

ask!

cia. nacional de call center

Sociedade Anônima Fechada
CNPJ: 03.311.327/0001-72
NIRE: 41300017247

**Relatório da Administração
2014**

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Sérgio Isidoro Canestraro Milani
Presidente do Conselho de Administração

Hans Jürgen Muller
Secretário

Marinetti da Conceição Aguiar
Membro do Conselho

CONSELHO FISCAL

Vinicius Bondarenko Pereira da Silva
Leonardo Francis
Rodolfo Souza Bertin

DIRETORIA

Willis José Rodrigues
Diretor Presidente e
Diretor de Operações

Carlos Cesar Bragueto
Diretor Administrativo e Financeiro

CONTADOR

Lindomar Mota dos Santos
Contador – CRC/PR – 030829/O-9

Aos Senhores Acionistas,

Atendendo às disposições legais e estatutárias, a Administração da Companhia Nacional de Call Center – Ask! apresenta o Relatório da Administração e as Demonstrações Financeiras encerrada em 31 de dezembro de 2014.

As Demonstrações Financeiras foram elaboradas com base nas práticas contábeis adotadas no Brasil e observando as diretrizes contábeis emanadas da legislação societária (Lei nº 6.404/76) que incluem os novos dispositivos introduzidos, alterados e revogados pela Lei nº 11.638, de 28 de dezembro de 2007 e Lei nº 11.941, de 27 de maio de 2009.

1. Mensagem da Administração	5
2. Desempenho Operacional	6
3. Recursos Humanos	9
4. Intraestrutura e Tecnologia	12
5. Desempenho Econômico Financeiro	14
5.1. Balanço Patrimonial	14
5.2. Demonstração do Resultado do Exercício	15
5.3. Receita Bruta por Cliente	17
5.4. Evolução do Patrimônio Líquido	17
5.5. Geração de Caixa e Disponibilidades	18
5.6. Demonstração do Valor Adicionado	19
6. Principais Atividades e Ações Desenvolvidas	20
7. Considerações Finais	25
8. Anexos	26
8.1. Anexo I – Parecer do Conselho Fiscal	26
8.2. Anexo II – Parecer dos Auditores Independentes	27

1. Mensagem da Administração

Encerrado o exercício de 2014 chegamos à conclusão que foi um ano muito satisfatório tanto para os acionistas, colaboradores, fornecedores e governo. Com o resultado apresentado, foi possível alcançar um equilíbrio no fluxo de caixa da empresa e geração de recursos para futuros e necessários investimentos a serem realizados nos próximos anos.

O lucro líquido de R\$ 1,206 milhões, equivalente a R\$ 29,00 por lote de mil ações está dentro das expectativas dos administradores da Companhia. Este resultado é o reflexo do crescimento da receita e pela política de controle de custos e despesas.

Lembrando que este resultado poderia ter sido melhor caso não tivéssemos algumas baixas de contas do ativo que foram reconhecidas como despesas e que impactaram no resultado como: R\$ 612.436,72 da conta recursais trabalhistas que constava no ativo e foi baixado em maio/14 na conta despesas de processos trabalhistas e valor contábil baixado de R\$ 359.613,75 que constava com Ativo Circulante em Títulos a Receber, valores retidos pela empresa AES Sul, e lançado para Custos com Pessoal em Indenizações Trabalhistas.

Com relação ao Patrimônio Líquido da Companhia, houve uma recuperação substancial no decorrer do exercício, passando de um passivo a descoberto de R\$ 3,104 milhões em 31 de dezembro de 2013 para um passivo a descoberto de R\$ 1,369 milhões em 31 de dezembro de 2014. Ou seja, uma recuperação de R\$ 1,734 milhões no ano, sendo R\$ 1,206 milhões referente ao lucro líquido do exercício e R\$ 528 mil de aumento de capital.

Importante destacar também o aumento líquido de caixa e equivalentes de caixa, onde no início do exercício tínhamos um saldo de R\$ 1 mil e em 31 de dezembro de 2014 um saldo positivo de R\$ 1,877 milhões. Estes recursos serão importantes diante da necessidade de novos investimentos em 2015, principalmente com relação à solução dos problemas com a plataforma de atendimento.

Por fim, são evidentes as melhorias tanto do ponto de vista econômico-financeiro quanto das relações de trabalho onde podemos constatar uma melhoria no clima organizacional e conseqüentemente no comprometimento do quadro de colaboradores.

É importante registrar os agradecimentos aos Acionistas e Conselho de Administração pelo apoio que contribuiu em muito para o sucesso obtido no decorrer do exercício.

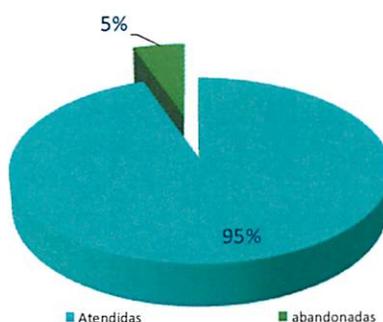
A Administração

2. Desempenho Operacional

No período compreendido entre 01 de janeiro de 2014 à 31 de dezembro de 2014, foram atendidas 1.853.507 chamadas nos principais níveis de atendimento do cliente Sercomtel S.A –Telecomunicações. Considerando tratar-se de um atendimento 24 horas x 7 dias na semana, chegamos a uma média de 5.078 chamadas atendidas por dia no Call Center. Estes números referem-se somente aos níveis de atendimento receptivo onde o faturamento é por chamada e há um acompanhamento e monitoria da Anatel.



Do total de chamadas oferecidas, ou seja, que entraram para serem atendidas, uma quantidade de 103.621 foram abandonadas, representando um percentual de 5 % das oferecidas. A expectativa é trabalhar para atingir uma meta de no máximo 2% de abandono.



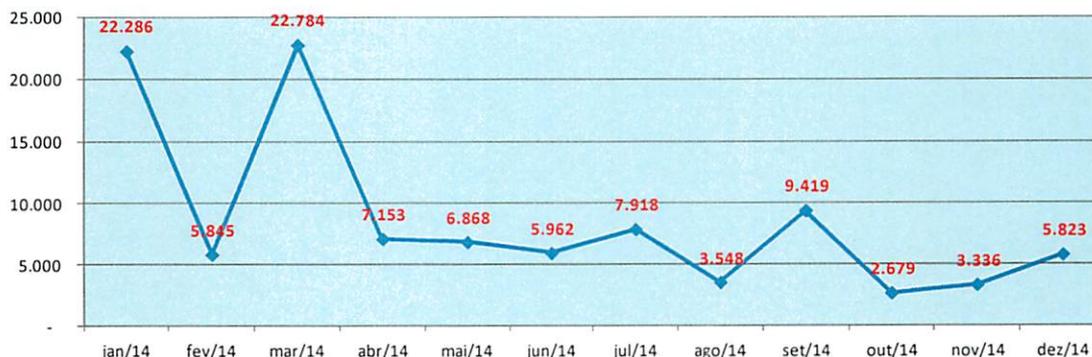
É importante destacar que a partir do dia 21 de março de 2014 foi implantado o projeto Serviços e Problemas Técnicos, onde disponibilizamos operadores capacitados para atender somente Serviços (fixo e supervia) ou Problemas Técnicos (fixo ou supervia), esta mudança buscou maior qualidade e agilidade no atendimento. Foram realizadas alterações na URA no menu geral 103 43 onde ao digitar a opção 2 Linha de Voz ou opção 4 Banda Larga, o cliente passou a ter opção de escolha entre atendimento a Serviços e/ou Problemas Técnicos.

Relatório da Administração 2014

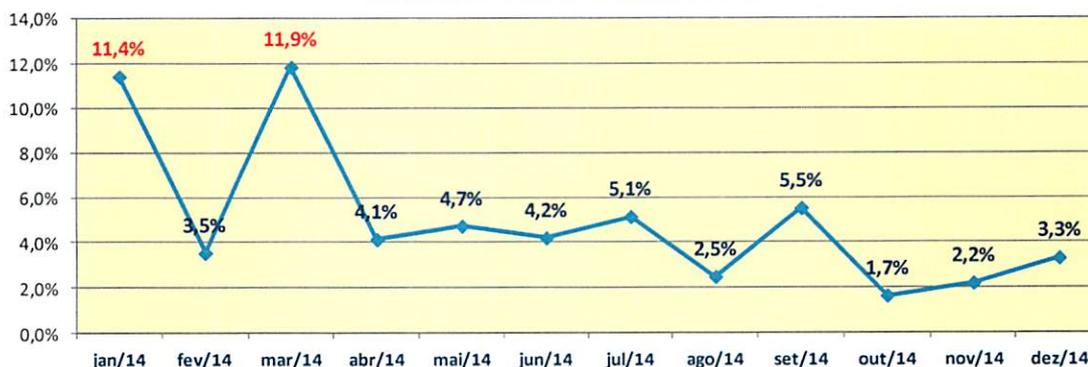
Outra medida importante foi alterar o fluxo da opção 9 da URA para direcionar as chamadas para os níveis Fixa/Serviços e Fixa/Defeitos conforme escolha do cliente.

Diante destas mudanças foi substancial a melhoria nos níveis de atendimento onde podemos constatar uma queda acentuada na quantidade de chamadas abandonadas a partir de abril de 2014.

QUANTIDADE DE CHAMADAS ABANDONADAS



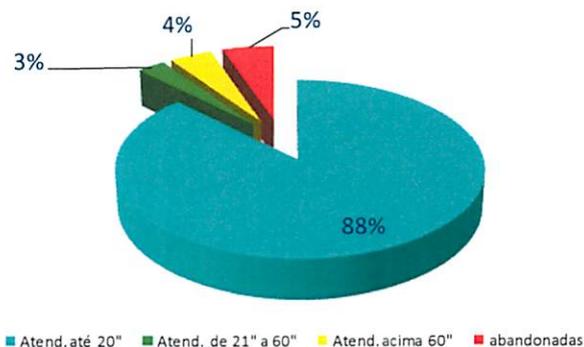
% DE CHAMADAS ABANDONADAS



Das chamadas atendidas a distribuição por tempo médio de espera para o atendimento e chamadas abandonadas foram:



Chamadas atendidas por tempo de espera



Os grupos de atendimento analisados acima foram:

- Atendimento 103 43 - Grupo telefonia fixa;
- Atendimento 103 43 - Grupo Banda Larga/provedor;
- Atendimento 102 - Grupo Auxílio à lista telefônica;
- Atendimento 105 1 - Grupo Telefonia Celular;
- Retenção.

3. Recursos Humanos

Uma das prioridades da Administração está no desenvolvimento dos colaboradores com uma política voltada à retenção e reconhecimento dos melhores talentos. Esta prática se justifica porque temos a convicção que as pessoas representam um recurso importante para a empresa, visto que a atividade principal desenvolvida pela Ask! se resume a pessoas (colaboradores) contribuindo para resolução de problemas e/ou fornecimento de informações para outras pessoas (clientes).

Com esta filosofia, houve no decorrer do ano um esforço no sentido de oferecer condições para manter a quantidade de colaboradores necessários ao desenvolvimento das atividades e cumprir com as obrigações contratuais com nossos clientes, sobretudo com qualidade e comprometimento.

As principais ações voltadas a esta política foram no sentido de procurar, na medida do possível, melhorar a Remuneração dos profissionais, quer seja por meio de ganho real de salários, por ocasião de acordo trabalhista, ou por melhorias nos Benefícios oferecidos. Outras ações também contribuíram para alcançar estes objetivos como:

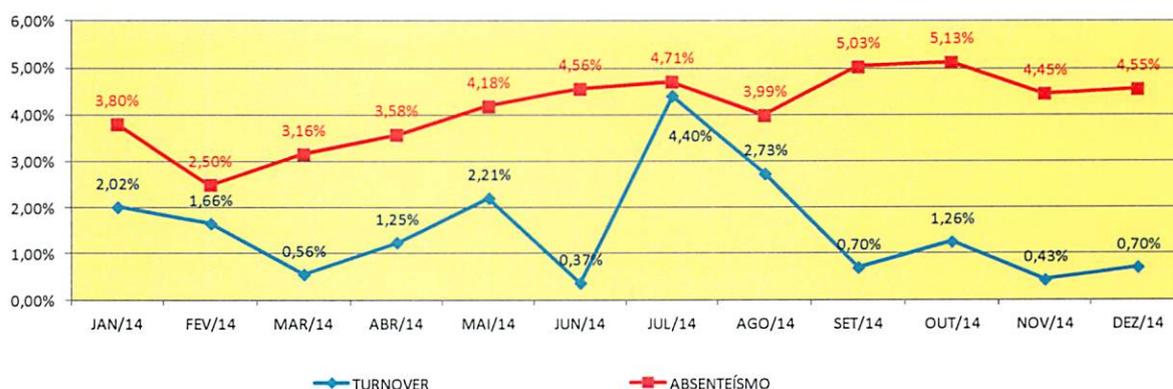
- ✓ Pagamento de Remuneração Variável voltada ao cumprimento de metas individuais/grupo
- ✓ Eventos Motivacionais buscando favorecer o clima organizacional
- ✓ Programa de Ginástica Laboral
- ✓ Programa de Treinamento e Desenvolvimento de Lideranças
- ✓ Atualização do Código de Ética com o propósito de esclarecer e direcionar a tratativa de condutas
- ✓ Estruturação do PCCS – Plano de Carreira, Cargos e Salários (em desenvolvimento)
- ✓ Realização da Pesquisa de Clima Organizacional
- ✓ Avaliação de Desempenho de Lideranças
- ✓ Programa de Aprendizagem que conta com Aprendizes em desenvolvimento profissional

Fechamos o ano com um total de 406 (quatrocentos e seis) Colaboradores entre Conselheiros, Diretores, Efetivos, Menores Aprendizes e Temporários.

	JAN/14	FEV/14	MAR/14	ABR/14	MAI/14	JUN/14	JUL/14	AGO/14	SET/14	OUT/14	NOV/14	DEZ/14
Colaboradores ASK	404	425	402	377	389	370	421	435	430	411	423	406
Colaboradores (Administração):	49	49	52	51	49	52	50	51	52	53	53	53
Colaboradores (Operacional SERCOMTEL):	296	317	295	275	255	247	305	321	308	291	282	273
Colaboradores (Operacional SANDOZ):	17	17	17	17	16	16	17	17	17	13	14	14
Colaboradores Afastados por licença médica INSS:	22	22	22	18	21	20	20	19	20	17	17	16
Menores Aprendiz:	20	20	16	16	0	0	0	14	14	18	17	14
Temporários:	0	0	0	0	48	35	29	13	19	19	40	36

Os índices de turnover e absenteísmo se mantiveram dentro dos níveis aceitáveis para o setor de Call Center.

ÍNDICES DE TURNOVER e ABSENTEÍSMO - %												
	JAN/14	FEV/14	MAR/14	ABR/14	MAI/14	JUN/14	JUL/14	AGO/14	SET/14	OUT/14	NOV/14	DEZ/14
TURNOVER	2,02%	1,66%	0,56%	1,25%	2,21%	0,37%	4,40%	2,73%	0,70%	1,26%	0,43%	0,70%
ABSENTEÍSMO	3,80%	2,50%	3,16%	3,58%	4,18%	4,56%	4,71%	3,99%	5,03%	5,13%	4,45%	4,55%



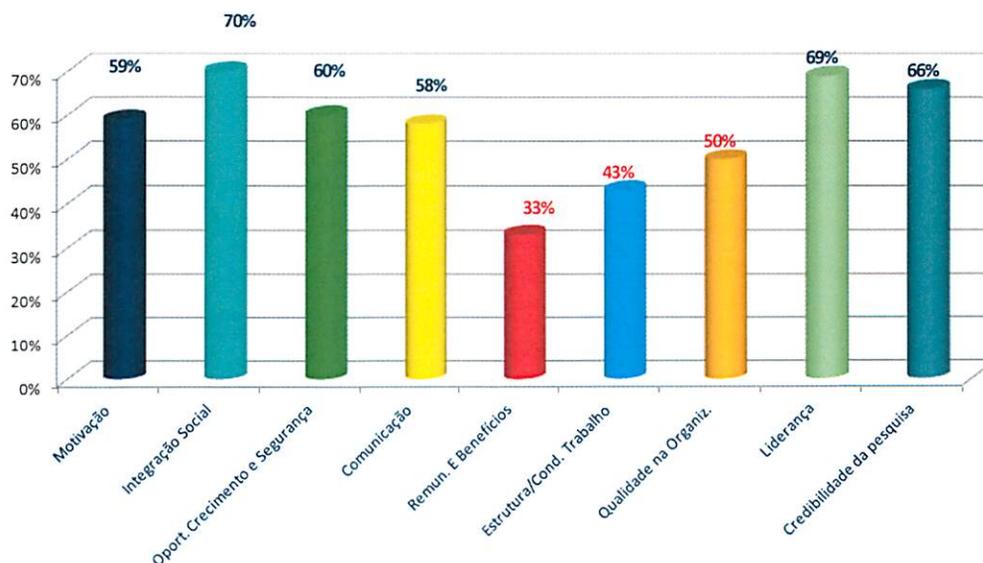
Em dezembro de 2014 foi concluída a pesquisa de clima organizacional da Ask!. O objetivo foi de levantar o nível de satisfação dos colaboradores quanto aos fatores:

- Motivação;
- Integração Social;
- Oportunidade de Crescimento e Segurança;
- Comunicação;
- Remuneração e Benefícios;
- Estrutura/Condições de Trabalho;
- Qualidade na Organização
- Liderança

Os resultados aferidos foram:

FATORES	Muita satisfação	Satisfação	Satisfação parcial	Insatisfação	INDICADOR DE SATISFAÇÃO
Motivação	22%	37%	32%	9%	59%
Integração Social	22%	47%	26%	5%	70%
Oportunidade Crescimento e Segurança	23%	37%	30%	10%	60%
Comunicação	17%	41%	34%	9%	58%
Remuneração e Benefícios	4%	29%	43%	24%	33%
Estrutura / Condições de Trabalho	8%	36%	39%	17%	43%
Qualidade na Organização	14%	36%	42%	9%	50%
Liderança	33%	36%	25%	6%	69%
Credibilidade da pesquisa	34%	32%	25%	9%	66%

O indicador de Satisfação representa a soma do percentual dos colaboradores que estão muito satisfeitos e Satisfeitos.



Conforme dados apresentados, apenas três fatores ficaram abaixo ou igual a 50%, sendo que algumas ações foram tomadas após a coleta dos dados e que certamente irá indicar melhoria na próxima pesquisa.

4. Infraestrutura e Tecnologia

No decorrer do ano de 2014 houve um esforço no sentido de priorizar os investimentos em infraestrutura, tecnologia e serviços buscando atender as demandas internas e externas por força de lei e/ou acordo coletivo de trabalho, visando sempre oferecer melhores condições de trabalho e atender aos processos internos. Além das contratações por dispensa de licitação, foram abertos no período 15 (quinze) P.A. – Processo Administrativo para contratação de diversos produtos e serviços conforme segue:

RELATÓRIO - PROCESSOS ADMINISTRATIVOS 2014							
Nº P.A.	MODALIDADE	DESCRIÇÃO DO OBJETO	VALOR APROVADO	DATA ABERTURA	DATA HOMOLOG.	VALOR CONTRATADO	CONTRATADA
001/2014	Pregão	contratação de empresa especializada na prestação de serviços em Medicina do Trabalho, devendo atender na íntegra Especificação de Serviços ESA 002/2014, Anexo	R\$ 8,50	06/02/2014	10/03/2014	R\$ 7,71	Londrimed Medicina do Trabalho S/S LTDA
002/2014	Pregão	contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Assistência Odontológica, aos funcionários da COMPANHIA NACIONAL DE CALL CENTER e seus dependentes	R\$ 18,00	17/02/2014	25/03/2014	DESERTA	DESERTA
003/2014	Pregão	a contratação de empresa especializada para o fornecimento de mão-de-obra exclusivamente temporária, constituída de até 80 (oitenta) Agentes de Telemarketing, obedecendo aos requisitos da Lei Federal nº 6.019, de 03/01/1974 e aos seguintes parâmetros:	Percentual 110% (taxa adm sobre remuneração)	27/03/2014	23/04/2014	98,00%	PH EVENTOS E LOCAÇÃO DE MÃO DE OBRA TEMPORÁRIA LTDA
004/2014	Dispensa	fornecimento de equipamentos de informática, composto de de (seis) hard disks Near-Line SAS (NL-SAS) de 1TB (Um Terabyte) para equipamento Storage EMC VNX 5300 e o serviço de implantação e configuração dos respectivos HD's, acompanhados do fornecimento de servidor para a instalação do software gerenciador de backups e fitas LTO4: EMC NetWorker	R\$ 15,950,00	26/03/2014	10/04/2014	R\$ 15,950,00	COMPWIRE INFORMÁTICA S/A
005/2014	Pregão	Consttui objeto deste Pregão a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Assistência Odontológica, aos funcionários da COMPANHIA NACIONAL DE CALL CENTER e seus dependentes, devendo atender na íntegra a Especificação de Serviços ESA 001/2014, Anexo I, parte integrante deste Edital de Pregão.	R\$ 18,00	16/04/2014	09/05/2014	DESERTA	DESERTA
006/2014	Pregão	. Constitui objeto deste Pregão contratação de empresa operadora de Plano Privado Empresarial de Assistência Odontológica, DO TIPO PLANO BÁSICO com procedimentos em regime de CO-PARTICIPAÇÃO devidamente autorizada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, que serão executados por profissionais qualificados, atendendo aos colaboradores da COMPANHIA NACIONAL DE CALL CENTER e seus dependentes, sob inteira e exclusiva responsabilidade da empresa CONTRATADA, devendo atender na íntegra a Especificação de Serviços ESA 003/2014, Anexo I, parte integrante deste Edital de Pregão.	R\$ 18,00	20/06/2014	17/07/2014	R\$ 14,90	DENTAL UNI
007/2014	Pregão	Art.1º. Constitui objeto desta licitação, a contratação de empresa especializada para a prestação de serviço de elaboração e execução de Programa de Ginástica Laboral aos colaboradores da COMPANHIA NACIONAL DE CALL CENTER, devendo atender na íntegra a Especificação de Serviços ESA 005/2014, Anexo I, deste Edital de Pregão. §1º. Para a execução dos serviços e formação de preços, levar em conta os seguintes requisitos	R\$ 4.100,00	17/07/2014	25/07/2014	R\$ 3.190,00	ERGO PHYSICAL
008/2014	Pregão	Constitui objeto desta licitação a aquisição de 200 (duzentos) cadeiras estofadas giratórias com braço, devendo atender na íntegra a Especificação do Objeto 001/2014, anexo I deste Edital de Pregão e a Garantia de Manutenção com substituição de Peças pelo período de 12 (doze) meses.	R\$ 90.000,00	15/10/2014	23/10/2014	R\$ 77.300,00	TOMBINI
009/2014	Notificação	Rescção Contratual (SOPHO)					SOPHO
010/2014	Pregão	Consttui objeto deste Pregão, a contratação de Instituição Financeira, Pública ou Privada para a Prestação de Serviço do Pagamento da Folha de Salários dos colaboradores da ASK;	R\$ 1,10	31/01/1900	31/10/2014	DESERTA	DESERTA
011/2014	Pregão	. Constitui objeto desta licitação, a contratação de empresa para a prestação dos serviços gerais de limpeza e conservação predial a serem realizados nas dependências da ASK!	R\$ 12.300,00	24/11/2014	04/12/2014	R\$ 8.700,00	LAVOL SERVIÇOS DE LIMPEZA EIRELI - ME

Relatório de Administração 2014

012/2014	Convite	Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Buffet completo tipo coquetel com jantar, para um mínimo de 400 (quatrocentos) convidados/pessoas, evento este destinado a confraternização de Final de Ano dos colaboradores da COMPANHIA NACIONAL DE CALL CENTER – ASK	R\$ 62,00	21/11/2014	26/11/2014	R\$ 60,80	CRS ALIMENTAÇÃO LTDA – EPP
0013/2014	Pregão	Constitui objeto desta licitação, a constituição de Registro de Preços para aquisição bobina de papel toalha 200 metros.	R\$ 10,67	05/12/2014	08/12/2014	R\$ 6,77	ASTRA COMÉRCIO DE PRODUTOS DE LIMPEZA LTDA-ME
0013/2014	Pregão	Constitui objeto desta licitação, a constituição de Registro de Preços para aquisição de copos descartáveis.	R\$ 2,24	05/12/2014	08/12/2014	R\$ 1,92	Fórmula Comércio e Serviços LTDA-ME
0013/2014	Pregão	Constitui objeto desta licitação, a constituição de Registro de Preços para aquisição de papel higiênico rolo 300 metros e palheta para mexer café	papel higiênico R\$ 3,75 - palheta R\$ 7,40	05/12/2014	08/12/2014	papel higiênico R\$ 2,90 - palheta R\$ 6,93	ATACADO MARIINGÁ INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE ALIMENTOS LTDA
0014/2014	Pregão	Art.1º. Constitui objeto deste Pregão, a contratação de Instituição Financeira, Pública ou Privada para a Prestação de Serviço de Pagamento da Folha de Salários dos colaboradores da ASK;	R\$ 1,10	11/12/2014	11/12/2014	DESERTA	DESERTA
0015/2014	Inexigibilidade de	Art.1º Constitui objeto deste Processo de Inexigibilidade a contratação da empresa WK CONSULTORIA E COMÉRCIO DE SOFTWARES LTDA para o fornecimento de cessão de direito de uso de softwares, serviços técnicos, Atualizações e suporte técnico conforme abaixo especificado: a) SISTEMA RUBI (SENIOR SISTEMAS) a.1. Reativação da Cessão do Direito de Uso para até 600 funcionários; a.2. Serviços de conversão/instalação da base de dados; a.3. Acompanhamento calculo paralelo/real folha de pagamento; a.4. Serviço de integração base de dados dos Sistemas Rubi e Ronda; a.5. Coordenação do Projeto; a.6. Serviço de Atualização e Suporte Técnico para o Sistema Rubi pelo período de 12 (doze) meses; b) SISTEMA CAPTURA PONTO (SENIOR SISTEMAS) b.1. Fornecimento da Cessão de Uso do sistema; b.2. Serviço de implantação e customização; b.3. Serviço de atualização e Suporte Técnico para o Sistema Captura Ponto pelo período de 12 (doze) meses;	R\$ 24.126,00	01/12/2014	20/12/2014	R\$ 24.126,00	WK CONSULTORIA E COMÉRCIO DE SOFTWARES LTDA

Dentre os Processos Administrativos acima, destacamos a compra de 200 (duzentas) cadeiras giratórias para substituir as utilizadas nos sites I e II localizados na Rua Deputado Nilson Ribas, antiga reivindicação dos colaboradores. Importante destacar que as cadeiras que eram utilizadas foram adquiridas no ano de constituição da Ask! em 1999 e nunca foram substituídas. Para melhor conforto e produtividade também foram adquiridos 55 (cinquenta e cinco) monitores LED 19.5” substituindo aos que estavam fora deste padrão.

Outro fato importante foi a adequação do imóvel locado pela Ask! situado à Rua Cristiano Machado, com instalação de paredes divisórias, sistemas de ar condicionado e instalação de estrutura de cabeamento lógico e elétrico. Com estes investimento foi possível realizar a mudança dos setores administrativos que antes ocupavam espaços de Posições de Atendimento no site localizado na Rua Deputado Nilson Ribas.

Também foi possível transferir todo o arquivo da Ask! para este imóvel reduzindo custos de aluguel de um espaço de terceiros locados para este fim.

5. Desempenho Econômico Financeiro

5.1. Balanço Patrimonial

BALANÇO PATRIMONIAL EM 31 DE DEZEMBRO

(Valores expressos em milhares de reais)

ATIVO	2010	2011	2012	2013	2014
CIRCULANTE	1.461	1.789	1.803	1.583	3.763
Caixa e Bancos	1	4	61	1	1
Apliações Financeiras	-	-	-	-	1.877
Contas a Receber de Clientes	999	1.080	1.063	1.263	1.470
Impostos e Contribuições a Recuperar	336	142	151	128	143
Adiantamentos	27	333	523	185	267
Despesas Antecipadas	57	64	5	6	5
Outros Créditos	41	166	-	-	-
NÃO CIRCULANTE	1.267	2.642	3.219	4.308	3.363
Depósitos Judiciais	867	687	556	600	29
Investimentos	-	-	1		
Imobilizado	398	1.693	2.439	3.542	3.208
Intangível	2	262	223	166	126
TOTAL DO ATIVO	2.728	4.431	5.022	5.891	7.126

PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO	2010	2011	2012	2013	2014
CIRCULANTE	4.699	1.987	2.106	3.293	2.517
Fornecedores	246	169	215	978	1.176
Utilidades e Serviços a Pagar	68	71	40	417	385
Empréstimos Bancários	467	446	281	2	1
Obrigações Sociais	775	841	812	1.096	819
Obrigações Fiscais	618	75	99	77	107
Impostos Parcelados	2.525	385	659	723	29
NÃO CIRCULANTE	6.254	7.760	6.960	5.702	5.979
Impostos Parcelados	3.364	5.868	5.508	5.186	4.924
Provisão para Contingências	2.890	1.892	1.452	516	1.055
PATRIMÔNIO LÍQUIDO	- 8.225	- 5.316	- 4.044	- 3.104	- 1.370
Capital Social	19.566	32.792	35.170	37.063	37.591
Adiantamento para Futuro Aumento de Capital	11.860	1.121			
Prejuízos Acumulados	- 39.651	- 39.229	- 39.214	- 40.167	- 38.961
TOTAL DO ATIVO	2.728	4.431	5.022	5.891	7.126

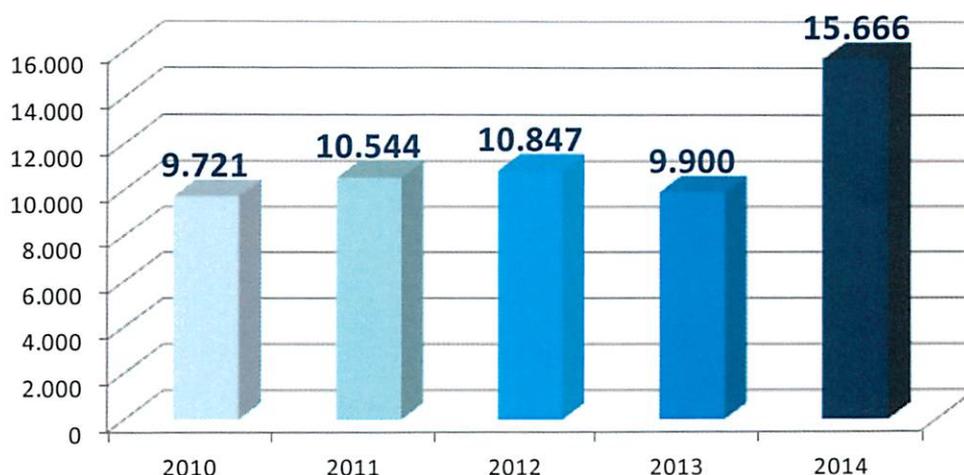
5.2. Demonstração do Resultado do Exercício**DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO**

(Valores expressos em milhares de reais)

	2010	2011	2012	2013	2014
RECEITA BRUTA DE SERVIÇOS PRESTADOS	10.305	11.175	11.497	10.493	16.604
DEDUÇÕES DA RECEITA BRUTA	(584)	(631)	(650)	(593)	(938)
RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA	9.721	10.544	10.847	9.900	15.666
CUSTOS DOS SERVIÇOS PRESTADOS	(8.396)	(9.266)	(9.358)	(9.513)	(12.535)
RESULTADO OPERACIONAL BRUTO	1.325	1.278	1.489	387	3.131
DESPESAS GERAIS E ADMINISTRATIVAS	(913)	(807)	(892)	(829)	(912)
Outras receitas (despesas)	1.240	542	87	219	(53)
Lucro (prejuízo) Operacional antes do resultado financeiros e dos impostos	1.652	1.013	684	(223)	2.166
Resultado financeiro líquido	(3.270)	(576)	(658)	(730)	(516)
Lucro (prejuízo) Operacional antes dos impostos	(1.618)	437	26	(953)	1.650
Imposto de renda	(4)	(10)	(7)	0	(319)
Contribuição social sobre o lucro líquido	(3)	(5)	(4)	0	(125)
LUCRO (PREJUÍZO) DO EXERCÍCIO	(1.625)	422	15	(953)	1.206
LUCRO (PREJUÍZO) POR LOTE DE 1.000 AÇÕES	(68,96)	11,47	0,38	(23,20)	29,00

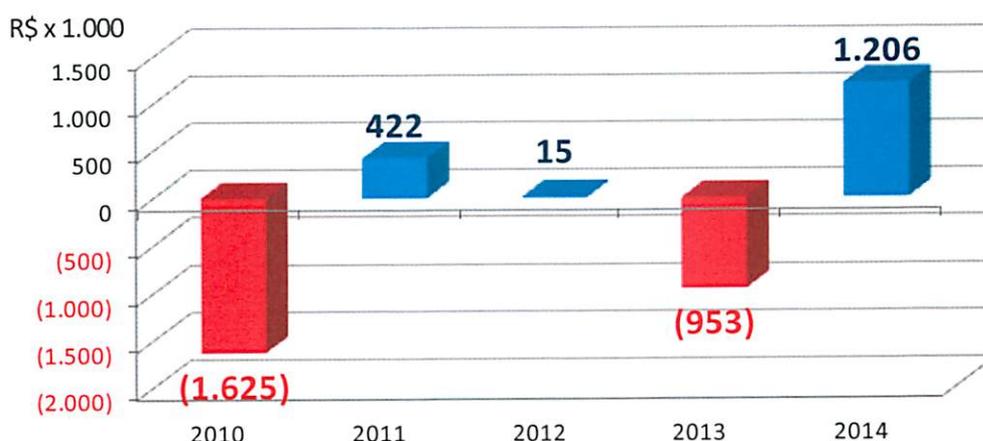
A partir do final do ano de 2013 iniciou na Ask! um processo de recuperação econômico-financeiro da empresa que refletiu nos resultados apresentados no decorrer do ano de 2014. Pode ser observado nos demonstrativos dos resultados acima que houve um aumento da receita líquida em comparação com os anos anteriores.

RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA



Além do acréscimo da receita, houve um esforço para controle de custos e despesas que resultou em um lucro líquido de R\$ 1,206 milhões, equivalente a R\$ 29,00 por lote de mil ações. Lembrando que este resultado poderia ter sido melhor caso não tivéssemos algumas baixas de contas do ativo que foram reconhecidas como despesas e que impactaram no resultado como: R\$ 612.436,72 da conta recursais trabalhistas que constava no ativo e foi baixado em maio/14 na conta despesas de processos trabalhistas e valor contábil baixado de R\$ 359.613,75 que constava com Ativo Circulante em Títulos a Receber da empresa AES Sul lançado para Custos com Pessoal em Indenizações Trabalhistas.

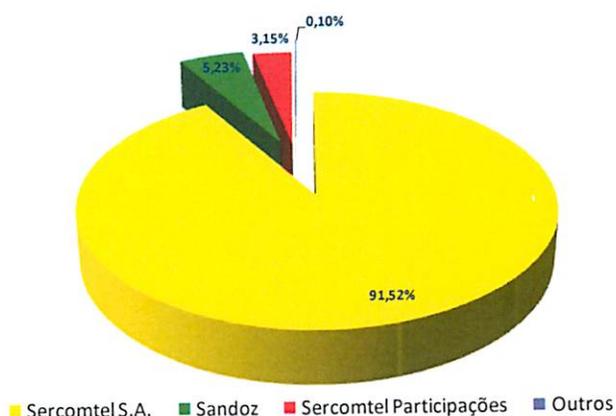
LUCRO (PREJUÍZO) DO EXERCÍCIO



5.3. Receita Bruta por Cliente

Em 2014 a distribuição da receita bruta se concentra em três principais clientes:

- Sercomtel S.A. Telecomunicações, prestando serviços de telemarketing ativo e receptivo aos clientes de telefonia fixa, móvel e Banda Larga com 91,52% do faturamento;
- Sandoz do Brasil com participação de 5,23% do faturamento com a prestação de serviços de Televendas e Serviço de Informações aos consumidores prestados nas dependências do cliente;
- Sercomtel Participações representando 3,15% do faturamento com serviços de Telemarketing Receptivo aos clientes de internet.



5.4. Evolução do Patrimônio Líquido

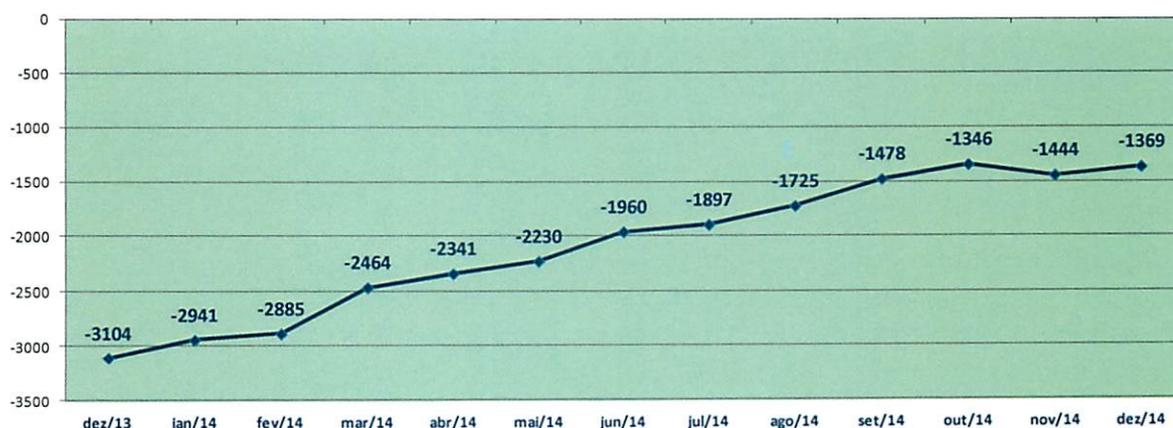
Embora ainda apresente um Patrimônio Líquido negativo (passivo a descoberto) verificamos uma expressiva recuperação do Patrimônio Líquido da Companhia em função do lucro do exercício e aumento do capital. Com um passivo a descoberto de R\$ 3.104.430,29 (três milhões, cento e quatro mil, quatrocentos e trinta reais e vinte e nove centavos) em 31 de dezembro de 2013 a Ask! passou para um passivo a descoberto de R\$ 1.369.476,85 (um milhão, trezentos e sessenta e nove mil, quatrocentos e setenta e seis reais e oitenta e cinco centavos) em 31 de dezembro de 2014. Ou seja, uma recuperação de R\$ 1.734.953,44 (um milhão, setecentos e trinta e quatro mil, novecentos e cinquenta e três reais e quarenta e quatro centavos), sendo R\$ 1.206.767,44 (um milhão, duzentos e seis mil, setecentos e sessenta e sete reais e quarenta e quatro centavos) referente ao lucro líquido do exercício e R\$ 528.186,03

Relatório da Administração 2014

(quinhentos e vinte e oito mil, cento e oitenta e seis reais e três centavos) de aumento de capital.

	Valor (R\$)
Patrimônio Líquido em 31/12/2013	(3.104.430,29)
Integralização de Capital em 2014 - Sercomtel	528.186,03
Lucro Acumulado - Exercício de 2014	1.206.767,41
Patrimônio Líquido em 31/12/2014	(1.369.476,85)

PATRIMÔNIO LÍQUIDO (R\$ x 1000)



5.5. Geração de Caixa e Disponibilidades

As disponibilidades líquidas geradas pelas atividades operacionais em 2014 totalizaram R\$ 1.877.304,92 (um milhão, oitocentos e setenta e sete mil, trezentos e quatro reais e noventa e dois centavos) conforme saldos apresentados em 31 de dezembro de 2014. Estes recursos encontram-se aplicados na Caixa Econômica Federal rendendo juros com base em 100% do CDI.

FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS

(Valores expressos em milhares de reais)

FLUXO DE CAIXA	2010	2011	2012	2013	2014
Caixa líquido gerado pelas atividades operacionais	(2.826)	(483)	658	(122)	1.506
Caixa líquido aplicado nas atividades de investimentos	(216)	(1.954)	(1.334)	(1.552)	(157)
Caixa líquido gerado pelas atividades de financiamento	3.043	2.440	733	1.614	527
AUMENTO (REDUÇÃO) LÍQUIDO DE CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA	1	3	57	(60)	1.877

5.6. Demonstração do Valor Adicionado

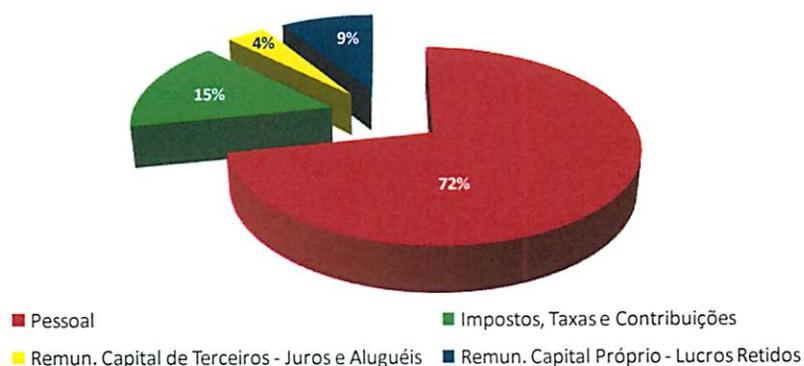
A Demonstração do Valor Adicionado indica o destino da riqueza gerada pela Companhia e que é agregada à sociedade. Em 2014 a Ask! gerou em sua atividade econômica o valor de R\$ 13,588 milhões distribuídos conforme segue:

DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO

(Valores expressos em milhares de reais)

DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO	2010	2011	2012	2013	2014
Pessoal	5.818	6.586	7.549	7.470	9.757
Impostos, Taxas e Contribuições	1.938	1.924	688	622	2.109
Remun. Capital de Terceiros - Juros e Aluguéis	3.279	893	675	730	516
Remun. Capital Próprio - Lucros Retidos	(1.626)	422	15	(953)	1.206
Valor adicionado total distribuído	9.409	9.825	8.927	7.869	13.588

DVA - 2014



6. Principais Atividades e Ações Desenvolvidas

No decorrer do ano de 2014 foram desenvolvidas Atividades e Ações que contribuíram para o bom desempenho da Companhia. Dentre as principais destacamos:

MÊS/ANO	ATIVIDADE / AÇÃO
FEV/2014	APROVAÇÃO DO CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA: Foi aprovado o código de ética e de conduta dos colaboradores da Ask!. O material foi impresso e disponibilizado um para cada colaborador visando dar amplo conhecimento possibilitando assim sua aplicação.
FEV/2014	APROVAÇÃO DO MANUAL DO COLABORADOR: Também foi aprovado o Manual do Colaborador com definições de padrões de comportamento pessoal e profissional a todos os colaboradores e todas as áreas da empresa.
FEV/2014	<p>IMPLANTAÇÃO DA REESTRUTURAÇÃO: Definida e aprovada a nova estrutura de Coordenadores para atender ao novo organograma. Foram nomeados 4 (quatro) novos Coordenadores em áreas que não havia um responsável direto pelas atividades. Assim, a estrutura da empresa ficou conforme organograma abaixo:</p> <p>▲ AZUL TRACEJADO - PROPOSTO</p> <p>Para aprovação do CAD da ASK em 21/01/2014 - Ata 101*</p>
MAR/2014	MEDIDA CAUTELAR REFERENTE A PLATAFORMA SOPHO/ININ: Foi concluída pelo setor Jurídico da Ask! duas Medidas Cautelares referente a plataforma Sopho/ININ: "Medida Cautelar de Produção Antecipada de Provas" e "Medida Cautelar Inominada". Tais medidas visam a apuração de todas responsabilidades e obrigações contratuais inadimplidas, seja pela Ask! ou pela Sopho/ININ, determinando se o objeto do Edital de Licitação restou cumprido ou não, bem como de quem é a culpa pela insubsistência do sistema, com o objetivo de dirimir a questão sobre a responsabilidade pela não funcionalidade do sistema, e demora em sua conclusão, a fim de prevenir responsabilidades e possível ação de rescisão contratual com apuração de perdas e danos.

ABR/2014	<p>MEDIDA CAUTELAR REFERENTE A PLATAFORMA SOPHO/ININ: Em 08 de abril de 2014 foi protocolada ação cautelar de produção antecipada de provas contra Sopho Business, sob nº 0020528-07.2014.8.16.0014, em trâmite na 7ª Vara Cível da Comarca de Londrina, para apuração dos defeitos no funcionamento da plataforma.</p>																																												
ABR/2014	<p>IMPLANTAÇÃO DA REMUNERAÇÃO VARIÁVEL: Foi implantada a primeira versão do projeto de remuneração variável. Este modelo prevê cumprimento de metas da empresa/grupo e metas individuais, que levarão em consideração aspectos como: Produtividade, absenteísmo, questões disciplinares e desempenho de qualidade/monitoria. As metas da empresa/grupo e produtividade individual serão medidas mensalmente com previsão de pagamento semestral. Os demais critérios individuais (absenteísmo, disciplinar e qualidade/monitoria) serão medidos e pagos mensalmente junto com a folha de pagamento.</p>																																												
MAI/2014	<p>REALIZAÇÃO DE CONCURSO PÚBLICO: Foi realizado na data de 11/05/2014 o concurso público para provimento de vagas de Agente de Telemarketing e formação de cadastro de reserva para o cargo de Agente de Telemarketing Bilingue. O resultado divulgado em 30/05/2014 foi o seguinte:</p> <p style="text-align: center;">Informações Concurso - 001/2014</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="2">Inscrições Realizadas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Agente de TLMT</td> <td style="text-align: right;">1057</td> </tr> <tr> <td>Agente de TLMT Bilingue</td> <td style="text-align: right;">134</td> </tr> <tr> <td>total</td> <td style="text-align: right;">1191</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="3">Inscrições Pagas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Agente de TLMT</td> <td style="text-align: right;">535</td> <td style="text-align: right;">50,61%</td> </tr> <tr> <td>Agente de TLMT Bilingue</td> <td style="text-align: right;">64</td> <td style="text-align: right;">47,76%</td> </tr> <tr> <td>total</td> <td style="text-align: right;">599</td> <td style="text-align: right;">50,29%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="3">Candidatos Presentes na Prova</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Agente de TLMT</td> <td style="text-align: right;">305</td> <td style="text-align: right;">57,01%</td> </tr> <tr> <td>Agente de TLMT Bilingue</td> <td style="text-align: right;">37</td> <td style="text-align: right;">57,81%</td> </tr> <tr> <td>total</td> <td style="text-align: right;">342</td> <td style="text-align: right;">57,10%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="3">Candidatos Aprovados</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Agente de TLMT</td> <td style="text-align: right;">259</td> <td style="text-align: right;">84,92%</td> </tr> <tr> <td>Agente de TLMT Bilingue</td> <td style="text-align: right;">35</td> <td style="text-align: right;">94,59%</td> </tr> <tr> <td>total</td> <td style="text-align: right;">294</td> <td style="text-align: right;">85,96%</td> </tr> </tbody> </table>	Inscrições Realizadas		Agente de TLMT	1057	Agente de TLMT Bilingue	134	total	1191	Inscrições Pagas			Agente de TLMT	535	50,61%	Agente de TLMT Bilingue	64	47,76%	total	599	50,29%	Candidatos Presentes na Prova			Agente de TLMT	305	57,01%	Agente de TLMT Bilingue	37	57,81%	total	342	57,10%	Candidatos Aprovados			Agente de TLMT	259	84,92%	Agente de TLMT Bilingue	35	94,59%	total	294	85,96%
Inscrições Realizadas																																													
Agente de TLMT	1057																																												
Agente de TLMT Bilingue	134																																												
total	1191																																												
Inscrições Pagas																																													
Agente de TLMT	535	50,61%																																											
Agente de TLMT Bilingue	64	47,76%																																											
total	599	50,29%																																											
Candidatos Presentes na Prova																																													
Agente de TLMT	305	57,01%																																											
Agente de TLMT Bilingue	37	57,81%																																											
total	342	57,10%																																											
Candidatos Aprovados																																													
Agente de TLMT	259	84,92%																																											
Agente de TLMT Bilingue	35	94,59%																																											
total	294	85,96%																																											
JUN/2014	<p>CONCLUSÃO DA SINDICÂNCIA SOBRE RECURSAIS TRABALHISTAS: Foi concluída a Sindicância para apuração dos valores registrados no balanço na conta do ativo recursais trabalhistas. O valor apurado e baixado foi de R\$ 612.436,72 (seiscentos e doze mil, quatrocentos e trinta e seis reais e setenta e dois centavos).</p>																																												
AGO/2014	<p>IMPLANTAÇÃO DE GINÁSTICA LABORAL: Iniciado o programa de ginástica laboral em parceria com ERGO PHYSICAL, o programa acontece 03 vezes na semana, as terças, quartas e quintas em 02 períodos do dia e se estende a todos os nossos colaboradores.</p>																																												
AGO/2014	<p>ISS DE CURITIBA: Protocolada exceção de pré-executividade em 27 de agosto de 2014, nos autos de execução fiscal 0001486-51.2008.8.16.0185 em trâmite na 2ª Secretaria de Execuções Fiscais Municipais do Foro Central da Região Metropolitana de Curitiba, referente a parcelamentos de ISS não recolhido pela filial da Ask naquele Município.</p>																																												
AGO/2014	<p>CONTRATAÇÃO CONCURSO PÚBLICO 001/2014: Do último concurso público para contratação de Agentes de Telemarketing foram realizadas as seguintes convocações e contratações:</p>																																												

	CONVOCADOS	CONTRATADOS	% CONTRATAÇÃO
1ª CONVOCAÇÃO	100	50	50,00%
2ª CONVOCAÇÃO	60	18	30,00%
3ª CONVOCAÇÃO	99	36	36,36%
TOTAL	259	104	40,15%

AGO/2014	<p>REFIS DA COPA: Foi realizada a adesão à Lei nº 12.996 (Refis da Copa). A ASK possuía parcelamentos com desembolsos mensais de R\$ 55.482,98 (cinquenta e cinco mil, quatrocentos e oitenta e dois reais e noventa e oito centavos) perfazendo um montante da dívida de R\$ 2.278.471,19 (dois milhões, duzentos e setenta e oito mil, quatrocentos e setenta e um reais e dezenove centavos) o que daria em média um prazo de 41 meses para quitação. Com esta adesão a ASK desembolsou à vista de R\$ 784.480,57 (setecentos e oitenta e quatro reais, quatrocentos e oitenta reais e cinquenta e sete centavos), o restante da dívida será quitado com descontos obtidos de multa e juros no valor de R\$ 317.142,01 (trezentos e dezessete mil, cento e quarenta e dois reais e um centavo) e quitação antecipada utilizando os créditos de prejuízo fiscal ou de base de cálculo negativa da Contribuição Social sobre o Lucro Líquido no valor de 1.176.848,29 (um milhão, cento e setenta e seis mil, oitocentos e quarenta e oito reais e vinte e nove centavos).</p>																																																																																							
	<p align="center">PASSIVO FISCAL/TRIBUTÁRIO - PARCELAMENTO x REFIS DA COPA</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Descrição</th> <th>Qtde de parcelas</th> <th>Parcelas pagas</th> <th>Parcelas a vencer</th> <th>Valor da última parcela</th> <th>Saldo Restante</th> <th>Forma de reajuste</th> <th>PGTO REFIS EM R\$</th> <th>DESCONTOS</th> <th>QUITAÇÃO (*)</th> <th>STATUS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PARCELAMENTO CONSOLIDADO LEI 11.941 (1)</td> <td>92</td> <td>59</td> <td>32</td> <td>17.810,00</td> <td>569.919,88</td> <td>tx. Selic</td> <td>170.975,96</td> <td></td> <td>398.943,92</td> <td>a realizar</td> </tr> <tr> <td>PARCELAMENTO CONSOLIDADO LEI 11.941 (2)</td> <td>120</td> <td>59</td> <td>60</td> <td>7.704,87</td> <td>462.292,20</td> <td>tx. Selic</td> <td>138.687,66</td> <td></td> <td>323.604,54</td> <td>a realizar</td> </tr> <tr> <td>PARCELAMENTO SIMPLIR MUTUO,PIS E COFINS - IRRF</td> <td>60</td> <td>36</td> <td>24</td> <td>2.996,18</td> <td>71.908,32</td> <td>tx. Selic</td> <td>21.572,50</td> <td></td> <td>50.335,82</td> <td>a realizar</td> </tr> <tr> <td>PARCELAMENTO SIMPLIR MUTUO,PIS E COFINS - PIS</td> <td>60</td> <td>36</td> <td>24</td> <td>722,63</td> <td>17.343,12</td> <td>tx. Selic</td> <td>5.202,94</td> <td></td> <td>12.140,18</td> <td>a realizar</td> </tr> <tr> <td>PARCELAMENTO SIMPLIR MUTUO,PIS E COFINS - COFINS</td> <td>60</td> <td>36</td> <td>24</td> <td>3.335,21</td> <td>80.045,04</td> <td>tx. Selic</td> <td>24.013,51</td> <td></td> <td>56.031,53</td> <td>a realizar</td> </tr> <tr> <td>PARCELAMENTO ESPECIAL - INSS</td> <td>180</td> <td>133</td> <td>47</td> <td>22.914,10</td> <td>1.076.962,63</td> <td>tx. Selic</td> <td>424.028,00</td> <td>317.142,01</td> <td>335.792,30</td> <td>realizado</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td></td> <td></td> <td>41</td> <td>55.482,98</td> <td>2.278.471,19</td> <td></td> <td>784.480,57</td> <td>317.142,01</td> <td>1.176.848,29</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>(*) Quitação antecipada utilizando os créditos de prejuízo fiscal ou de base de cálculo negativa da CSLL.</p>	Descrição	Qtde de parcelas	Parcelas pagas	Parcelas a vencer	Valor da última parcela	Saldo Restante	Forma de reajuste	PGTO REFIS EM R\$	DESCONTOS	QUITAÇÃO (*)	STATUS	PARCELAMENTO CONSOLIDADO LEI 11.941 (1)	92	59	32	17.810,00	569.919,88	tx. Selic	170.975,96		398.943,92	a realizar	PARCELAMENTO CONSOLIDADO LEI 11.941 (2)	120	59	60	7.704,87	462.292,20	tx. Selic	138.687,66		323.604,54	a realizar	PARCELAMENTO SIMPLIR MUTUO,PIS E COFINS - IRRF	60	36	24	2.996,18	71.908,32	tx. Selic	21.572,50		50.335,82	a realizar	PARCELAMENTO SIMPLIR MUTUO,PIS E COFINS - PIS	60	36	24	722,63	17.343,12	tx. Selic	5.202,94		12.140,18	a realizar	PARCELAMENTO SIMPLIR MUTUO,PIS E COFINS - COFINS	60	36	24	3.335,21	80.045,04	tx. Selic	24.013,51		56.031,53	a realizar	PARCELAMENTO ESPECIAL - INSS	180	133	47	22.914,10	1.076.962,63	tx. Selic	424.028,00	317.142,01	335.792,30	realizado	TOTAL			41	55.482,98	2.278.471,19		784.480,57	317.142,01	1.176.848,29
Descrição	Qtde de parcelas	Parcelas pagas	Parcelas a vencer	Valor da última parcela	Saldo Restante	Forma de reajuste	PGTO REFIS EM R\$	DESCONTOS	QUITAÇÃO (*)	STATUS																																																																														
PARCELAMENTO CONSOLIDADO LEI 11.941 (1)	92	59	32	17.810,00	569.919,88	tx. Selic	170.975,96		398.943,92	a realizar																																																																														
PARCELAMENTO CONSOLIDADO LEI 11.941 (2)	120	59	60	7.704,87	462.292,20	tx. Selic	138.687,66		323.604,54	a realizar																																																																														
PARCELAMENTO SIMPLIR MUTUO,PIS E COFINS - IRRF	60	36	24	2.996,18	71.908,32	tx. Selic	21.572,50		50.335,82	a realizar																																																																														
PARCELAMENTO SIMPLIR MUTUO,PIS E COFINS - PIS	60	36	24	722,63	17.343,12	tx. Selic	5.202,94		12.140,18	a realizar																																																																														
PARCELAMENTO SIMPLIR MUTUO,PIS E COFINS - COFINS	60	36	24	3.335,21	80.045,04	tx. Selic	24.013,51		56.031,53	a realizar																																																																														
PARCELAMENTO ESPECIAL - INSS	180	133	47	22.914,10	1.076.962,63	tx. Selic	424.028,00	317.142,01	335.792,30	realizado																																																																														
TOTAL			41	55.482,98	2.278.471,19		784.480,57	317.142,01	1.176.848,29																																																																															
AGO/2014	<p>CURSOS DE CAPACITAÇÃO DE PESSOAL: Visando capacitar o quadro de pessoal foram contratados os seguintes treinamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Liderança Gerencial (Coaching) da empresa Líder Gestão Empresarial com carga horária 20 hrs para 32 Coordenadores/Supervisores; "Liderança" com Aly Baddauhy, carga horária de 6 hrs para 35 Coordenadores/Supervisores; "Atitude Vencedora" com Aly Baddauhy, carga horária 3 hrs para 55 colaboradores; Curso de Excel 2010 – Recursos Avançados contratado pelo Senac com carga horária de 30 hrs para 17 colaboradores. 																																																																																							
	<p>PROCESSO ADMINISTRATIVO PARA RESCISÃO DO CONTRATO COM A SOPHO: Através da Resolução de nº 018/2014 de 27 de setembro de 2014 instaurado um processo administrativo para proporcionar o contraditório, ampla defesa e posterior decisão de rescisão unilateral do contrato de nº 017/2011, firmado entre a ASK e a empresa Sopho Business Communications sol. Empresariais Ltda.</p>																																																																																							
OUT/2014	<p>SISTEMA DE FOLHA DE PAGAMENTO E REGISTRO DE PONTO: Foi iniciado processo de reativação do software de folha de pagamento, Rubi e a substituição do atual sistema de registro de digitais (Bio Digital), pelo sistema Captura da empresa Sênior Sistemas representado pela empresa WK Sistemas. O Software Folha de Pagamento RUBI foi contratado para auxiliar no que diz respeito a gerenciamento das atividades de controle dos colaboradores desde a sua admissão na empresa até o seu desligamento. Atualmente este processo é realizado pela empresa Londridados Serviços Administrativo Ltda, conforme item 2 desta ata. Tanto o sistema Rubi quanto a base de dados estão nos servidores deste terceirizado, desta forma, foi decidido pela diretoria da ASK! a internalização do sistema e da base de dados para os servidores da Ask! por entender que se trata de informações</p>																																																																																							

	<p>estratégicas para empresa. Foi solicitamos também a substituição do atual sistema de registros de digitais o Bio Digital, pelo sistema Captura Digitais da Sênior Sistema, pois o sistema Captura é integrado com o nosso atual sistema de ponto, o Ronda, assim também como com o sistema Rubi de folha de pagamento.</p>												
OUT/2014	<p>AQUISIÇÃO DE CADEIRAS: Foi aberto em 15/10/2014 o pregão presencial 007/2014 para aquisição de 200 (duzentas) cadeiras giratórias para os sites I e II da Rua Deputado Nilson Ribas. A empresa vencedora foi a Tombini e Bachega & Lima Ltda com um valor total de R\$ 77.300,00 (setenta e sete mil e trezentos reais) representando um valor unitário de R\$ 386,50 (trezentos e oitenta e seis reais e cinquenta centavos) por cadeira.</p>												
NOV/2014	<p>RESULTADO DA SINDICÂNCIA QUE APUROU VALORES RETIDOS NA AES SUL: Foi concluído o Relatório Final da Comissão de Sindicância que apurou saldo remanescente registrado na conta contábil 1.1.02.01.01.002 cujo valor em 31 de outubro de 2014 é de R\$ 359.613,75 (trezentos e cinquenta e nove mil, seiscentos e treze reais e setenta e cinco centavos) referente aos valores retidos na AES Sul quando da rescisão do contrato de prestação de serviços.</p>												
DEZ/2014	<p>CONCURSO PÚBLICO 002/2014: Homologado em 12/12/2014 o concurso público 002/2014 para contratação de agentes de telemarketing. Em função do período eleitoral, as contratações terão início a partir de janeiro de 2015.</p> <table border="1"><thead><tr><th colspan="3">Resultado Concurso 002/2014</th></tr></thead><tbody><tr><td>Inscrições Confirmadas</td><td>531</td><td>100,00%</td></tr><tr><td>Candidatos Presentes</td><td>337</td><td>63,50%</td></tr><tr><td>Candidatos Aprovados</td><td>235</td><td>44,30%</td></tr></tbody></table>	Resultado Concurso 002/2014			Inscrições Confirmadas	531	100,00%	Candidatos Presentes	337	63,50%	Candidatos Aprovados	235	44,30%
Resultado Concurso 002/2014													
Inscrições Confirmadas	531	100,00%											
Candidatos Presentes	337	63,50%											
Candidatos Aprovados	235	44,30%											
DEZ/2014	<p>PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL: Concluída pesquisa para levantamento do nível de satisfação dos colaboradores quanto a fatores como: Motivação, Integração Social, Oportunidade de Crescimento e Segurança, Comunicação, Remuneração e Benefícios, Estrutura e Condições de Trabalho, Qualidade na Organização e Liderança, tendo os resultados como direcionamento para posteriores ações corretivas e preventivas quanto à gestão de pessoas</p>												
DEZ/2014	<p>PESQUISA SALARIAL: Finalizada com a parceria de Salários Web, a pesquisa salarial que teve por objetivo a atualização do PCCS, tendências salariais e benefícios praticados na região de Londrina.</p>												
JAN/2014 a DEZ/2014	<p>MELHORIAS NA INFRAESTRUTURA: No decorrer do ano de 2014 foram realizados investimentos visando a melhoria das atividades e bem estar dos colaboradores conforme segue:</p> <ul style="list-style-type: none">• Mudança das áreas administrativas para a sede da Rua Cristiano Machado, 332;• Adequações na infraestrutura lógica e elétrica da sede da Rua Cristiano Machado, 332;• Finalização da instalação do ar condicionado central do pavimento térreo da sede da Rua Cristiano Machado, 332;• Aquisição de 200 (duzentas) cadeiras giratórias em conformidade com a NR 17 para uso nas Posições de Atendimento;• Compra de 30 (trinta) estantes de aço para melhoria na organização do Arquivo da empresa;• Aquisição de 01 (um) bebedouro industrial com reservatório de água gelada com capacidade de 100 litros uso na sede operacional;• Aquisição de 01 (um) expositor vertical (geladeira) de 550 litros, uso sede operacional;• Construção da interligação entre as sedes operacional e administrativa;												

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">• Internalização dos fingers (registro de ponto) nos sites I e II;• Aquisição de 02 TVs de LED de 32" para o site II (apresentar indicadores de atendimento);• Aquisição de 02 TVs de LED de 42" para o site I (apresentar indicadores de atendimento);• Realocação da catraca do controle de acesso para a portaria de bancários, melhoria na segurança;• Instalação de exaustores nos banheiros masculino e feminino da sede operacional (bancários);• Construção da sala da presidência na sede administrativa;• Construção de 01 (uma) sala de reuniões na sede administrativa;• Substituição das máquinas de café para máquinas com bebidas quentes: capuccino, achocolatado e café;• Aquisição de licenças do pacote Microsoft Office |
|--|---|

7. Considerações Finais

Em resumo, podemos considerar que o desempenho da Ask! no ano de 2014 foi excelente, apesar de termos a consciência que faltam ainda ajustes em questões estratégicas para o equilíbrio em todas as áreas da empresa.

Porém, vislumbramos para o ano de 2015 um período de grandes mudanças e retomada do crescimento da Ask!, cujo principal objetivo da Administração é oferecer aos clientes atuais uma prestação de serviço com mais qualidade e segurança, sendo prioridade a resolução dos problemas da plataforma de atendimento e buscar junto ao quadro de colaboradores a motivação e qualificação necessária à excelência dos serviços prestados.

Estamos trabalhando para o crescimento da Ask! através do aprimoramento e excelência dos serviços prestados, com a perspectiva de atrair novos clientes que proporcionará um crescimento sustentável, buscando sempre melhores condições de trabalho aliado a uma melhor remuneração aos acionistas.

Willis José Rodrigues
Diretor Presidente

Carlos Cesar Bragueto
Diretor Administrativo-Financeiro

8. Anexos

8.1. Anexo I – Parecer do Conselho Fiscal

8.2. Anexo II – Parecer dos Auditores Independentes