
CARTA ANUAL DE POLÍTICAS PÚBLICAS E GOVERNANÇA CORPORATIVA – Exercício 2018

Em conformidade aos incisos I, III e VIII do art. 8º, da Lei Federal nº 13.303/16 (Lei das Estatais) o Conselho de Administração subscreve a presente Carta Anual de Políticas Públicas e de Governança Corporativa do Grupo Sercomtel, relativa ao exercício social de 2018, que abrange a Sercomtel S.A – Telecomunicações, a Sercomtel Participações S.A, a Sercomtel Iluminação S.A e a Sercomtel Contact Center S.A.

1 IDENTIFICAÇÃO GERAL

SERCOMTEL S.A. – TELECOMUNICAÇÕES

Diretoria Executiva

Diretor Presidente e de Relações com Investidores: Claudio Sergio Tedeschi
Diretora Financeira: Rosângela Miqueletti Martins de Oliveira
Diretor de Engenharia e Operações: Tiago Carnelós Caetano
Diretor Comercial e Administrativo: Luciano Kuhl

Conselho de Administração

Presidente: Flavio Montenegro Balan
Membros: José Manoel dos Santos
Marco Antônio Fortunato David
Oscar Alberto Bordin
Carlos Alexandre Bordinacci Griggio

SERCOMTEL CONTACT CENTER S.A.

Diretoria Executiva

Diretor Presidente: Luciano Kuhl
Diretor Administrativo Financeiro: Edilson Gonçalves Moreira

Conselho de Administração

Presidente: Flavio Montenegro Balan
Membros: José Manoel dos Santos
Marco Antônio Fortunato David
Oscar Alberto Bordin
Armando de Oliveira Assunção

SERCOMTEL ILUMINAÇÃO S.A.

Diretoria Executiva

Diretor Presidente: Luciano Kuhl

Diretor Administrativo Financeiro: Edilson Gonçalves Moreira

Diretor de Operações: Tiago Cernelós Caetano

Conselho de Administração

Presidente: Flavio Montenegro Balan

Membros: José Manoel dos Santos

Marco Antônio Fortunato David

Oscar Alberto Bordin

SERCOMTEL PARTICIPAÇÕES S.A.

Diretoria Executiva

Diretor Presidente: Roberto Yukio Nishimura

Diretor Administrativo Financeiro: Edilson Gonçalves Moreira

Diretor de Operações: Roberto Yukio Nishimura

Conselho de Administração

Presidente: Flavio Montenegro Balan

Membros: José Manoel dos Santos

Marco Antônio Fortunato David

Oscar Alberto Bordin

2 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

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 é Acionista Controladora da Sercomtel Contact Center S.A. e possui a Sercomtel Participações S.A. como subsidiária integral. Esta por sua vez, tem como subsidiária a Sercomtel Iluminação S.A.

As atividades desenvolvidas pelas empresas do Grupo Sercomtel encontram-se adiante descritas.

2.1 Segmento de negócios

SERCOMTEL S.A – TELECOMUNICAÇÕES

As principais atividades da Sercomtel S.A. - Telecomunicações são 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. Tais atividades são vinculadas, regulamentadas e fiscalizadas pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, nos termos do artigo 21, inciso XI da Constituição Federal. Além disso, a companhia ainda presta outros serviços previstos no artigo 4º do seu Estatuto Social.

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. Esta coligada da Sercomtel S/A Telecomunicações 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.

SERCOMTEL PARTICIPAÇÕES S.A.

A Sercomtel Participações S/A constituída em maio de 2001 como subsidiária integral da Sercomtel S/A Telecomunicações tem 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.

SERCOMTEL ILUMINAÇÃO S.A.

A Sercomtel Iluminação S/A, é uma sociedade anônima de capital fechado constituída em 17 de novembro de 2014 como subsidiária integral da Sercomtel Participações S/A. 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.

2.2 Desempenho e Impactos Econômico-financeiros das empresas do grupo Sercomtel

As empresas do Grupo Sercomtel desenvolvem seus Planejamentos Estratégicos para o próximo quinquênio com o intuito de 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, as empresas necessitam 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.

SERCOMTEL S.A. – TELECOMUNICAÇÕES

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

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

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

A gestão do fluxo de caixa da Companhia no exercício de 2018 se deu por uma série de medidas que contribuíram para o resultado positivo, reduzindo o desembolso imediato de caixa, e em contrapartida estendendo o prazo para os respectivos pagamentos. A título de exemplo cita-se a redução do valor da previsão de pagamentos de ações trabalhistas; parcelamento das GIAs mensais de ICMS; recebimento de dividendos anuais e intermediários da Sercomtel Participações; redução do desembolso financeiro por conta da aquisição de créditos de ICMS; renegociação de pagamentos e recuperação de créditos através de cobrança extrajudicial e judicial.

SERCOMTEL PARTICIPAÇÕES

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

A área de Tecnologia da Informação da Sercomtel S.A. Telecomunicações trabalhou no desenvolvimento de um novo sistema administrativo-financeiro para a Sercomtel Participações durante o ano de 2017, sendo que a migração iniciada em fevereiro de 2018 foi concluída em abril de 2018. Como consequência desta ação e o encerramento do contrato atual de gestão técnica com a empresa terceirizada, houve significativa redução dos valores contratados com a empresa terceirizada, o que contribuiu para uma melhora no fluxo de caixa próprio e do Grupo Sercomtel.

Com relação aos números financeiros, foi apresentado em 2018 um cenário mais favorável para a empresa. A receita operacional bruta vem aumentando ano a ano, saindo de 26 milhões em 2016, 29,6 milhões em 2017, chegando a 31,3 milhões em 2018. O Serviço SCM que é o de provimento de internet também cresceu, visto que em 2016 era de 19 milhões, em 2017 quase 21 milhões e em 2018 chegou a 23,5 milhões. O lucro líquido em 2016 foi de 1,3 milhões, em 2017 foi de 2,2 milhões e em 2018 chegou a 2,4 milhões.

SERCOMTEL CONTACT CENTER S.A.

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

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

A Empresa apresentou lucro no ano de 2018, e manteve positivos seus principais indicadores de liquidez e lucratividade. Algumas ações foram relevantes nesta manutenção de resultados positivos como: negociação e redução de reajustes de valores de contratos; substituição de fornecedores com

redução de valores de referência; redução do quadro funcional; ampliação de serviços junto a clientes atuais; serviço de cobrança e novos serviços corporativos prestados junto a outras empresas do Grupo Sercomtel.

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

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

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

SERCOMTEL ILUMINAÇÃO S.A.

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

Em 2018, o caixa gerado nas atividades operacionais foi de R\$ 1,695 milhão. Destes, foram destinados R\$ 56 mil para pagamento de investimentos em imobilizados e intangíveis, e R\$ 165 mil para dividendos. A regularidade destes resultados pode ser observada num período maior, visto que foi gerado R\$ 6,5 milhões de caixa acumulado proveniente das atividades operacionais nos quatro anos de existência da Companhia, confirmando a excelente performance operacional.

2.3 Outras informações relevantes

O Grupo Sercomtel na busca por melhoria do desempenho voltado à sustentabilidade visa aprimorar o relacionamento e a comunicação com os públicos de interesse. Para tanto, realiza a publicação anualmente do Relatório de Sustentabilidade como parte do compromisso das empresas do Grupo com a transparência e o diálogo aberto com todos os seus públicos de relacionamento. Este documento apresenta informações sobre gestão e desempenho nas dimensões social, econômica e ambiental.

Ademais, resta pontuar que como concessionária de STFC – Serviços de Telefonia Fixa Comutada, para Londrina e Tamarana, e autorizatória para prestação de serviços de telefonia em todo o Estado do Paraná, a Sercomtel S.A. - Telecomunicações sempre esteve submetida à fiscalização e acompanhamento da Anatel. Os acompanhamentos realizados sinalizavam certas fragilidades da empresa que em setembro de 2017 culminaram na instauração de processo de caducidade da concessão de STFC e de cassação das outorgas de titularidade da Sercomtel. Desde a abertura destes procedimentos a Administração da empresa tem concentrado esforços na busca de soluções para melhoria dos resultados da Companhia e, por conseguinte, da reversão dos procedimentos instaurados.

3 COMPROMISSO PÚBLICO

A Sercomtel foi criada originalmente como Autarquia do Município de Londrina para atuar no setor de telefonia fixa, através da Lei Municipal nº 934 de 09 de outubro de 1964. Em 1996, através da Lei Municipal de Londrina nº 6.666 de 27/06/1996, a Sercomtel teve a sua natureza jurídica transformada de Autarquia para Sociedade por Ações de Economia Mista.

Com esta lei de 1996, a Sercomtel S.A. – Telecomunicações sucedeu a Autarquia Serviços de Telecomunicações Telefônicas de Londrina inclusive na autorização legal concedida para prestação dos serviços de comunicações telefônicas. Em atendimento a finalidade de sua criação, a Sercomtel criou a subsidiária Sercomtel Participações e vem sendo reconhecida e premiada pelos serviços de telefonia fixa, móvel e banda larga prestados, fato pontuado inclusive pelo próprio órgão regulador (Anatel) no exercício de 2018.

Pontua-se que Sercomtel Participações tem por objetivo o desenvolvimento de novos negócios e o zelo pela sustentabilidade dos negócios em andamento. Nesse interim, a empresa em 2018 intensificou a sua participação em eventos de inovação em Londrina, fato que contribuiu significativamente para que o Grupo Sercomtel se posicionasse como importante vetor de tecnologia para a cidade de Londrina.

No segmento de prestação de serviços de call center, a Sercomtel Contact Center constantemente tem os serviços de atendimento prestados à Controladora muito bem avaliados nas pesquisas de satisfação realizadas pela Agência Nacional de Telecomunicações, fato que também ocorreu em 2018 e consagrou a qualidade na execução do serviço fim da empresa.

A Sercomtel Iluminação, por sua vez, através da Lei nº 12.194/2014 recebeu a delegação da prestação do serviço de iluminação pública no Município de Londrina, sendo responsável pelos serviços de modernização, otimização, expansão, operação e manutenção. Pesquisas realizadas em 2018 demonstraram que o nível de satisfação dos londrinenses em relação aos serviços de iluminação foi expressivo, fazendo deste um dos serviços públicos mais bem avaliados em Londrina. Tal fato também gerou o interesse de outras cidades na contratação dos serviços da Companhia, que tem como missão se tornar a melhor empresa de iluminação pública do país.

Desta forma, verifica-se que as empresas do Grupo Sercomtel estão em constante ação no sentido de reforçar os compromissos públicos que ensejaram suas criações, de modo a retribuir à sociedade a confiança depositada nos serviços contratados.

4 POLÍTICAS PÚBLICAS

Alinhada com políticas públicas, a Sercomtel em 2018 desempenhou seu papel social promovendo diversos programas integrados, como por exemplo:

Programa banda larga nas escolas (PBLE) - Ao fim de 2018, foi fornecida banda larga a 157 escolas localizadas em áreas urbanas e a 02 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.

Regulamento Geral de Acessibilidade (RGA) - 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 como concessionária dos serviços de telecomunicações atende a todas as regras de acessibilidade previstas pela Anatel.

Comitê de Solidariedade dos funcionários da Sercomtel – A Sercomtel conta com Comitê de Solidariedade, que realizou em 2018 inúmeras atividades de ajuda, desenvolvimento e inserção social a crianças carentes, pessoas doentes e necessitadas. As ações do Comitê são voltadas inclusive ao fornecimento de alimentos, materiais ortopédicos, medicamentos, vestuário, fraldas geriátricas.

Além disso, são realizadas campanhas contra o câncer, cursos de oratória, palestras sobre diversos temas como “Hanseníase, a informação é o caminho para a cura”, e doação de equipamentos de estudo e vales livros aos alunos vencedores.

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

Coletor de baterias - Outra ação importante realizada em 2018 foi implantar o coletor de baterias visando colaborar para evitar o descarte de resíduos químicos no meio ambiente.

5 GESTÃO DE RISCOS E CONTROLES INTERNOS

5.1 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.

Auditoria Interna, staff vinculado ao Conselho de Administração, no transcurso do exercício de 2018, pautou a sua atuação nas ações previstas no correspondente Plano Anual de Atividades de Auditoria Interna (PAINT), que contemplou as atividades com maior exposição de riscos nas diversas áreas da empresa, bem como, os requisitos mínimos exigidos pelo Tribunal de Contas do Estado do Paraná e, também, na realização de auditorias extraordinárias, em atendimento às demandas que surgiram no decorrer do exercício.

As auditorias produziram apontamentos e recomendações, que foram cumpridas ou estão em andamento, e serão monitoradas pela equipe de Auditoria Interna até o seu atendimento pleno. As recomendações visam o aprimoramento da gestão, através do aperfeiçoamento dos controles, com o intuito de assegurar a melhoria contínua na gestão dos recursos.

Por fim, pontua-se que 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, quais sejam Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária, Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Diretoria Colegiada, Auditoria Externa, Comitê Estatutário. Além disso, em 2018 foram tomadas as medidas necessárias para composição do Comitê de Auditoria Estatutário.

5.2 Programa de Integridade

A área de Gestão de Riscos e Compliance, no exercício de 2018, desenvolveu, estruturou e implementou o Programa de Integridade para as empresas do Grupo Sercomtel. Foram introduzidas as políticas e normas empresariais, sendo: Código de Conduta Profissional; Código de Conduta para Fornecedores e Parceiros; Política Anticorrupção; Política de Presentes, Brindes e Hospitalidades e Plano de Gestão de Crises. A área também recomendou e auxiliou ajustes em normas internas, visando assegurar a conformidade dos processos e atividades da Sercomtel. Além disso, foram realizados treinamentos a todos os administradores e colaboradores da empresa, sobre as políticas, práticas e procedimentos que compõem o Programa de Integridade.

Ações de comunicação foram desenvolvidas visando o entendimento do Programa de Integridade, a fim de permear a cultura ética e a responsabilidade coletiva. Foi implementado uma área específica na Intranet, denominada “Governança e Integridade”, para acesso e consulta dos empregados a todos os instrumentos de governança e integridade, e outra na web site da Sercomtel dedicada especificamente ao Programa de Integridade, dando assim visibilidade e transparência às políticas da empresa também ao público externo.

Adicionalmente, foi implantado o Canal de Denúncia e disponibilizado ao público interno e externo, para denúncia de atos de corrupção, violações ao Código de Conduta Profissional ou descumprimento de quaisquer de suas políticas, procedimentos e normas internas, contratos com fornecedores, leis e regulamentos externos. Para casos específicos de Assédio Moral, foi estruturado e instituído o Comitê de Análise de Denúncias de Assédio Moral, que possui a atribuição de analisar as denúncias, bem como, orientar os empregados em relação à prevenção do assédio moral no trabalho.

As empresas do Grupo Sercomtel também dispõem de Estatuto Disciplinar dos Empregados que contém regras de conduta aplicáveis às atividades profissionais dos empregados públicos da Sercomtel S.A. - Telecomunicações. Este instrumento também é 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.

5.3 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 dos clientes.
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.

6 GOVERNANÇA CORPORATIVA

6.1 Práticas de Governança Corporativa das empresas do grupo Sercomtel

A Governança Corporativa está sempre em busca das melhores práticas associadas à transparência e a qualidade da gestão. Por isso, mantém relacionamentos entre as partes interessadas, que são basicamente os Acionistas, o Conselho de Administração, o Conselho Fiscal, a Diretoria e as áreas de fiscalização e controle.

Através de link específico no site da empresa: <https://www.sercomtel.com.br/institucional/governanca/>, é possível ter acesso às súmulas das atas de reuniões dos órgãos da administração, informações para atendimento aos acionistas, composição acionária e dos órgãos da administração. 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.

No ano de 2018, para fins de atendimento à Lei nº 13.303/2016 foram implantados os seguintes documentos: Política de distribuição de dividendos; Política de divulgação de informações e preservação de sigilo do Grupo Sercomtel; Política de transação com partes relacionadas; Código de conduta profissional do Grupo Sercomtel; Código de conduta para fornecedores e parceiros do Grupo Sercomtel; Política Anticorrupção; Política de presentes, brindes e hospitalidades; Política de concessão de patrocínios; Gestão de riscos corporativos; Canal de denúncias e Comitê de análise de denúncias de assédio moral.

6.2 Estrutura de Governança

Em conformidade com o Estatuto Social, a gestão das empresas do Grupo Sercomtel organiza-se com a seguinte estrutura de órgãos, com diferentes níveis de responsabilidade e por comitês técnicos e órgãos externos.

Assembleia Geral Ordinária – AGO: 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).

Assembleia Geral Extraordinária – AGE: realizada sempre que necessário para tratar dos assuntos elencados no artigo 122 da Lei nº 6.404/1976 e demais previsões contidas no Estatuto Social.

Conselho de Administração: é órgão deliberativo responsável por definir a orientação geral dos negócios, em conformidade com as competências estabelecidas no Estatuto Social das empresas do Grupo Sercomtel. É composto por 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).

Conselho Fiscal: funciona em caráter permanente e tem como principais responsabilidades a realização de análise e emissão de parecer sobre as demonstrações financeiras. Além disso, fiscaliza os atos dos administradores quanto a seus deveres legais e estatutários. Também é composto por

membros que atendam os requisitos previstos no Estatuto Social, nas Leis nº 6.404/1976 e 13.303/2016 e demais legislações vigentes.

Diretoria Executiva: compõe-se de Diretor Presidente e de Relações com Investidores, Diretor Administrativo, Diretor Financeiro, Diretor Comercial e Diretor de Engenharia e Operações. Tem funções executivas e responsabilidade de assegurar o cumprimento da estratégia da Companhia. 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: é um órgão independente, de caráter consultivo e permanente, reportando-se diretamente ao Conselho de Administração. Tem como atribuições principais fiscalização, revisão, supervisão, acompanhamento e, quando cabível, apresentação de recomendações sobre atividades da Companhia. 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.

6.3 Remuneração dos Administradores do grupo Sercomtel

A remuneração global anual de 2018 foi aprovada nas respectivas Assembleias Geral Ordinária de 2018 das empresas do Grupo Sercomtel, com divulgação no Diário Oficial do Estado do Paraná e no jornal Folha de Londrina. Para o período não foram aplicados reajustes ou correção monetária na remuneração dos membros que compõem os órgãos da Administração.

SERCOMTEL S.A. – TELECOMUNICAÇÕES

Cargo	Nº de Membros remunerados	Pró-labore anual (R\$)
Conselho de Administração	5	245.187,60
Conselho Fiscal	3	85.676,40
Diretor Presidente	1	347.732,17
Demais Diretores	3	839.868,92
Total da Remuneração		1.518.465,09

Em março de 2018 o Diretor Administrativo passou a acumular o cargo de Diretor Comercial sem acúmulo de remuneração, percebendo apenas a remuneração da Diretoria Administrativa.

SERCOMTEL PARTICIPAÇÕES S.A.

Cargo	Nº de Membros remunerados	Pró-labore anual (R\$)
Conselho de Administração	0	-
Conselho Fiscal	2	34.397,76
Diretor Presidente	1	187.461,49
Demais Diretores	1	176.766,27
Total da Remuneração		398.625,51

O Conselho de Administração foi composto pela Diretoria Executiva da Sercomtel S.A. Telecomunicações e assim não houve remuneração para os Conselheiros.

O Diretor Presidente acumulou o cargo de Diretor de Operações sem acúmulo de remuneração pelo referido exercício, recebendo apenas a remuneração de Diretor Presidente.

SERCOMTEL CONTACT CENTER S.A.

Cargo	Nº de Membros remunerados	Pró-labore anual (R\$)
Conselho de Administração	1	25.798,32
Conselho Fiscal	2	34.397,76
Diretor Presidente	1	197.594,54
Demais Diretores	2	361.369,19
Total da Remuneração		619.159,81

Somente 01 membro do Conselho de Administração foi remunerado em 2018 (membro representante dos empregados), os demais cargos foram compostos pela Diretoria Executiva da Sercomtel S.A. Telecomunicações e assim não foram remunerados pelos referidos exercícios.

SERCOMTEL ILUMINAÇÃO S.A.

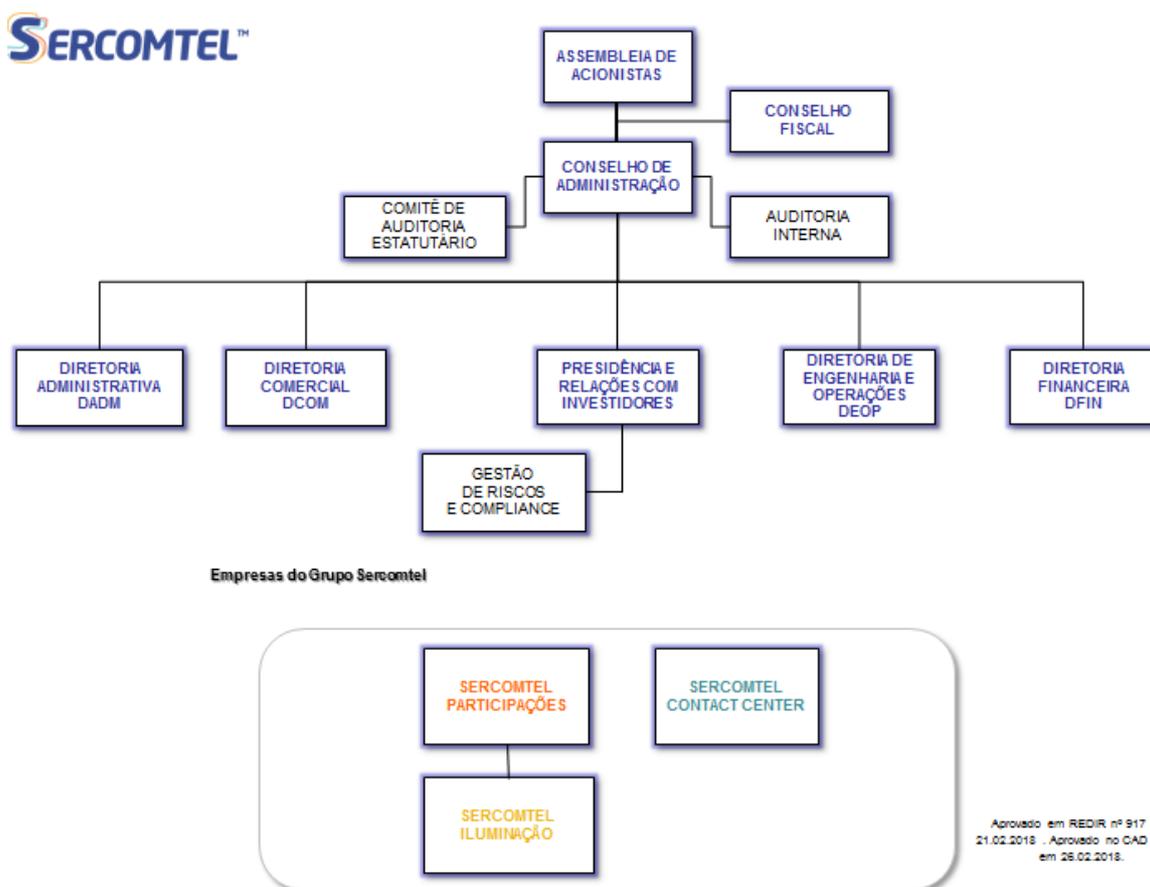
Cargo	Nº de Membros remunerados	Pró-labore anual (R\$)
Conselho de Administração	0	-
Conselho Fiscal	2	34.397,76
Diretor Presidente	0	-
Demais Diretores	0	-
Total da Remuneração		34.397,76

O Conselho de Administração foi composto pela Diretoria Executiva da Sercomtel S.A. Telecomunicações e assim não houve remuneração para os Conselheiros.

O Diretor Presidente acumulou cargo de Diretor Presidente da Sercomtel Contact Center sem acúmulo de remuneração pelo referido exercício, percebendo a remuneração apenas pela Sercomtel Contact Center.

O Diretor Administrativo Financeiro acumulou cargo de Diretor Administrativo Financeiro na Sercomtel Participação sem acúmulo de remuneração pelo referido exercício, percebendo apenas a remuneração pela Sercomtel Participações.

6.4 Organograma do Grupo Sercomtel



7 COMENTÁRIO DOS ADMINISTRADORES SOBRE O DESEMPENHO DA SERCOMTEL

A Sercomtel ao longo dos seus 50 anos de existência sempre foi um ícone de pioneirismo e atratividade empresarial no desenvolvimento da cidade de Londrina e de toda a região norte do Paraná. Devido a sua natureza jurídica e outras limitações de cunho econômico financeiro, que vem atravessando a mais de uma década, tem atuado com dificuldades para manter-se firme frente ao mercado extremamente competitivo a que está inserida.

Apesar das limitações, a trajetória da empresa é cercada de premiações e reconhecimento público quanto à qualidade dos serviços prestados, devidamente validado por pesquisas realizadas pela própria agência reguladora.

A empresa está presente em 198 cidades paranaenses. São 15 cidades atendidas com infraestrutura própria e, em parceria com a Copel, são atendidas outras 183 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 2018.

Em 2018, a empresa foi premiada com o Prêmio Top de Marcas em mais um ano consecutivo, e se destaca entre as operadoras como a marca mais lembrada pelos londrinenses nos serviços de telefonia fixa e provedor de Internet. Na categoria Telefonia Fixa, a Sercomtel foi à empresa mais lembrada por 63,8% dos Londrinenses entrevistados. Já na categoria Provedor de Internet, a Sercomtel foi à marca mais lembrada pelos 38,1% dos entrevistados.

Conquistou novamente 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 categoria Provedor de Internet, a Sercomtel ficou em primeiro lugar e foi citada por 31% dos entrevistados. Na categoria Operadora de Telefone Fixo, a Sercomtel foi à marca mais comentada por 60% dos participantes da pesquisa.

Em âmbito nacional, através de pesquisa promovida pela ANATEL em 2018, foi reconhecida como a melhor operadora do Paraná no índice de Satisfação Geral Celular Pré-pago com nota 7,71, no índice

de Satisfação Geral Telefone Fixo com nota 8,00 e no índice de Satisfação Geral Banda Larga Fixa com nota 6,87.

Apesar das limitações, a trajetória da empresa é cercada de premiações e reconhecimento público quanto à qualidade dos serviços prestados, devidamente validado por pesquisas realizadas pela própria agência reguladora. No que diz respeito à responsabilidade social, a Companhia conduz suas ações com responsabilidade social e ambiental, minimizando os impactos ao meio ambiente e na sociedade, reparando e compensando eventuais prejuízos causados por suas atividades e contribuindo para o desenvolvimento sustentável.