



Carta Anual de Políticas Públicas e de Governança Corporativa 2019

Sumário

IDENTIFICAÇÃO GERAL.....	3
1. INTERESSE PÚBLICO.....	4
2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	4
2.1. Desempenho e Impactos Econômico-Financeiros	5
3. COMPANHIA DE TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO S.A.....	5
3.1. Outras informações relevantes.....	6
4. COMPROMISSO PÚBLICO	7
5. POLÍTICAS PÚBLICAS	7
6. GESTÃO DE RISCOS E CONTROLES INTERNOS	8
6.1. Estrutura de controles internos da Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento.....	8
7. Programa de Integridade	8
8. Fatores de riscos da Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento	9
9. GOVERNANÇA CORPORATIVA	10
9.1. Práticas de Governança Corporativa.....	10
9.2. Estrutura de Governança	10
9.3. Remuneração dos Administradores	12
10. COMENTÁRIO DOS ADMINISTRADORES SOBRE O DESEMPENHO DA COMPANHIA.....	12

CARTA ANUAL DE POLÍTICAS PÚBLICAS E GOVERNANÇA CORPORATIVA EXERCÍCIO 2019

IDENTIFICAÇÃO GERAL

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 da Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento S.A., relativa ao exercício social de 2019.

Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento S.A.

CNPJ: 03.311.327/0001-72 NIRE: 41500352082

Sede: Rua Deputado Nilson Ribas, 120, Jardim Bancários – Londrina - Paraná.

Tipo de Estatal: Sociedade de Economia Mista

Tipo societário: Sociedade Anônima

Tipo de Capital: Capital Fechado

Abrangência de Atuação: Brasil

Sector de Atuação: Atividade de tele atendimento e Desenvolvimento Tecnológico

Diretor Presidente: Luciano KühI (43) 3379-3412 luciano.kuhl@ctd.net.br

Audidores Independentes atuais: Bez Auditores Independentes S/S CNPJ 03.559.971/0001-64

Conselheiros de Administração subscritores da Carta Anual	Oscar Alberto Bordin	CPF: 455.975.889-15
	José Manoel dos Santos	CPF: 362.307.909-04
	Marco Antônio F. David	CPF: 067.870.868-14
	Paulo Campaneli Junior	CPF: 031.502.939-01
Administradores subscritores da Carta Anual	Luciano KühI Diretor Presidente	CPF: 884.689179-15
	Edilson Gonçalves Moreira Diretor Admin. Financeiro	CPF: 478.322.669-53
	Marcos Roberto Furlan Diretor Operações	CPF: 763.811.969-04

1. INTERESSE PÚBLICO

A Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento S.A., constituída em 1.999, com sede em Londrina-PR. Até o mês de Setembro de 2019 foi coligada da Sercomtel S.A. Telecomunicações, tendo como objetivo, projeção, implantação, operação e manutenção de centrais de atendimento, 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.

Com a aprovação da Lei Municipal 12.912/19 onde de Sercomtel Contact Center S.A. passou a se chamar Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento S.A., a empresa incorporou outros serviços previstos no artigo 4º do seu Estatuto Social.

2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Com a aprovação da Lei Municipal 12.912/19 onde de Sercomtel Contact Center S.A. passou a se chamar Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento S.A., a empresa incorporou outros serviços, conforme mencionado, sendo estes:

- Projeção, implantação, operação e manutenção de centrais de atendimento no Brasil e no exterior, bem como a comercialização de tais serviços e correlatos;
- Estabelecimento de parcerias para o fornecimento de serviços de valor agregado e participação em associações ou empreendimentos relacionados ao seu objeto social;
- Desenvolvimento e implantação de projetos de CRM - Customer Relation Management, voltados para o gerenciamento de relacionamento com clientes;
- Prestação de serviços de atendimento e relacionamento com clientes e correlatos;
- Prestação de serviços de prospecção de clientes e intermediação da comercialização de produtos/serviços;
- Serviços de operação e gerenciamento de serviços técnico, administrativos, financeiros e comerciais e correlatos;
- Prestar serviços administrativos, financeiros e outros que sejam necessários ao regular desenvolvimento empresarial de suas controladoras, subsidiárias, controladas e/ou coligadas, que direta ou indiretamente possuam ligações societárias ou participação social da Sercomtel Iluminação S.A., Sercomtel Participações - S.A. e/ou Sercomtel S.A. - Telecomunicações, podendo para tanto firmar contratos de gestão com os mesmos;
- Serviços de cobrança e análise, coleta, compilação e fornecimento de dados e informações;

- Implantar e executar o canal de comunicação entre a população e a Prefeitura de Londrina e seus órgãos, por meio de solução integrada de atendimento e demais atividades correlatas e afins;
- Implantar e operacionalizar o Centro Integrado de Comando e Controle - CICC em Londrina e Região e demais atividades correlatas e afins;
- Implantar infraestrutura de tecnologia da informação e gerir redes de computadores e demais atividades correlatas e afins;
- Implantar e gerenciar o projeto de Cidade Inteligente no município de Londrina, interligando questões de mobilidade urbana, atendimento ao cidadão, saúde pública, educação, tecnologia da informação e comunicação, uso sustentável dos recursos naturais, logística reversa, coleta seletiva, governança, iluminação pública, segurança, economia, empreendedorismo e demais atividades correlatas e afins e;
- Desenvolver toda e qualquer atividade econômica, inclusive adquirir e alienar, por compra e venda, bem como realizar financiamentos e outras operações de crédito e celebrar convênios com entidades públicas ou particulares.

2.1. Desempenho e Impactos Econômico-Financeiros

A Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento S.A. desenvolveu seu Planejamento Estratégico 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.

A metodologia utilizada constitui importante instrumento que cria sistemática pela qual se pode avaliar o desempenho da instituição e de suas unidades, e assim constatar o atendimento aos objetivos de políticas públicas que justificaram a criação da empresa.

Além disso, anualmente é enviado para a Câmara de Vereadores de Londrina análise de atendimento das metas e resultados na execução do plano de negócios e da estratégia de longo prazo, em atendimento à Lei nº 13.303/2016.

3. COMPANHIA DE TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO S.A

Apesar das crises econômicas e políticas e as questões regulatórias decorrentes do ano que findou a Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento S.A. no exercício de 2019 apresentou lucro e

manteve positivos seus principais indicadores, de liquidez e lucratividade, embora tenha reduzido à receita do seu principal cliente de forma significativa, além da redução de valores de outro contrato de menor porte.

A administração da empresa aderiu aos benefícios da Lei nº 12.996/14, (para parcelamento e quitação de débitos tributários federais e previdenciários em atraso). Em Maio do ano de 2019 a RFB (Receita Federal do Brasil) decidiu pelo deferimento parcial da compensação, retornando alguns débitos fiscais, dessa forma a empresa optou pelo parcelamento ordinário em 06 (seis) vezes.

Ocorreu o firmamento do Termo de Confissão de Dívida e Parcelamento com cliente, onde foi negociado recebimento em 36 parcelas que serão corrigidas monetariamente entre a data do acordo e as datas de pagamento.

Dentro do exercício de 2019 a empresa planejou as entradas e saídas de seu fluxo de caixa, tentando efetuar adequações nos pagamentos, investimentos e na busca constante de novas fontes de recursos, mantendo um controle de caixa.

Em 2019, a Receita Líquida teve um aumento de 1.370 Milhões representando uma variação de 7,9%, principalmente em decorrência do aumento de contrato temporário de Serviços Prestados.

Em 2019 a Receita Líquida teve um aumento de 1.370 Milhões, representando uma variação de 7,9% de aumento, principalmente em decorrência do aumento de contrato temporário de Serviços Prestados.				
Indicadores Financeiros	2.019	2.018	variaç.	variaç. %
Receita Líquida (em milhares)	18.784	17.414	1.370	+7,9%

Principais indicadores financeiros

Indicadores Financeiros		2.019	2.018
Liquidez Corrente	AC/PC	0,96	1,37
Liquidez Geral	$(AC+RLP)/(PC+PNC)$	1,15	0,76
Endividamento do Patrim. Líquido	$(PC+PNC)/PL$	1,19	2,45
Ebitda		8,83%	11,05%

3.1. Outras informações relevantes

No ano de 2019 ocorreram alterações na composição acionária na companhia, onde a Sercomtel Iluminação S.A. adquiriu 40,41% das ações da Companhia, a Prefeitura Municipal de Londrina 39,43% das ações, ficando a Sercomtel Telecomunicações S.A. com 18,71% das ações, não configurando mais como sócia majoritária. Os demais acionistas continuam com a mesma participação acionária. Com a alteração da composição acionária, Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento irá passar por grandes mudanças neste próximo ano. Estas mudanças tiveram

parte aprovadas no ano de 2019 como alteração do nome para Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento S.A, e também com a inclusão de novos objetos e serviços advindo de delegações, como: implantar e executar o canal de comunicação entre a população e a Prefeitura de Londrina (Gestão de Demandas Prefeitura 156), por meio de solução integrada de atendimento e demais atividades correlatas e afins; Implantar e executar Tele cobrança de IPTU (Imposto Sobre Propriedade Territorial Urbana), ISSQN (Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza) e ITBI (Imposto sobre Transmissão de Bens Imóveis) e demais atividades correlatas e afins; Implantar e executar, por meio de contato telefônico ou outros meios eletrônicos, a comunicação e a divulgação de campanhas de vacinação e de prevenção de doenças endêmicas, para a Secretaria de Saúde e demais atividades correlatas e afins; Implantar e operacionalizar, por meio de contato telefônico ou outros meios eletrônicos, o sistema de agendamento e avisos para consultas médicas, exames e procedimentos nos Postos de Saúde do município, e demais atividades correlatas e afins; Implantar e operacionalizar o Centro Integrado de Comando e Controle (CICC) em Londrina e Região e demais atividades correlatas e afins; Implantar infraestrutura de tecnologia da informação e gerir Redes de Computadores (Data Center) e demais atividades correlatas e afins; Implantar e gerenciar o projeto de Cidade Inteligente (Smart City) no município de Londrina, interligando questões de mobilidade urbana, atendimento ao cidadão, saúde pública, educação, tecnologia da informação e comunicação, uso sustentável dos recursos naturais (energia, água, ar e solo), logística reversa, coleta seletiva, governança, iluminação pública, segurança, economia, empreendedorismo e demais atividades correlatas e afins.

Neste ambiente foi elaborado e aprovado novo Estatuto social visando contemplar estas novas alterações e algumas outras modificações necessárias à manutenção e desenvolvimento da companhia.

4. COMPROMISSO PÚBLICO

No segmento de prestação de serviços de Call center, a Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento constantemente tem os serviços de atendimento prestados até então à Controladora, muito bem avaliada nas pesquisas de satisfação realizadas pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel).

Continuamos com o compromisso de atuar junto a Prefeitura Municipal de Londrina em ações sociais, civis, entre outros.

5. POLÍTICAS PÚBLICAS

Alinhada com políticas públicas, a Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento em 2019 desempenhou seu papel social promovendo diversos programas integrados, como por exemplo: A cada três meses ocorreram distribuição de peças de vestuários a instituições carentes de

Londrina, as peças são doações feitas pelos empregados. Com o mesmo instinto solidário, no Natal foram distribuídos presentes a crianças do CMEI – Prof.^a Marisa Arruda dos Santos.

Sempre que necessário são promovidas assistências de fraldas geriátricas em campanhas adotadas pelos empregados da companhia em benefício a idosos ou acamados.

6. GESTÃO DE RISCOS E CONTROLES INTERNOS

6.1. Estrutura de controles internos da Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento

A empresa possui áreas responsáveis pela observância às práticas de controles internos, sendo a Auditoria Interna e a Área 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 2019, pautou a sua atuação nas exigidas 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 quando ocorrer à necessidade.

Por fim, pontua-se que ainda a empresa conta com outros mecanismos e estruturas de controle utilizado para monitorar suas atividades desenvolvidas no intuito de zelar pela transparência, e exatidão das informações aqui apresentadas, quais seja Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária, Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Diretoria Colegiada, Auditoria Externa, Comitê Estatutário.

7. Programa de Integridade

A área de Gestão de Riscos e Compliance é a responsável por manter o Programa de Integridade da Companhia. Este é composto por uma série de práticas de governança e controle interno, visando garantir que os mais diversos processos da empresa estejam sendo realizados de acordo com os requisitos legais e as políticas e normas internas, sempre em sintonia com os princípios éticos, a missão e os valores da Companhia. Isso inclui o relacionamento com investidores, fornecedores e também com os cidadãos e consumidores finais.

Buscamos continuamente a excelência nossas atividades e temos desenvolvido ações voltadas às melhores práticas de governança corporativa. Através do Programa de Integridade, buscou-se desenvolver e manter uma cultura ética e transparente entre todos os nossos colaboradores, terceiros, parceiros, clientes e cidadãos, que se envolvem diretamente com as empresas nas mais diversas relações.

A Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento baseia-se na integridade como um valor indiscutivelmente essencial. Assim, independentemente das circunstâncias, cultiva a honestidade,

o respeito e a solidariedade.

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

Trabalhamos também com Canal de Denúncia, 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, existe 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.

8. Fatores de riscos da Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento

Tipo	Riscos
Imagem	Perda em decorrência do desgaste da marca “Sercomtel” em razão da publicidade negativa, verdadeira ou não.
Financeiro	Risco de perdas resultantes de incertezas quanto ao recebimento de valores de clientes (inadimplências), instituições financeiras e garantia de aplicações.
	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.
Jurídico	Passivo de ações trabalhistas.
Tecnológico	Necessidade de atualização constante de Parque Tecnológico (Equipamentos).
Integridade	Tramitação do Processo de caducidade da outorga Sercomtel que gera insegurança no quadro, nos clientes e fornecedores.
	Riscos decorrente de inconformidades no cumprimento e aplicação do código de conduta profissional e demais políticas e normas da empresa, inclui também os riscos relacionados a conflitos de interesses, tráficos de influencia, corrupção.

9. GOVERNANÇA CORPORATIVA

9.1. Práticas de Governança Corporativa

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.

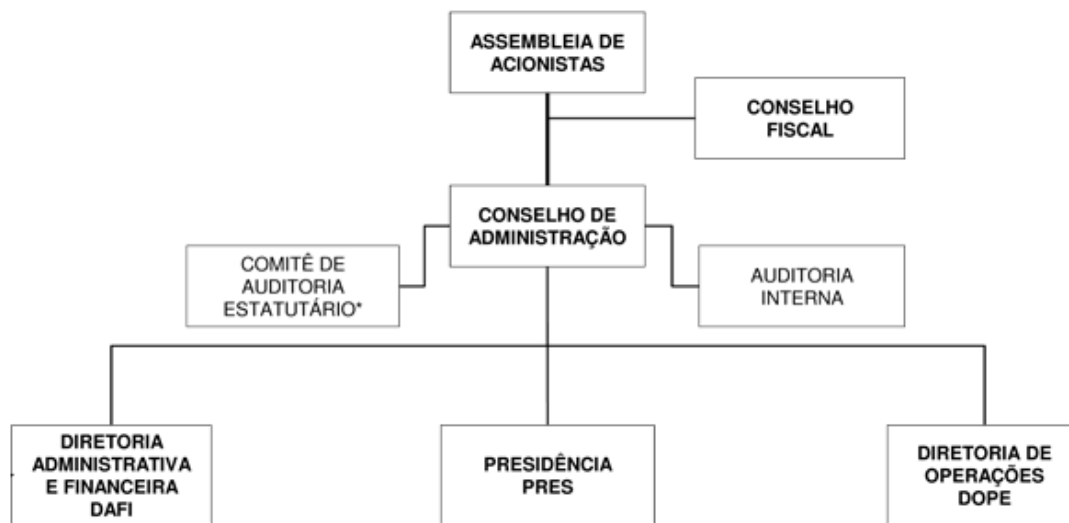
Através de link específico no site da empresa:

<http://www.sercomtelcontactcenter.com.br/portal/index.php> 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 a empresa, 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.

Através do ícone “Programa Integridade” dentro do referido endereço, há o direcionamento para o link <https://sercomteliluminacao.com.br/programa-de-integridade/> com demais informações relevantes sobre o programa.

9.2. Estrutura de Governança

A estrutura de governança da Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento em 31/12/2019 encontrava-se composta da seguinte forma:



Em conformidade com o Estatuto Social, a Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento organiza-se com a seguinte estrutura, com diferentes níveis de responsabilidade:

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. 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: tem como principais responsabilidades a realização de análise e emissão de parecer sobre as demonstrações financeiras, fiscaliza os atos dos administradores quanto a seus deveres legais e estatutários. Também são compostas 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, Diretor Administrativo Financeiro, Diretor Comercial e Diretor de Tecnologia da Informação e Operações. Tem funções executivas e responsabilidade de assegurar o cumprimento da estratégia da Companhia.

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.

Auditoria Independente: 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 Companhia, dentre outras.

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.

9.3. Remuneração dos Administradores

A remuneração global anual de 2019 foi aprovada nas respectivas Assembleias Geral Ordinária de 2019 da Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento, 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, sendo deliberado valor global anual a ser destinado pela empresa para esta finalidade o montante de até R\$ 848.535,82 (oitocentos e quarenta e oito mil, quinhentos e trinta e cinco reais e oitenta e dois centavos).

Do valor deliberado para remuneração dos órgãos da Administração durante o exercício de 2019, a empresa utilizou R\$ 241.243,21 (duzentos e quarenta e um mil, duzentos e quarenta e três reais e vinte e um centavos).

10. COMENTÁRIO DOS ADMINISTRADORES SOBRE O DESEMPENHO DA COMPANHIA

A Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa da Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento referente ao exercício de 2019, elaborada a partir das principais ações realizadas no exercício findo, tendo por objetivo a evidenciação do cumprimento do papel desta Administração, no que tange ao acompanhamento e à contribuição para o desenvolvimento econômico e social do País.

Em 2019 ocorreram incursões nas áreas operacionais e administrativas, destinadas à contínua

melhoria dos serviços prestados. A empresa promoveu alterações na sua gestão, modernizou alguns espaços, ampliou os trabalhos de marketing e realizou promoção de seus serviços, atuando mais efetivamente na captação de clientes. Resultado do excelente trabalho dos profissionais e administradores da empresa, novamente a mesma apresentou lucro, fator relevante para sua recuperação e manutenção.

Grandes desafios pairam no futuro da empresa, é preciso que nesse novo momento sejamos audaciosos, buscando novos caminhos e oportunidades visando o crescimento da empresa através da implementações de novas tecnologias para acompanhar assim as tendências do mercado e demais formatos de modernização, continuamos buscando inovação, modernização e adequação a novas tecnologias para acompanhar as tendências do mercado atual, através de ferramentas de inteligência artificial, de gestão e da procura por novos clientes, dessa forma pretendemos alcançar o aumento de produtividade, a ampliação da empresa e seu desenvolvimento, primando sempre pela qualidade no atendimento.

Administração da Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento S.A.

Documento aprovado na 186ª Reunião do Conselho de Administração da Companhia em
31/08/2020