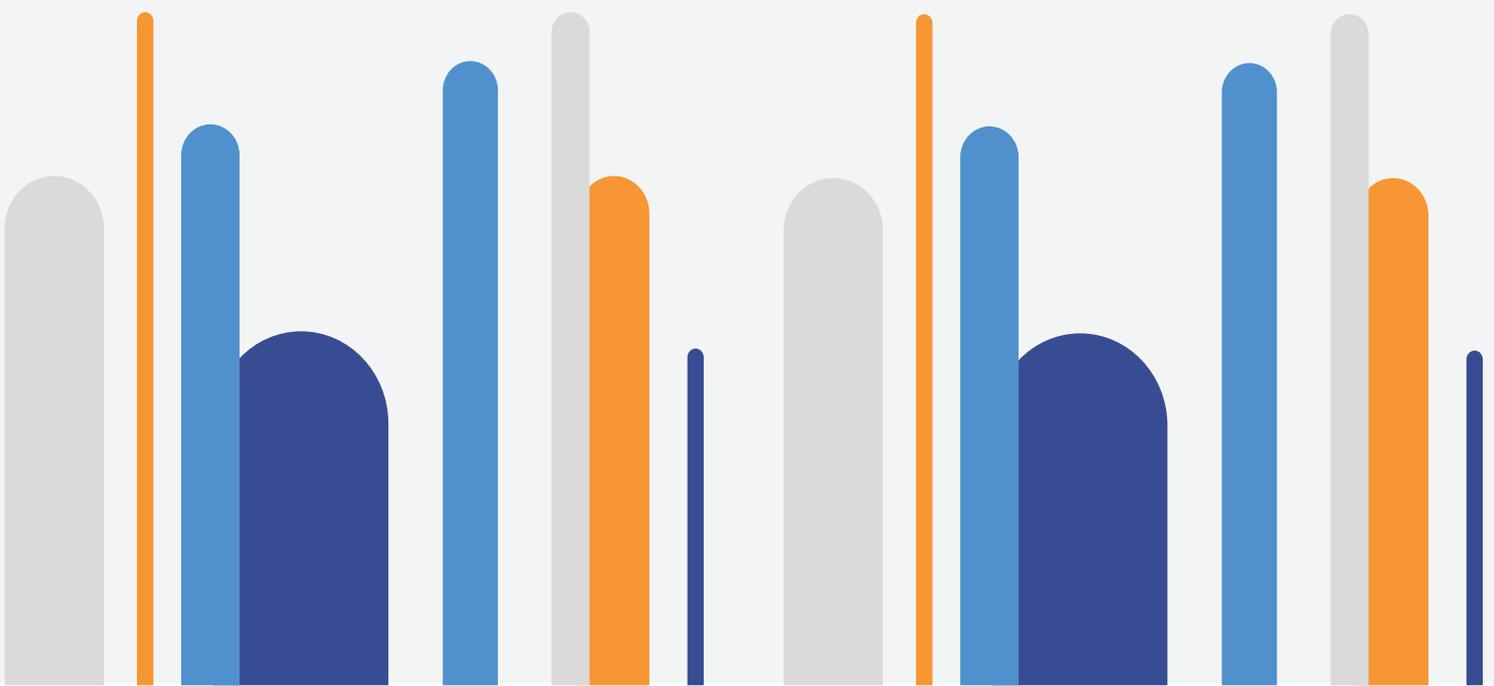
O ano de 2017 foi marcado pela expansão da área de atuação da Sercomtel, na telefonia fixa e banda larga chegando a 119 novas cidades. Com esta ampliação são 182 municípios atendidos pela Sercomtel no modelo em parceria com a Copel Telecom e 15 com rede própria, totalizando 196 municípios atendidos no estado do Paraná. O desempenho positivo foi alcançado devido a medidas executadas gradativamente ao longo do ano, dentre as quais se destacam:

- Ação preventiva no atendimento aos clientes de banda larga com maior número de quedas de conexão, tipo "Lost-Carrier";
- Novas funcionalidades do APP disponível na Apple Store e Google Play, disponibilizada na área do cliente com destaque para os serviços: recarregar pré-pago Fixo, celular e internet com cartão de crédito; emitir segunda via da conta e verificar extrato da conta fixa, celular ou banda larga;
- Lançamento do Box Promo que oferece internet Banda Larga Fixa Ideal de 10 Mbps e plano "Mais" de telefonia;
- Lançamento do Peering Sercomtel que consiste em link dedicado com tecnologia 100% em fibra óptica para transmissão de dados em alta velocidade, de 1Gbps até 10Gbps;
- Lançamento do serviço Cross Connect Sercomtel para transporte de dados e Colocation;
- Serviço de instalação de ponto de rede de internet banda larga que consiste na instalação de ponto de rede adicional, sem voz, que permite conectar modem ou access point a outro computador, além outros equipamentos, como roteador Wi-Fi, hub, switch e servidor de rede;
- Serviço de instalação e configuração de repetidor Wi-Fi para os clientes que já utilizam banda larga fixa pós-paga;
- Serviço Sercomtel Fibra nas velocidades de 30, 60, 100, 150 e 200 e 300Mbps. O diferencial do Sercomtel Fibra é a velocidade simétrica de download e upload de 300Mbps;
- Lançamento do novo Portal da Sercomtel com design alinhado ao que existe de mais moderno no mercado de telecomunicações;
- Ligações automáticas via plataforma line para os clientes dos Planos Pré-Pagos Celular com informações de prazo para uma nova recarga, expiração e validade do saldo.

Também foi dispensada atenção especial à telefonia celular, através da implementação de novos planos e funcionalidades destinadas ao atendimento dos anseios dos atuais e de novos clientes:

- Novos planos na telefonia celular pré-pagos e pós-pagos que oferecem franquias de internet altamente competitivas;
- Plano Pré-Pago Livre Semana que oferece 1GB de franquia de internet com velocidade de até 1 Mbps e ligações locais para telefones fixos e celulares de qualquer operadora, além SMS à vontade;
- Aumento da franquia de dados para os planos pré-pagos Livre, Super Pré e promoção Super Pré, com o aumento da franquia de internet local de 20 Mbytes dia para 1 Gbytes mensal, sem alteração de tarifa;
- Lançamento do APP recarga para medição da banda larga para os clientes dos planos pós e pré-pagos da telefonia móvel.

Todos os serviços de telecomunicações que prestamos 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. Atendemos à lei oferecendo serviço de call center 24 horas para atendimento ao consumidor e canais de contato nas lojas ou no site, além de trabalharmos cada vez mais na oferta de canais digitais para facilitar o atendimento.





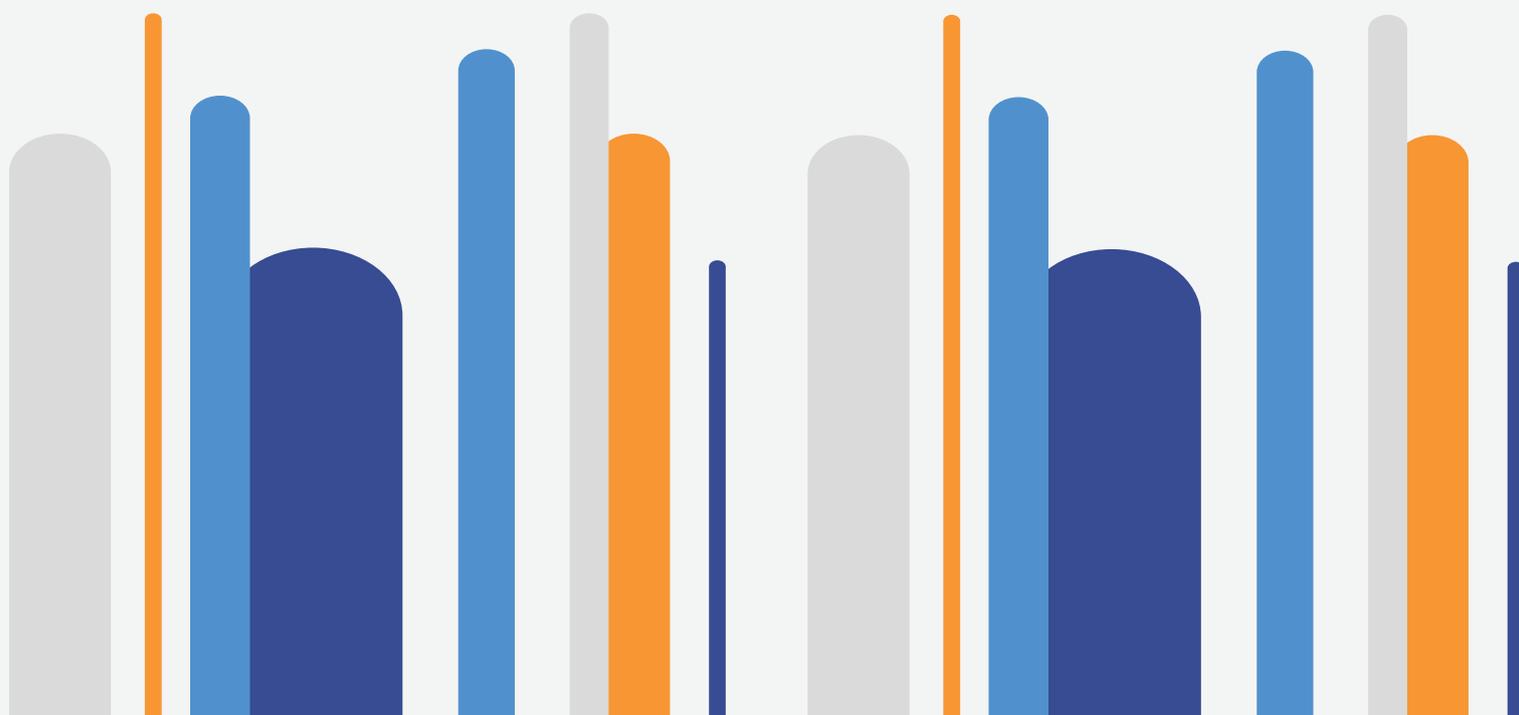
2. SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

Sercomtel Contact Center

A empresa oferece serviço de call center 24 horas para atendimento ao consumidor.

O ano de 2017 foi marcado pelo início da implantação da nova plataforma de atendimento. Após sua conclusão, será estabelecido um novo modelo de qualidade no atendimento a clientes, melhorando a eficiência, reduzindo custos e aumentando a satisfação.

Para continuar nos aprimorando, foi criada em 2017 também uma Coordenadoria de Retenção e Fidelização, responsável por apurar e levantar dados sobre o pós atendimento e medir a satisfação dos clientes.

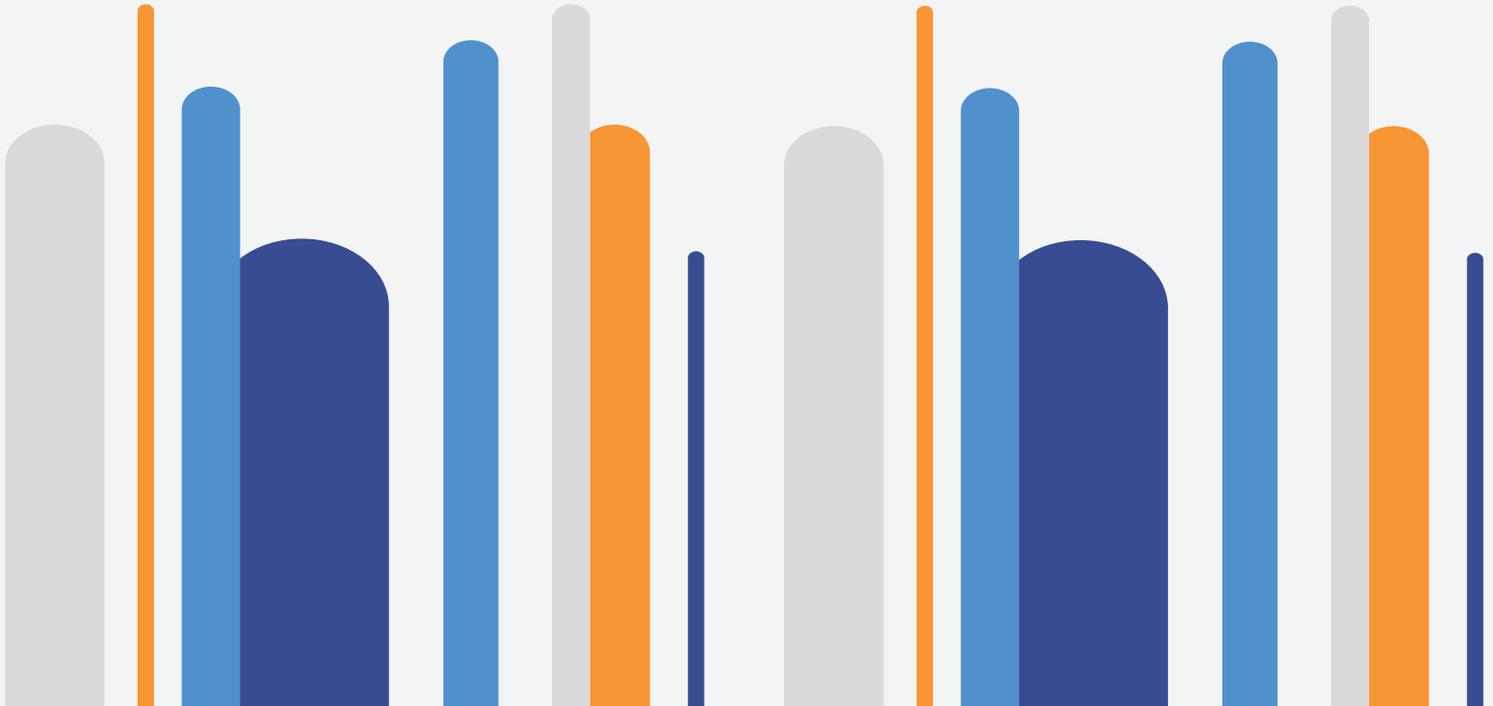


3. SATISFAÇÃO DOS CLIENTES Sercomtel Iluminação



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, 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.



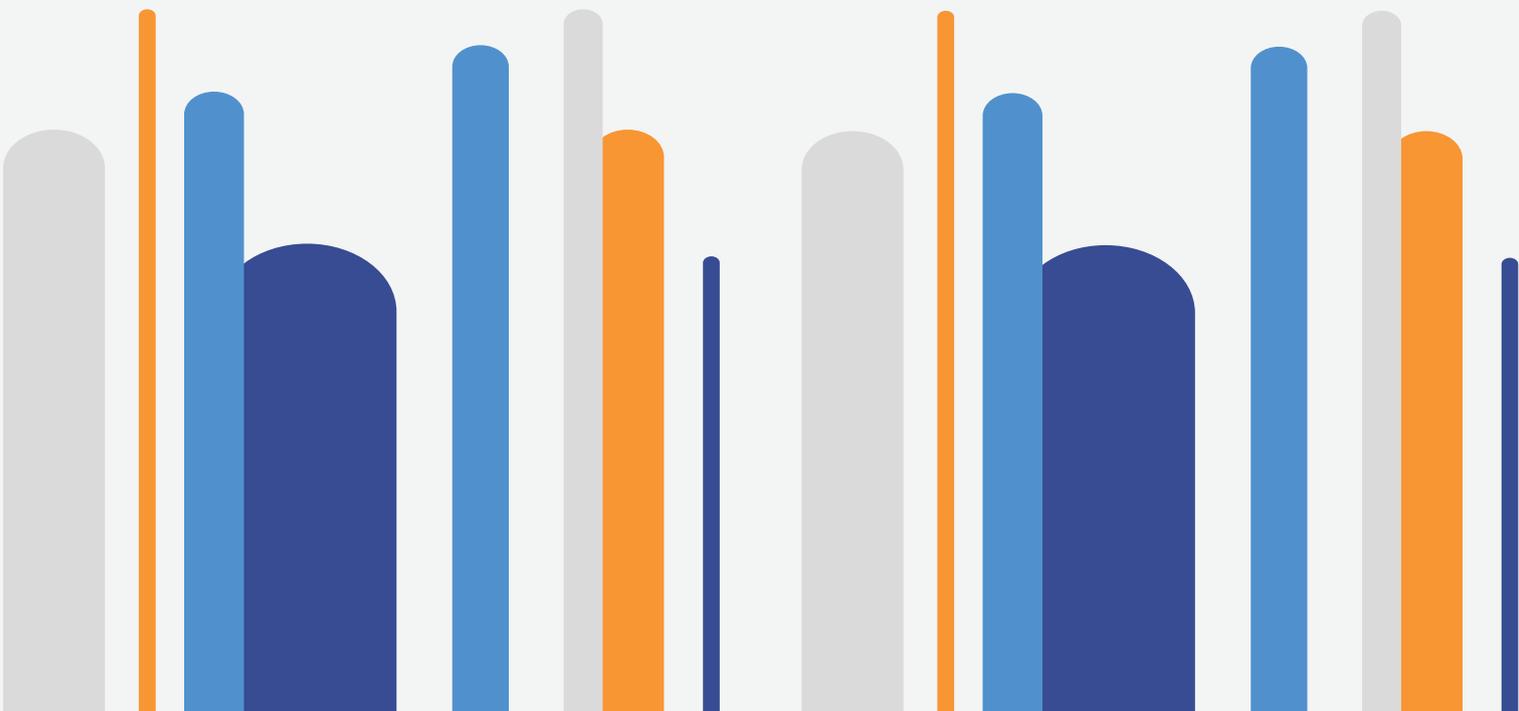


4. SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

Sercomtel Participações

O ano de 2017 foi marcado pela expansão da área de atuação da Sercomtel Participações para fora do Estado do Paraná. Através da abertura da sua filial na cidade de Ourinhos-SP, iniciamos a entrada das atividades comerciais no Estado de São Paulo. O produto/serviço é o fornecimento de conectividade de internet para os provedores locais.

- Implantação da primeira rede LoRa (IoT) de Londrina, destinada ao desenvolvimento de serviços de Internet das Coisas (IoT);
- Início da migração de partes dos sistemas administrativos e financeiros que eram mantidos por terceiros para os sistemas administrados pela área de Tecnologia da Informação da Sercomtel S.A. Telecomunicações (ETI), visando a internalização dos sistemas e redução de despesas;
- Ajustes nos planos de serviços do provedor, adequando para a realidade de mercado e permitindo que a Coordenadoria de Retenção e Fidelização do Cliente da Sercomtel S.A. Telecomunicações pudesse ter mais argumentos de retenção.





4. DESTAQUES SERCOMTEL

A telefonia fixa registrou queda no Brasil, mas Sercomtel se destacou pelo acréscimo de acessos - O Brasil encerrou novembro do ano passado com 42 milhões linhas de telefonia fixa, uma queda de 173.777 linhas ou 0,41% em relação ao mês anterior. Entretanto, ao contrário das demais grandes operadoras (concessionárias e autorizadas), a Sercomtel registrou neste mesmo período um acréscimo de 19.270 acessos (7,95%).

Na contramão do mercado, a Sercomtel encerrou janeiro de 2017 com crescimento na base de celulares - A Sercomtel registrou um aumento de 10,04% a mais na telefonia móvel em janeiro deste ano se comparado ao mesmo período de 2016, de acordo com dados divulgados pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel). Entretanto, segundo informações da Anatel, a base de linhas ativas da telefonia móvel no país caiu para 243,42 milhões, uma redução de 5,38% em relação a janeiro de 2016, com 13,8 milhões de números a menos.

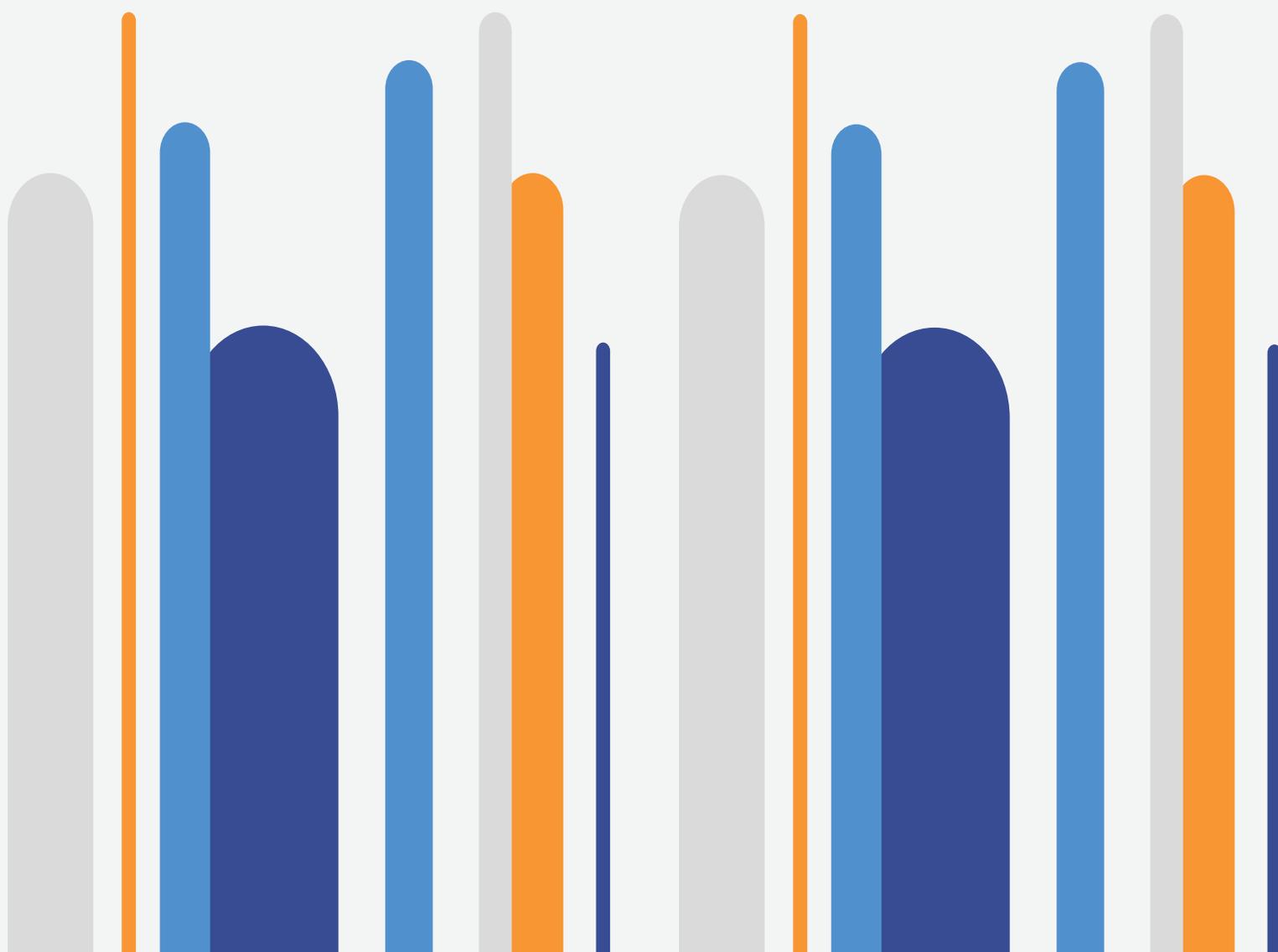
Na Banda larga fixa da Sercomtel teve crescimento de 8% em janeiro, se comparado ao mesmo período de 2016. O crescimento alcançado pela Sercomtel acompanhou a variação positiva no mercado de banda larga fixa, que cresceu 4,96% em janeiro, para 26,7 milhões de conexões no comparativo a 2016. Nos 12 meses, 1,27 milhão de novos clientes aderiram ao serviço, segundo a Anatel.

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.



5. COLABORADORES



A Sercomtel S.A. Telecomunicações encerrou o exercício de 2017 com 474 empregados, considerando empregados concursados, assessores e aprendizes. A controlada Sercomtel Contact Center finalizou o ano de 2017 com 406 empregados, considerando empregados concursados e aprendizes. Já a Sercomtel Iluminação encerrou o exercício de 2017 com 49 empregados, considerando empregados concursados, diretores e aprendizes.

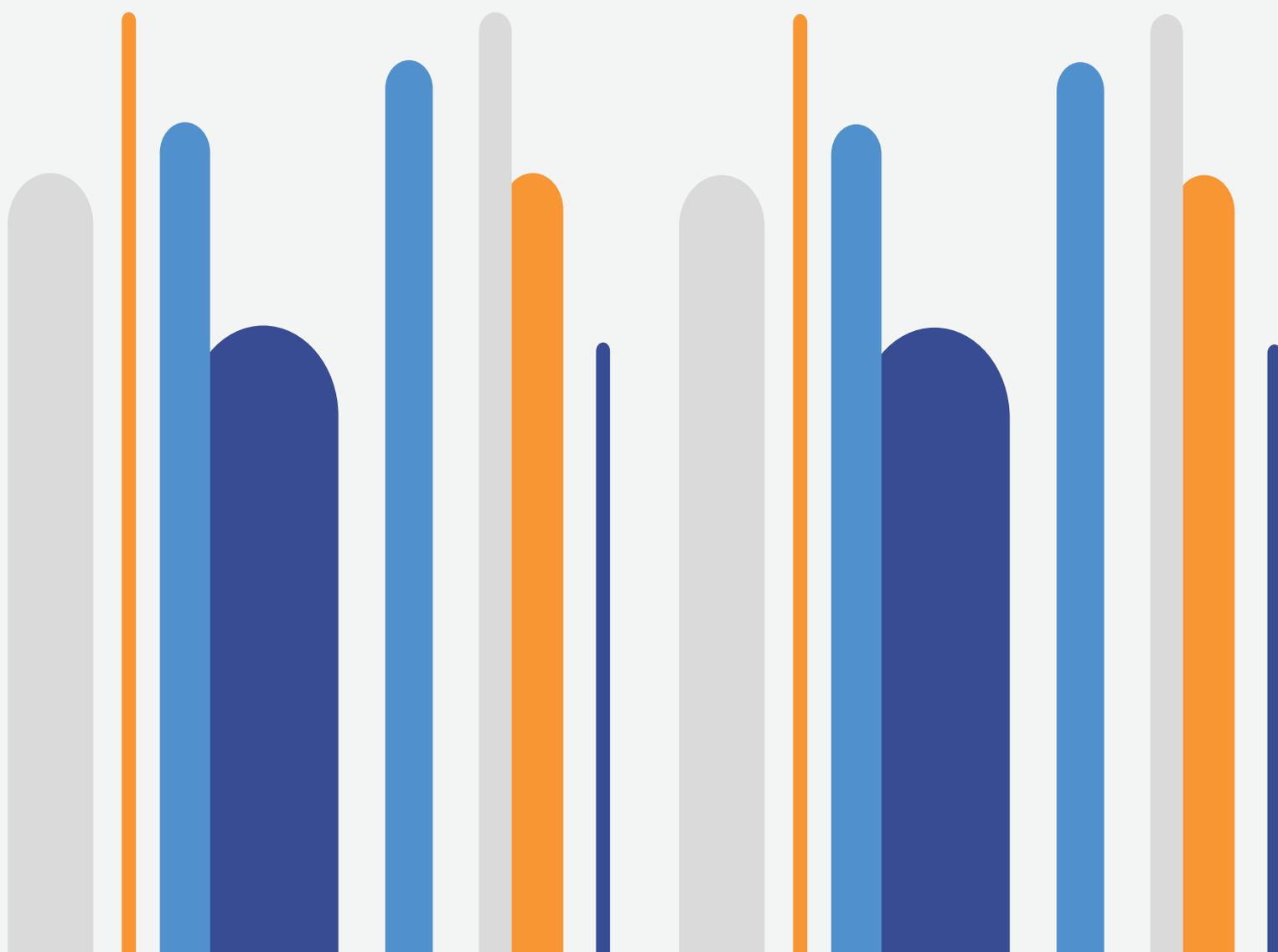
Dessa forma, constata-se a importância econômico social do Grupo Sercomtel como fonte geradora de renda e empregos para o norte do Paraná. Em 2017 investimos quase 09 milhões de reais em benefícios para os profissionais do grupo Sercomtel, sendo:

SERCOMTEL S.A. - TELECOMUNICAÇÕES							
	R\$ 4.427.963,33	R\$ 85.646,60	R\$ 289.620,80	R\$ 23.127,74	R\$ 55.317,81	R\$ 1.526.447,60	R\$ 1.833.912,12
	Refeição e Alimentação	Seguro de Vida	Auxílio Creche	Cesta Escolar	Vale-transporte	Previdência Privada	Saúde

SERCOMTEL ILUMINAÇÃO					
	R\$ 526.368,70	R\$ 1.015,36	R\$ 25.446,00	R\$ 8.367,04	R\$ 32.797,56
	Refeição e Alimentação	Seguro de Vida	Auxílio Creche	Vale-transporte	Saúde

SERCOMTEL CONTACT CENTER						
	R\$ 2.041.376,00	R\$ 13.400,00	R\$ 169.456,82	R\$ 11.029,80	R\$ 5541.542,60	R\$ 957.105,87
	Refeição e Alimentação	Seguro de Vida	Auxílio Creche	Cesta Escolar	Vale-transporte	Saúde

No ano de 2017, foi proposto pela empresa um Plano de Equilíbrio Econômico Financeiro que contou com a participação de funcionários de todos os setores da companhia. Os próprios empregados levantaram ações de economia e apontaram novos caminhos para aumentar receitas. Um trabalho árduo que teve como resultado o encerramento de 2017 com uma receita total maior do que a despesa.





6. SAÚDE E SEGURANÇA

Prezamos pela saúde e garantia da segurança de nossos 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 nossos prestadores de serviços.

Em relação às doenças ocupacionais, as atividades desempenhadas pelos colaboradores são consideradas de baixo risco. Ainda assim, contamos com Comissões Internas de Prevenção de Acidentes e Brigadas Voluntárias de Prevenção e Combate a Incêndio.

Quanto à segurança no trabalho, promovemos 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, fornecemos aos colaboradores Equipamento de Proteção Individual (EPI), Equipamento de Proteção Coletiva (EPC), além de benefícios estabelecidos em acordo coletivo de trabalho: a prestação de assistência médica, hospitalar, odontológica e aos empregados e seus dependentes.

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, a Sercomtel promove iniciativas que visam à valorização, o cuidado e o reconhecimento do capital humano. Nos nossos programas de monitoramento da saúde e da gestão da qualidade de vida, em 2017, 100% dos funcionários da Sercomtel Telecom realizaram Exames Periódicos (coleta de exame laboratorial) e passaram por avaliação médica.

Além disso, a empresa participou da campanha de vacinação contra a dengue - a Secretária Municipal de Saúde aplicou gratuitamente, a vacina contra a dengue nos funcionários, estagiários e aprendizes, e promoveu vacinação contra a gripe para funcionários.

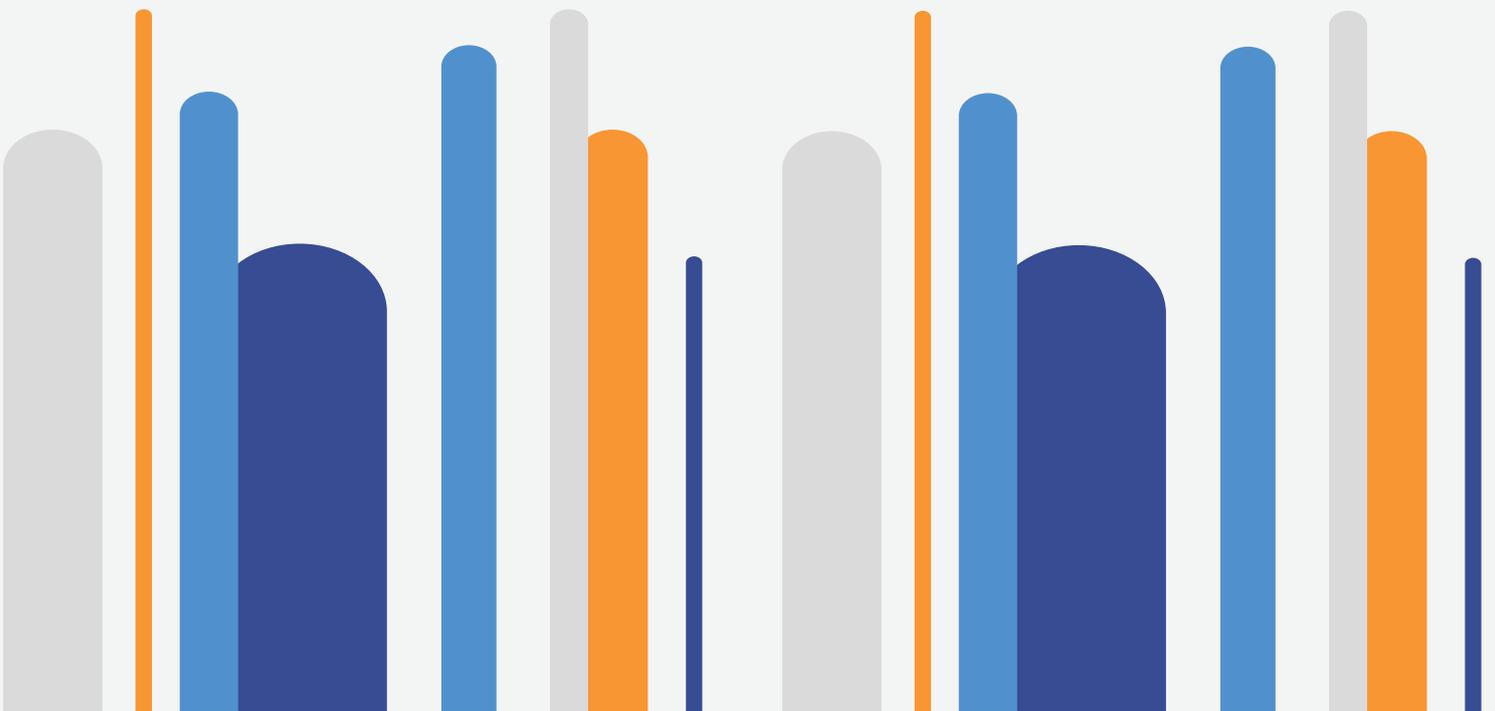


7. RESPONSABILIDADE NA CADEIA DE FORNECEDORES

Nossa rede de fornecedores e prestadores de serviços era formada, em 2017, por quase 400 empresas, que receberam um montante de pagamentos de cerca de aproximadamente 86 milhões, sendo praticamente a totalidade desse valor foi destinado a fornecedores presentes no território brasileiro.

Como parte do Programa de Integridade, está previsto para 2018 a implantação do 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.

Em 2017 foi realizado levantamento de todos os instrumentos firmados pela Sercomtel de modo a garantir que todos estejam enquadrados dentro dos padrões da empresa, quanto a observância às regras de governança e controle interno.



7.1 CONHEÇA ALGUNS EVENTOS REALIZADOS



- Palestras ministradas pela Associação Industrial e Comercial de Londrina - ACIL a respeito dos seguintes temas: Liderança Estratégica; Desenvolvimento de Líderes e; Chefia e Liderança;
- Evento em comemoração ao Dia Internacional da Mulher - com o tema Avaliar a própria vida, encontrar uma verdadeira motivação, reinventar-se e ir em busca de cada um de seus sonhos, porque o lugar de cada mulher é onde ela deseja estar;
- Palestra sobre nutrição e reeducação alimentar - com orientações valiosas sobre hábitos para uma vida com muito mais saúde;
- Palestra Automedicação Mitos & Verdades - que tratou do uso, armazenamento e descarte racional de medicamentos, além de abordar os mitos e verdades sobre medicamentos genéricos. Também serão ofertados os serviços de aferição de pressão arterial e consulta farmacêutica;
- Palestra sobre Bem Estar, Saúde e Assédio Moral - com ênfase em Assédio Moral no Serviço Público, foram tratados também conceitos de bem-estar e dos sintomas da realização e não realização do indivíduo em uma organização, bem como das patologias decorrentes de comportamentos e situações traumáticas;
- Palestra Doenças Sexualmente Transmissíveis para os funcionários;
- Sercomtel Contact Center promoveu ação voltada à saúde dos funcionários com a Campanha do Dia Mundial da Voz: a fim de conscientizá-los sobre a importância de tomar cuidados para preservar a saúde da voz;
- Sercomtel Contact Center realiza Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho - Com o tema Juntos construindo um ambiente Seguro e uma vida Saudável;
- Guarda Municipal ministra treinamento de primeiros socorros para a Sercomtel Contact Center - Saber como auxiliar um colega que precisa de atendimento médico no local de trabalho é uma tarefa que exige atenção, rapidez e conhecimento.



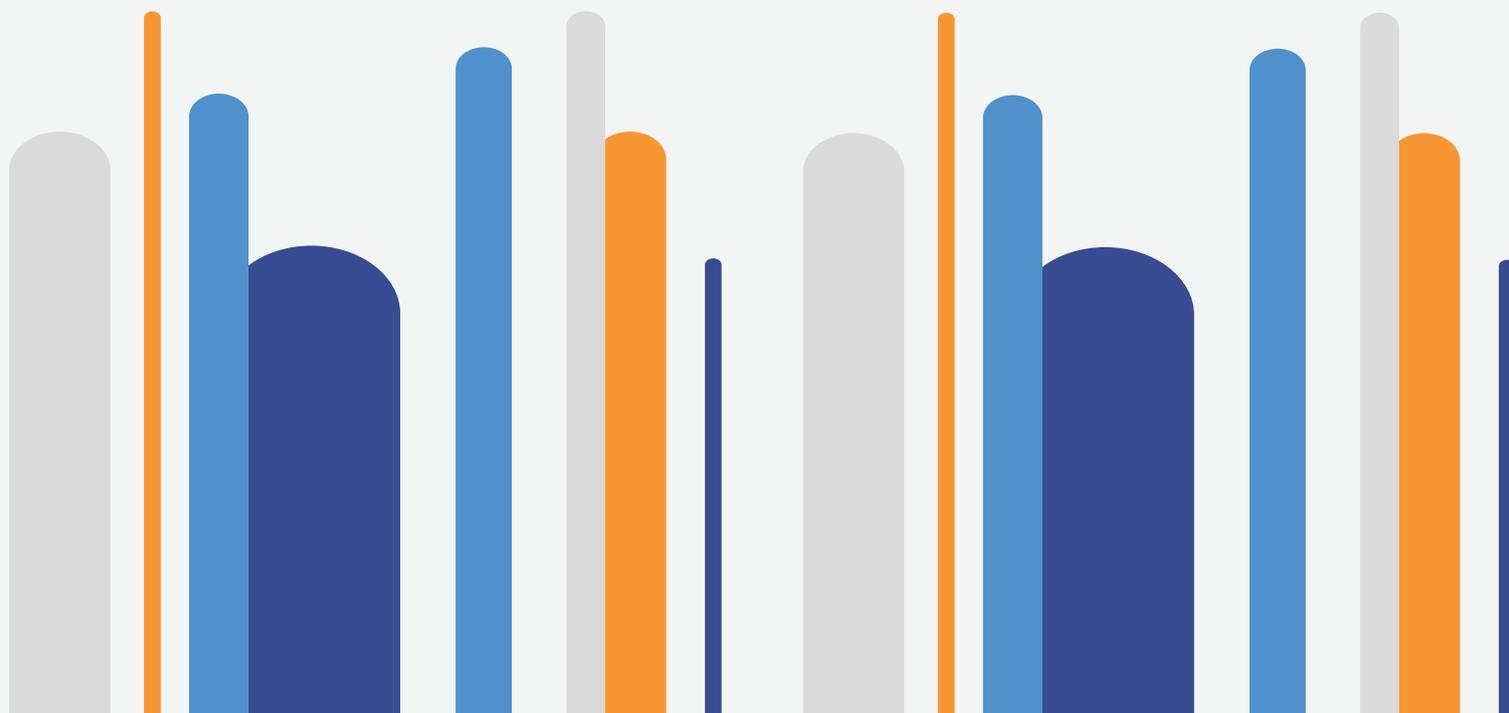


8. DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE

Considerando nosso objetivo de desenvolvimento social a partir do acesso às telecomunicações, buscamos 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 desenvolvemos 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. Monitoramos esses níveis continuamente e apresentamos relatórios periódicos à Anatel sobre a intensidade dos campos de radiação e adoção de medidas para reduzir os níveis de ruído.



9. ACESSO ÀS TELECOMUNICAÇÕES E INCLUSÃO DIGITAL

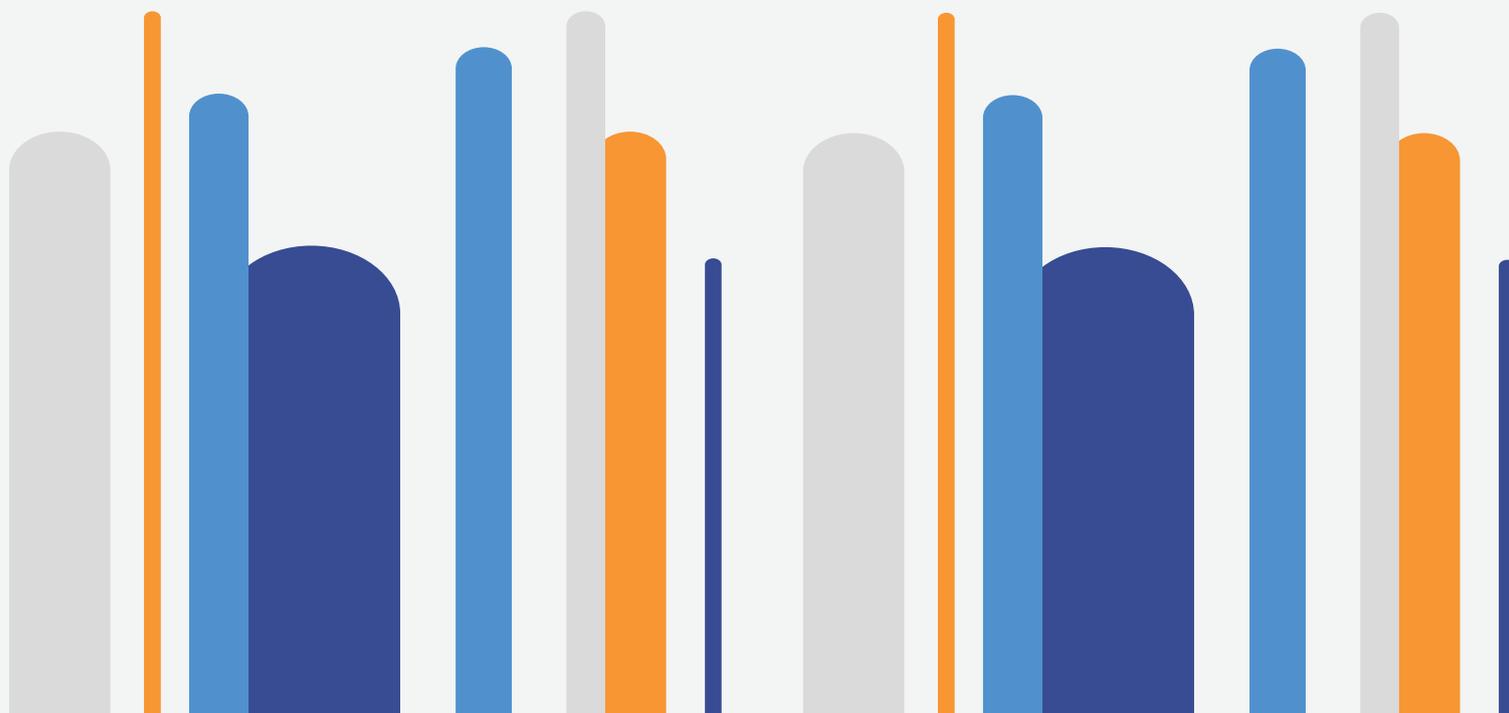


Plano nacional de banda larga (PNBL)

Disponibilizamos o PNBL nos municípios de Londrina e Tamarana, contribuindo para ampliar o acesso à banda larga, promover a inclusão digital e reduzir as desigualdades sociais e regionais no Brasil. Obs.: Em 31 de dezembro de 2016, o Termo de Compromisso de adesão aos objetivos do PNBL teve sua vigência extinta.

Programa banda larga nas escolas (PBLE)

Ao fim de 2017, fornecemos banda larga a 153 escolas localizadas em áreas urbanas e a 4 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.





9.1 OUTRAS AÇÕES SOCIAIS

Sercomtel atende às exigências do Regulamento Geral de Acessibilidade: o RGA é um avanço para ampliar a 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 Sercomtel apoia as ações do Comitê de Solidariedade dos funcionários da Sercomtel. Em 2017 o Comitê foi responsável por: doação de roupas, calçados, fraldas geriátricas, leite, cobertores, produtos de higiene e limpeza, alimentos, brinquedos, para várias instituições, associações, Centros de Educação Infantil, famílias de assentamentos e grupos indígenas. Ajudou no projeto “Uma janela que se abre”, que realizou o curso de manicure e pedicure para jovens, possibilitando a busca de emprego. Adquiriu e emprestou dezenas de cadeiras de rodas, cadeiras de banho, andadores e muletas em casos nos quais os colaboradores e seus familiares precisam.

Participação em mutirões para melhoria da cidade: A Sercomtel participou durante o ano de vários mutirões na área urbana e rural de Londrina, promovidos pela prefeitura de Londrina, em parceria com o Governo do Estado, realizando o atendimento aos clientes e proporcionando o esclarecimento de dúvidas à comunidade sobre seus planos e serviços, aproximando a empresa da comunidade. A Sercomtel Iluminação também realizou manutenções viárias e ornamentais nesses mutirões.

Sercomtel apoia o 9º Prêmio EletroMetalCon de Projetos Inovadores: Os trabalhos têm aplicabilidade na indústria metalúrgica, mecânica, eletrônica, de materiais elétricos e construção civil e integra alunos das mais diversas instituições de ensino superior do Brasil.

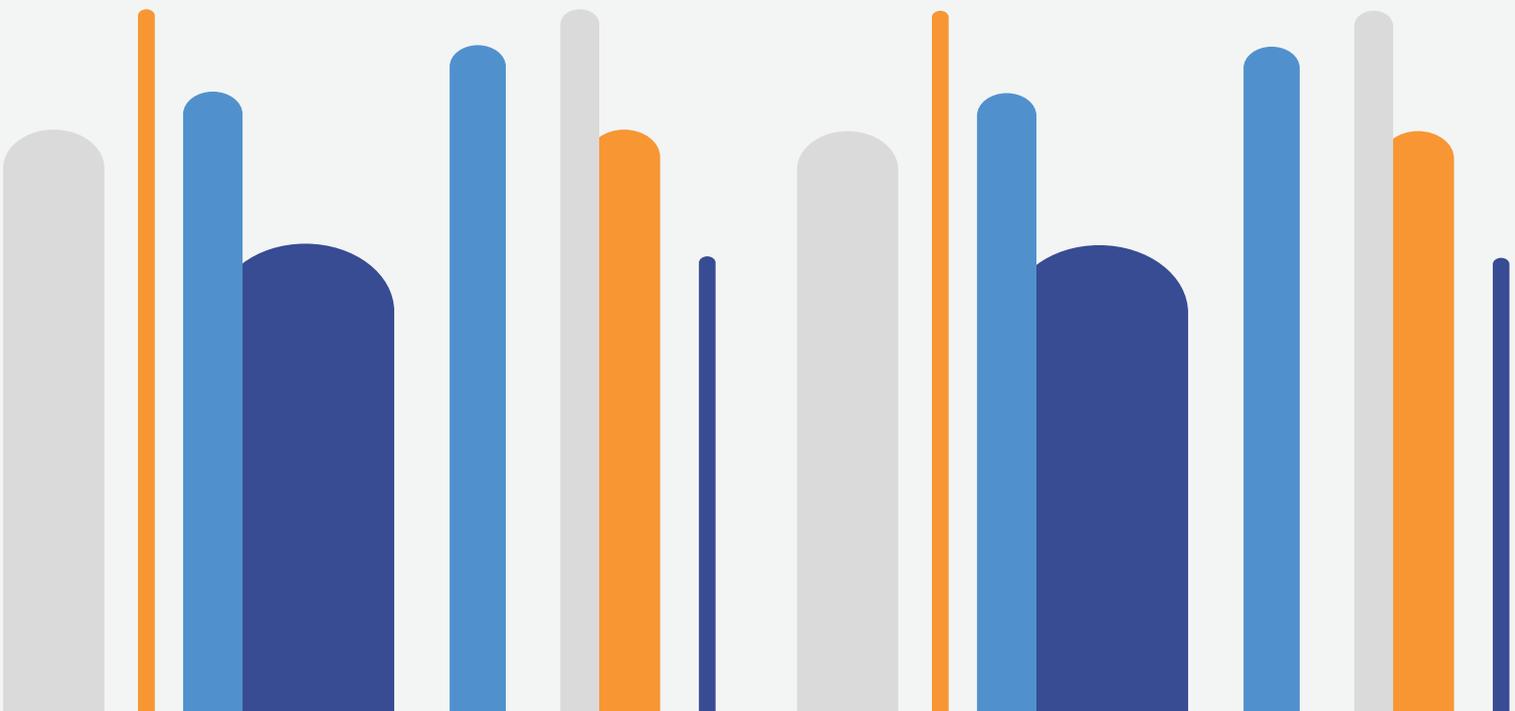
Sercomtel e Sinfor PR assinam convênio para realização do 2º Prêmio Sercomtel de Inovação: visa estimular a pesquisa acadêmica associada a temas no âmbito da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), além de reconhecer os projetos de maior relevância, viabilidade técnica, potencial inovador e capacidade de aplicação no mercado.

Sercomtel apoiou a campanha Maio Amarelo: enviando SMS, e compartilhando no Facebook e Instagram peças de apoio a campanha - O objetivo da companhia é desenvolver ações coordenadas entre o poder público e a sociedade com o intuito de promover a conscientização sobre a segurança de pedestres, ciclistas, motociclistas, condutores e outros agentes envolvidos na dinâmica dos centros urbanos. O calendário de intervenções do Maio Amarelo aposta na informação como ferramenta fundamental na preservação de vidas.

Sercomtel disponibilizou canal para doações da Campanha Outubro Rosa 2017 - participou da Campanha Outubro Rosa 2017. Desde o Ato 3.917/2016 da Anatel, todas as empresas de telefonia disponibilizam os canais para que as doações possam ser feitas via telefone. A organização beneficiada é a ONG Américas Amigas, que luta pela queda de mortalidade por câncer de mama no Brasil com doação de mamógrafos, capacitação de profissionais, informação e conscientização sobre a doença.

Sercomtel avança nas obras de revitalização de avenidas: O projeto envolveu a padronização das calçadas; instalação do piso tátil para facilitar a passagem de deficientes visuais; construção de rampas; o plantio de árvores; e a transferência de postes de iluminação e cabos telefônicos do canteiro central para as laterais da avenida. A Sercomtel trabalhou na transferência e cortes de cabos telefônicos.

A Sercomtel Participações entregou durante o evento anual do setor de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, o 2º Prêmio Sercomtel de Inovação, do qual participaram 31 inscritos de todo o Estado, representando 16 cidades e 15 instituições de ensino superior, o que o transforma desde já num ponto convergente do empreendedorismo nas universidades paranaenses.



10. RELAÇÕES COM ACIONISTAS E INVESTIDORES

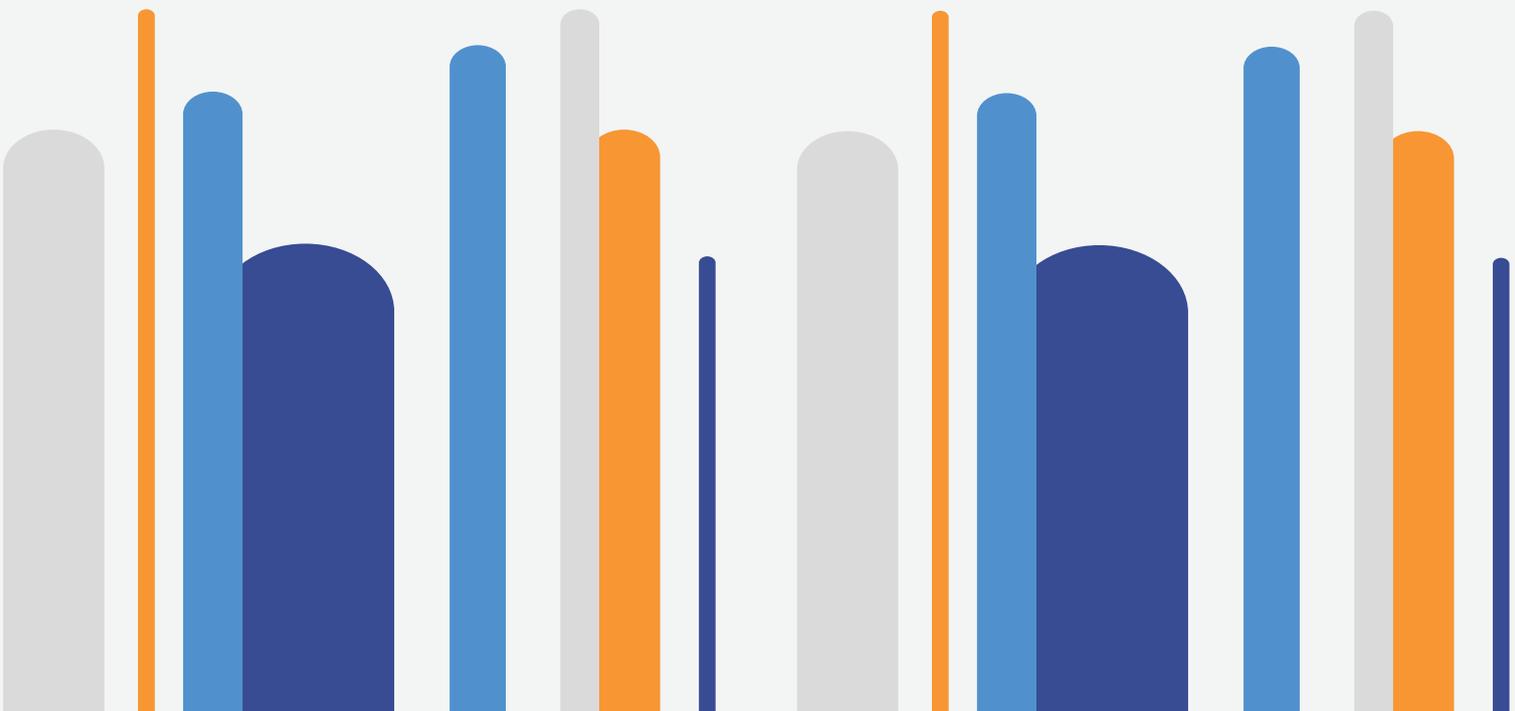


A Governança Corporativa é a área responsável pela gestão das relações com acionistas e investidores, tendo a missão de desenvolver e executar adequada e consistente política de transparência e de divulgação de informações, além de cultivar um relacionamento estreito entre empresa e acionistas.

Buscando manter acionistas e investidores informados sobre o desempenho dos nossos negócios, bem como das decisões, está prevista para o 1º semestre de 2018 a implantação de 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 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/>





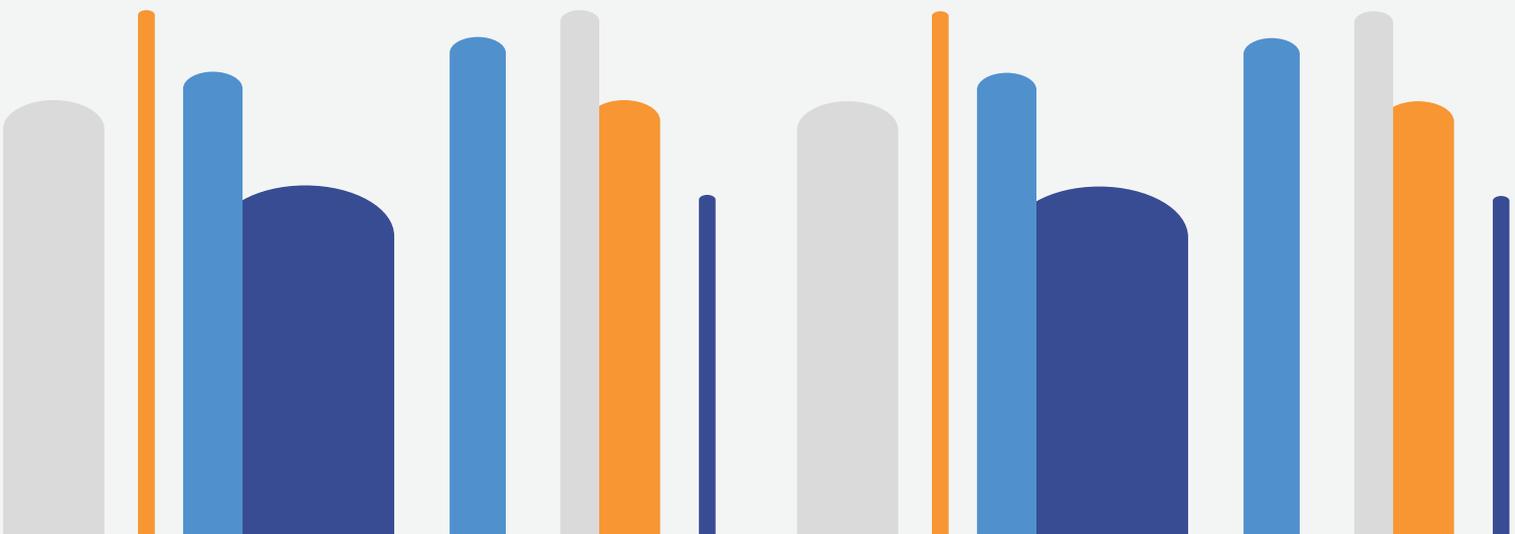
11. RELACIONAMENTO SETORIAL

Prezamos pela colaboração no ambiente setorial, e participamos ativamente dos debates de questões-chave para o amadurecimento das telecomunicações no Brasil. Nesse sentido, fazemos 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), participa ativamente do Planejamento do Ecossistema de Inovação de Londrina.

Além disso, atua como patrocinadora, realizadora, apoiadora de eventos locais como Startup Weekend (criação e fomento de startups), Hackathons (maratona de hackers para solucionar um problema), ECO.TIC (evento voltado para a comunidade de Tecnologia da Informação e Comunicação), o Roadsec (com tema em comunicação crítica e segura) tem posicionado a empresa como a maior incentivadora do empreendedorismo nesta área na cidade de Londrina e Região.

A área de Regulamentação e Interconexão nos representa 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. Para garantir a ética nesses relacionamentos.



11.1 LEGISLAÇÃO FEDERAL DO SETOR DE TELECOMUNICAÇÕES

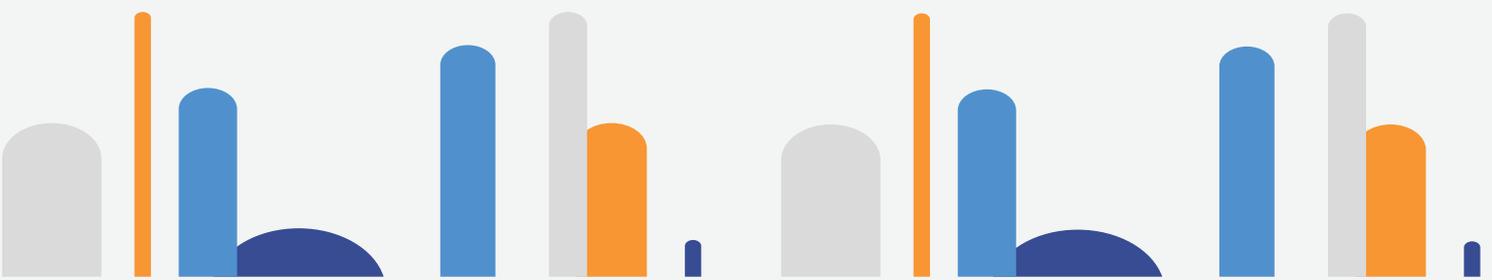


Discussões importantes sobre a legislação federal do setor de telecomunicações aconteceram ao longo de 2017. Em parceria com o Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular e Pessoal (SindiTeleBrasil), contribuímos nos debates de diversos projetos de lei no âmbito federal, principalmente no que concerne às obrigações no modelo de concessão, alinhando-o às novas realidades do mercado de telecomunicações.

Entre as prioridades atuais da agência, está o atendimento ao consumidor, a melhoria da qualidade dos serviços, a implantação do serviço de telefonia móvel em muitas localidades do país que ainda não possuem este serviço, a ampliação dos investimentos em banda larga e a revisão do marco legal do setor.

Seguem algumas deliberações da Anatel no ano de 2017:

- Aprova a Resolução nº 678, de 06 de junho de 2017 referente à alteração dos Contratos de Concessão para a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, nas modalidades de serviço Local, Longa Distância Nacional - LDN e Longa Distância Internacional - LDI;
- Aprova o novo regulamento de acessibilidade (Res. 677 de 30/05/2016, prazo de 18 meses) já entrou em vigor e será implementado até o final de 2017. Canal de atendimento remoto, central de intermediação de comunicação (CIC) no SMT e STFC, janela de libras são alguns desses serviços;
- Entra em vigor a Resolução nº 679, de 08 de junho de 2017 referente o Regulamento de Numeração para Redes de Telecomunicações, revoga o Regulamento de Numeração para a Identificação de Acessos, Interfaces e Elementos de Redes do Serviço Móvel Pessoal - SMP e altera o art. 82 do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal - SMP;
- O Regulamento de Compartilhamento de Infraestrutura de Suporte à Prestação de Serviço do STFC, que já está em vigor (Res. 683 de 05/10/2017), teve alteração na forma. Trata-se de um regulamento conjunto para compartilhamento de infraestrutura entre os setores de Energia Elétrica, Telecomunicações e Petróleo.



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 2017, focamos na redução dos impactos de nossas operações, na conscientização de nossos colaboradores e na redução de custos através de uma adequada estratégia de gestão de recursos, que em alguns casos evoluíram e apresentaram bons resultados.

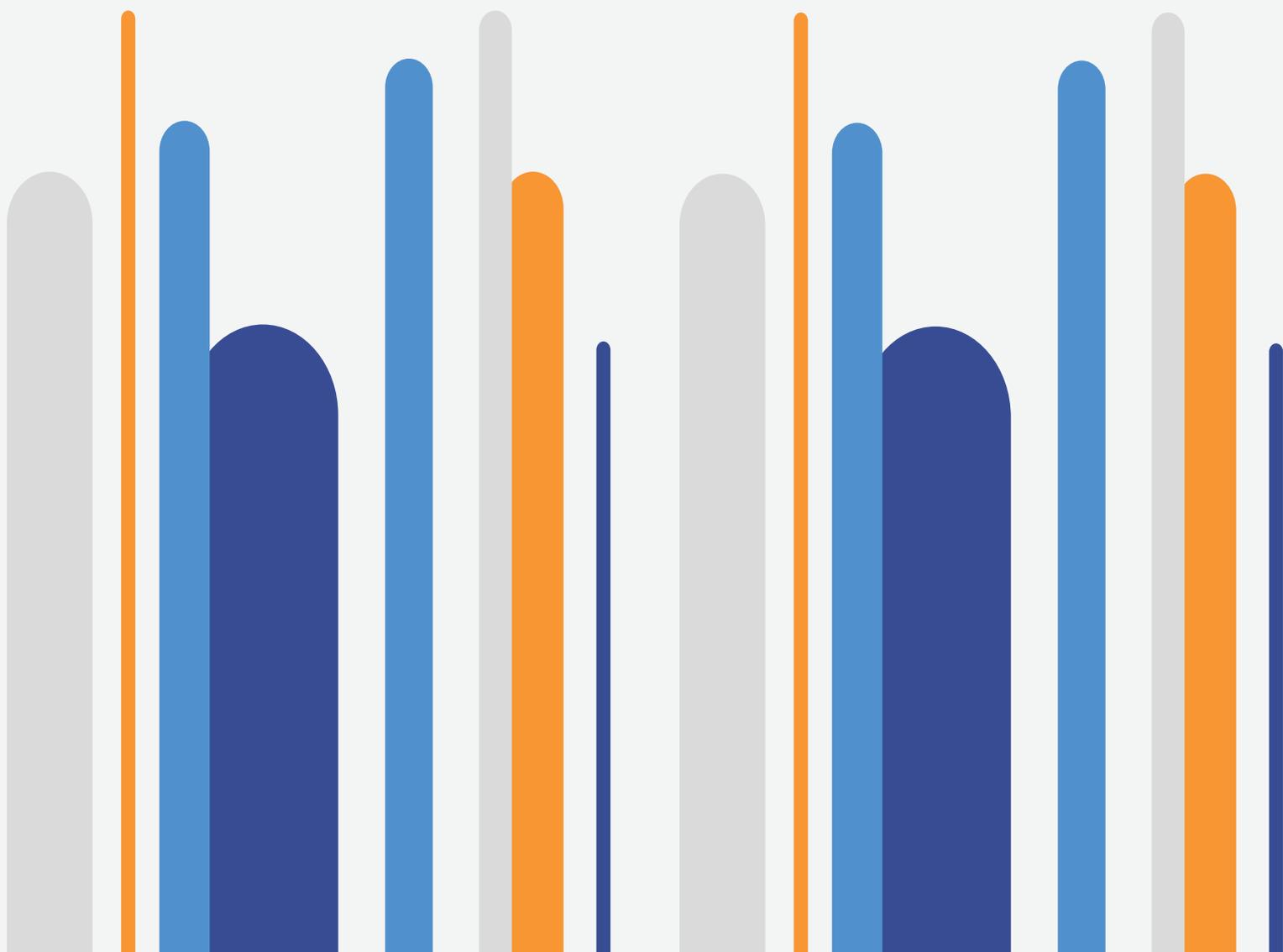
Sercomtel realizou campanha de incentivo ao uso consciente do copo descartável. São utilizados de 90 a 100 mil unidades ao mês, número que poderia ser reduzido pelo uso consciente dos copos descartáveis ou mesmo pela adoção de garrafinhas plásticas, canecas, copos de vidro etc. O objetivo da empresa é reduzir a utilização dos copos descartáveis em 50% já nos próximos meses. Com a colaboração dos empregados a empresa pode diminuir o impacto ao meio ambiente e ao mesmo tempo reduzir dos gastos com copos descartáveis.

Sercomtel estabeleceu meta de 20% na redução de impressões - A impressão de uma folha de papel gera impactos no consumo de energia, emissão de dióxido de carbono na atmosfera, cortes de árvores, além dos custos relacionados aos insumos e equipamentos utilizados. A meta era reduzir em 20% as impressões feitas em todos os setores e estações.

Sercomtel substituiu cartões pré-pagos por recarga on-line - desde dezembro de 2017, os cartões físicos para recarregar os telefones celulares e fixos pré-pagos da Sercomtel não estão sendo mais repostos no estoque. Todas as recargas serão realizadas on-line, tornando este processo mais ágil e seguro ao cliente e aos revendedores. A medida ainda promove a economia de recursos, melhoria na operação e tem contrapartida ambiental, uma vez que evita a impressão e o descarte dos cartões.

Sercomtel implantou a Conta Web (envio de conta por e-mail) para todas as habilitações de planos e serviços da telefonia fixa, celular e banda larga - nossos clientes possuem a facilidade de receber suas contas digitalmente por e-mail. Assim, oferecemos mais comodidade e agilidade contribuindo com o meio ambiente por meio da redução do consumo de recursos naturais para a impressão, entrega e descarte das contas impressas. Com a implantação dessa ação a despesa prevista com impressão e postagem das contas telefônicas diminuiu 86%.

Outra ação foi reduzir quantidade de carta de cobrança a ser enviada aos clientes, através de envio de e-mail de cobrança para clientes inadimplentes em substituição a carta de cobrança física. Com a implantação dessa ação a despesa prevista com impressões e postagem das cartas diminuiu 91%.





RUMO AOS



SERCOMTEL™

SOLUÇÕES COMPLETAS



SERCOMTEL™
CONTACT CENTER

SERCOMTEL™
ILUMINAÇÃO

SERCOMTEL™
PARTICIPAÇÕES