



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

# **Relatório da Administração**

## **2016**

---

## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

---

**Luiz Carlos Ihity Adati**  
Presidente do Conselho de Administração

**Eloíza Fernandes Pinheiro Abi Antoun**

**Rosangela Miqueletti Martins de Oliveira**

**Nilso Paulo da Silva**

**Flávio Luiz Borsato**

---

## CONSELHO FISCAL

---

**Leonardo Francis**

**Maria Cristina Pedro**

**Paulo Morimichi Ogido**

---

## DIRETORIA

---

**Willis José Rodrigues**  
Diretor Presidente e  
Diretor de Operações

**Carlos Cesar Bragueto**  
Diretor Administrativo Financeiro

---

## CONTADOR

---

**Anderson Nunes Mendes**  
Contador – CRC/PR - 066377/O-7

---

*Aos Senhores Acionistas,*

Atendendo às disposições legais e estatutárias, a Administração da Companhia Nacional de Call Center – Sercomtel Contact Center apresenta o Relatório da Administração e as Demonstrações Financeiras encerrada em 31 de dezembro de 2016.

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.

<b>1. Mensagem da Administração</b> .....	<b>5</b>
<b>2. Desempenho Operacional</b> .....	<b>6</b>
2.1. Indicador SCM 10 – Supervia / Soluções Técnicas .....	7
2.2. Indicador ATT Fixa – Serviços .....	8
2.3. Indicador SMP12 – Celular .....	8
<b>3. Recursos Humanos</b> .....	<b>9</b>
<b>4. Tecnologia e Infraestrutura</b> .....	<b>13</b>
<b>5. Jurídico</b> .....	<b>15</b>
5.1. Processo do prédio da Rua Rangel Pestana .....	15
5.2. Processo contra a Sopho: Medida Cautelar de Produção antecipada de provas .....	15
5.3. Processo contra a Sopho: Procedimento Ordinário .....	15
5.4. Ação de despejo (Lint) .....	15
5.5. Ação de cobrança (Lint) .....	16
5.6. Novas ações trabalhistas .....	16
5.7. Novas ações cíveis .....	16
<b>6. Desempenho Econômico Financeiro</b> .....	<b>17</b>
6.1. Balanço Patrimonial .....	17
6.2. Demonstração do Resultado do Exercício .....	18
6.3. Receita Operacional Líquida .....	19
6.1. Faturamento por Cliente .....	19
6.2. Evolução do Patrimônio Líquido .....	20
6.3. Geração de Caixa e Disponibilidades .....	21
6.4. Demonstração do Valor Adicionado.....	21
<b>7. Principais Atividades e Ações Desenvolvidas</b> .....	<b>23</b>
<b>8. Considerações Finais</b> .....	<b>25</b>

## 1. Mensagem da Administração

Apesar das dificuldades econômicas pelo qual o Brasil passou durante o ano de 2016 que afetou a todas as pessoas e empresas indistintamente, podemos considerar que a Sercomtel Contact Center obteve um bom desempenho.

O lucro líquido de R\$ 781 mil reais, equivalente a R\$ 20,78 por lote de mil ações ficou dentro do esperado considerando as dificuldades apontadas.

Ao final do exercício foram iniciados os processos de aquisição visando à ampliação do número de Posições de Atendimento a serem implantadas no prédio da Rua Cristiano Machado. Desta forma a empresa estará se preparando para oferecer novos serviços, a exemplo de cobrança e recuperação de crédito, possibilitando assim a busca de novos clientes.

Encontra-se em estado avançado a implantação da nova plataforma de atendimento Genesys, com tecnologia de última geração permitirá agregar novos recursos agregando benefícios aos serviços prestados e diferencial para busca de novos clientes.

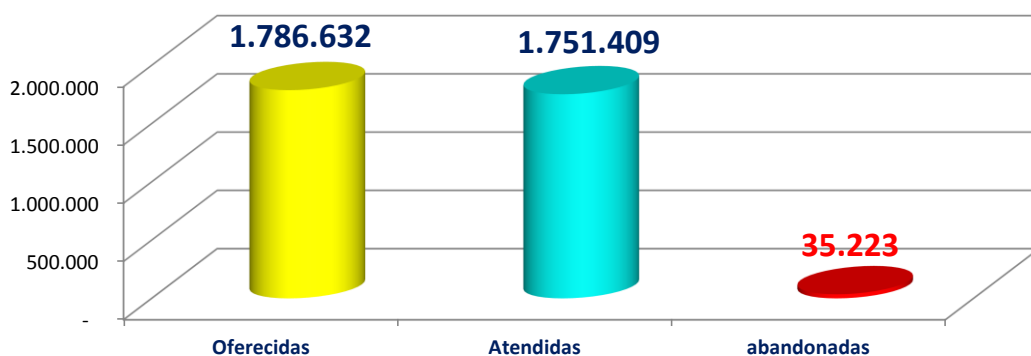
Aproveitamos para agradecer novamente aos Acionistas, Conselho de Administração, Conselho Fiscal e todos os Colaboradores que direta ou indiretamente contribuíram pelos resultados e sucesso obtidos no decorrer do exercício.

**A Administração**

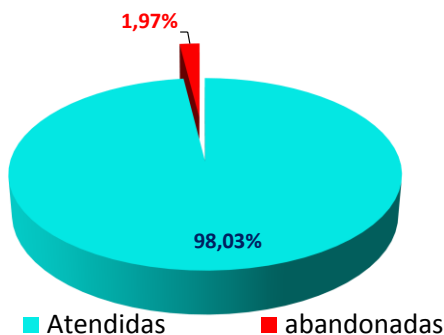
## 2. Desempenho Operacional

No período compreendido entre 01 de janeiro de 2016 a 31 de dezembro de 2016, foram atendidas 1.751.409 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 4.798 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.

### QTDE. TOTAL DE CHAMADAS OFERECIDAS, ATENDIDAS E ABANDONADAS EM 2016



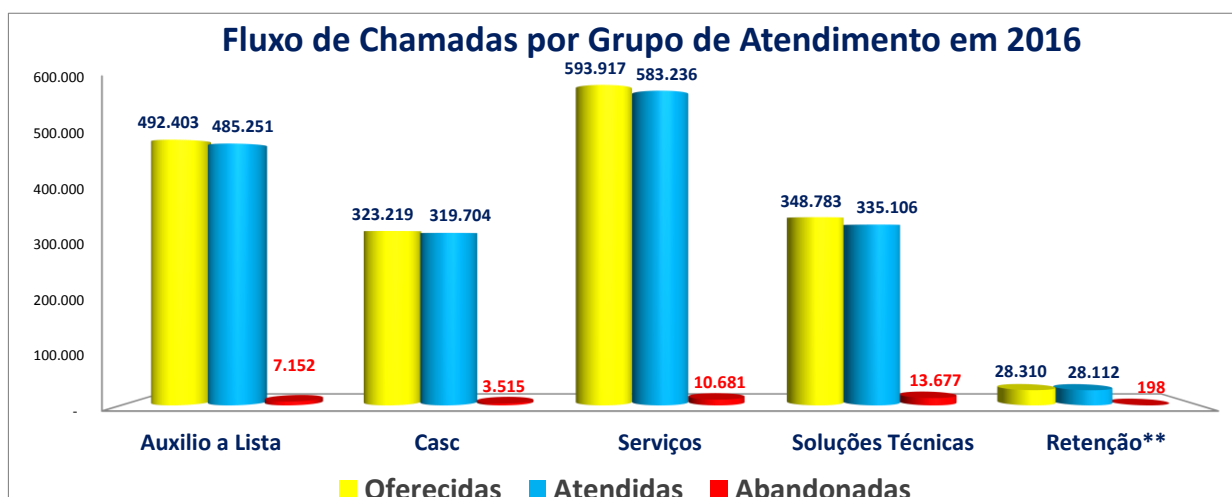
Do total de chamadas oferecidas, ou seja, que entraram para serem atendidas, apenas 35.223 foram abandonadas, representando um percentual de apenas 1,97 % das oferecidas.



Os grupos de atendimento analisados acima foram:

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

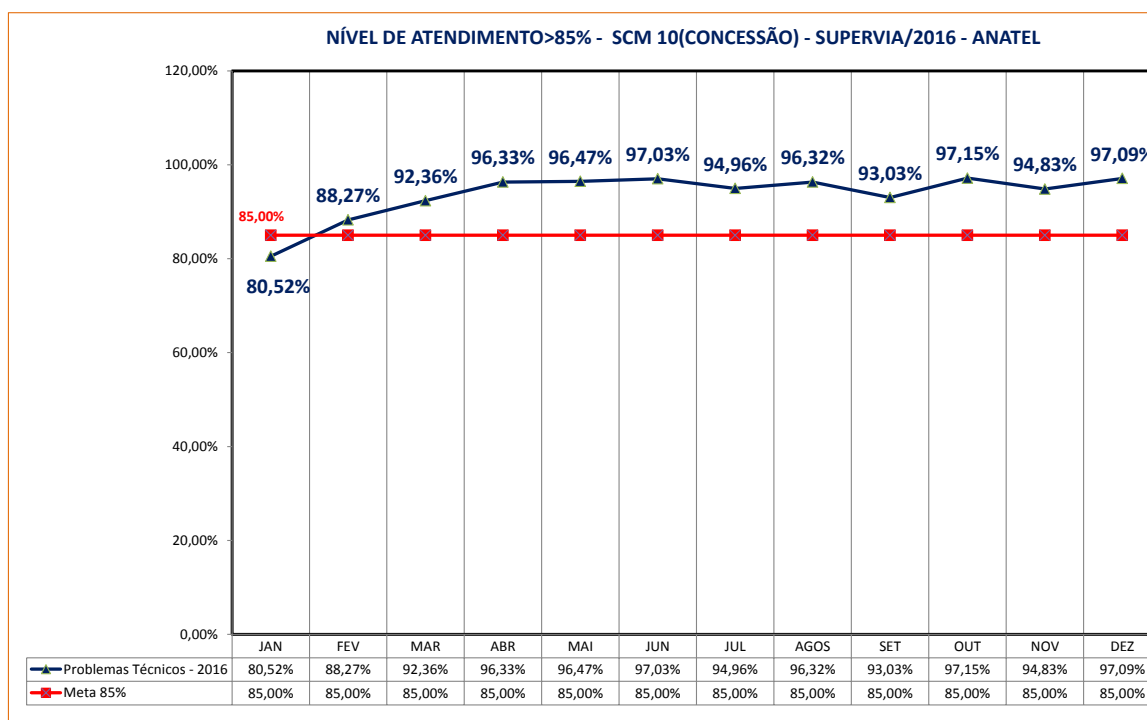
O desempenho por grupo de atendimento no decorrer do ano de 2016 foi:



Com relação ao nível de serviço, houve uma melhora em todos os níveis de atendimento que são monitorados e controlados pela ANATEL conforme segue:

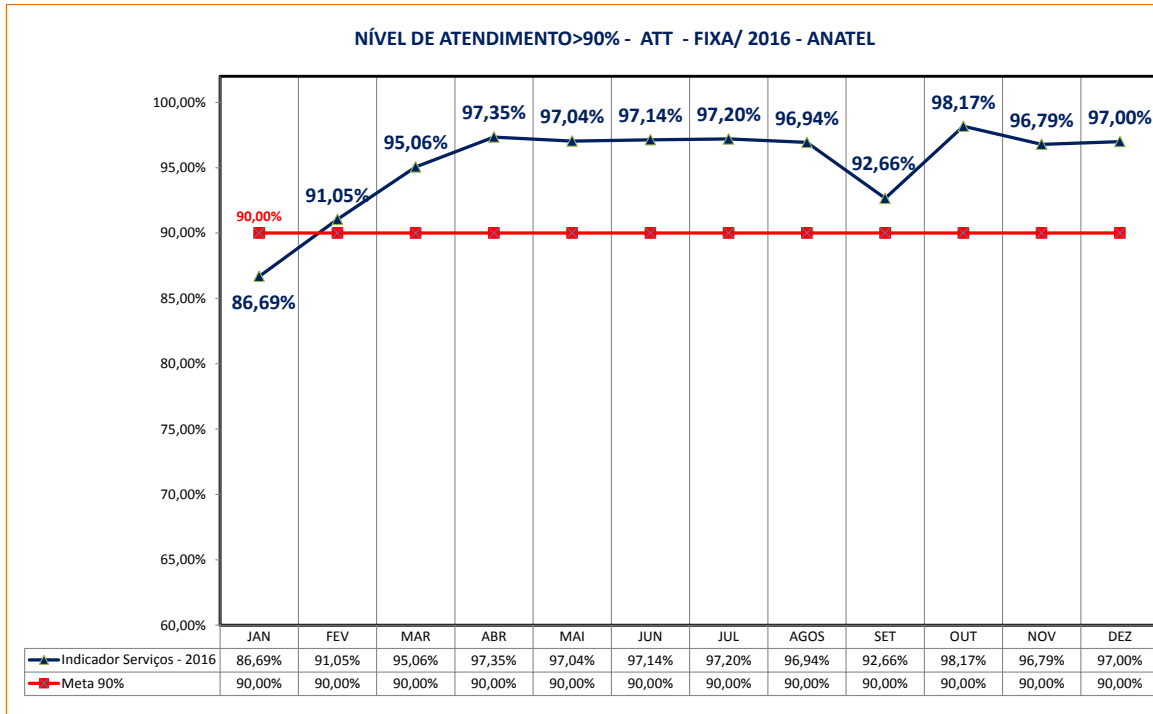
## 2.1. Indicador SCM 10 – Supervia / Soluções Técnicas

No ano de 2016 este indicador ficou abaixo da meta estabelecida somente no mês de janeiro. Nos demais todos ficaram acima da meta.



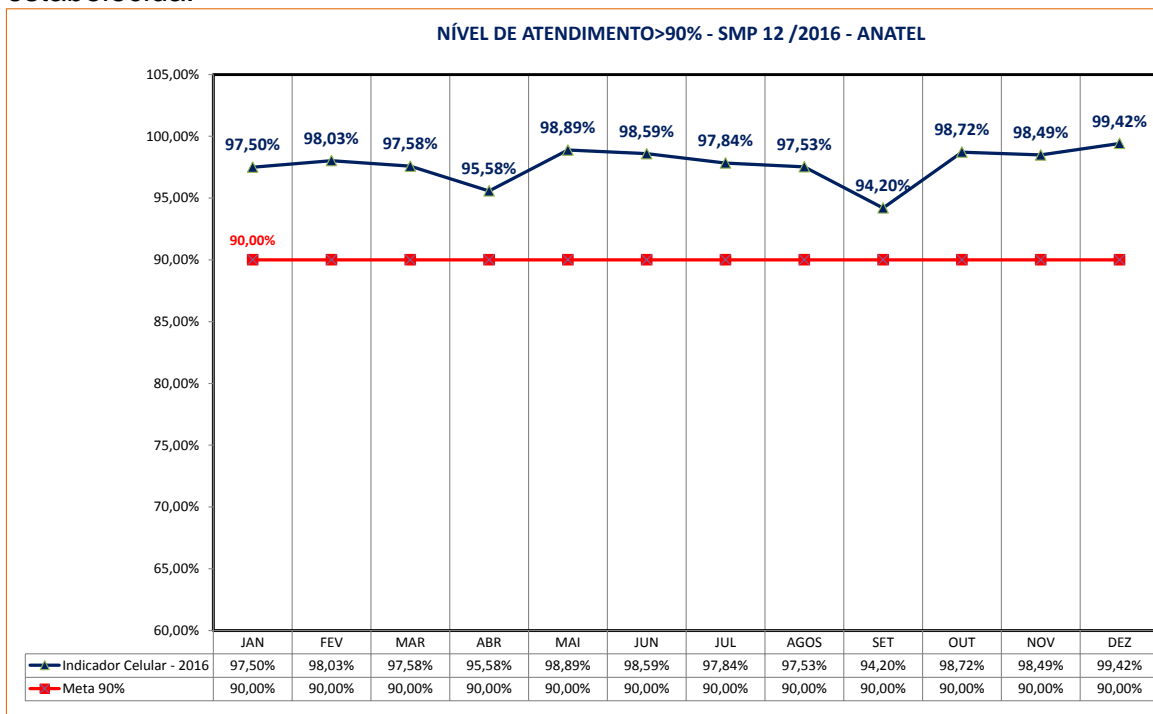
## 2.2. Indicador ATT Fixa – Serviços

Para este indicador no ano de 2016 somente em janeiro ficou abaixo da meta nos demais meses todos ficaram bem acima da meta.



## 2.3. Indicador SMP12 – Celular

Em todos os meses no decorrer do ano de 2016 este indicador ficou acima da meta estabelecida.





### 3. Recursos Humanos

No ano de 2016 foram ministradas **2.765 horas de treinamento interno** para Operadores e Supervisores. Estes treinamentos são realizados por uma equipe de profissionais da empresa com o objetivo de reciclar e atualizar os conhecimentos dos serviços prestados a todos os colaboradores envolvidos visando o aperfeiçoamento do processo de atendimento.

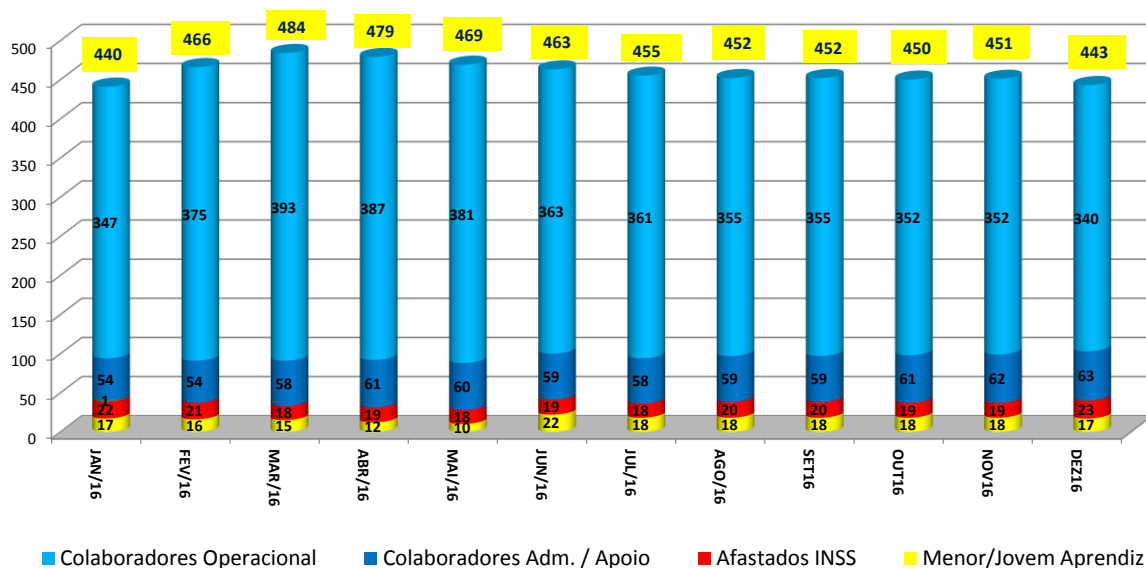
Relatório de Treinamento - Ano: 2016			
Mês/Ano	Total de Eventos	Quantidade de Treinados	Carga Horária Total
JANEIRO	9	799	153:40 horas
FEVEREIRO	11	342	383:50 horas
MARÇO	12	94	376:50 horas
ABRIL	7	878	132:20 horas
MAIO	5	289	196:30 horas
JUNHO	7	50	351:30 horas
JULHO	9	459	272:10 horas
AGOSTO	12	359	177:20 horas
SETEMBRO	4	143	93:57 horas
OUTUBRO	6	438	134:40 horas
NOVEMBRO	9	566	317:20 horas
DEZEMBRO	6	50	175:35 horas
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>4467</b>	<b>2765:42 horas</b>

Foram treinados e capacitados 163 colaboradores que participaram em cursos externos em diversas áreas de conhecimento, totalizando 164 horas de treinamento.

TREINAMENTOS / CURSOS ESTERNOS - Ano: 2016				
MÊS	EMPRESA / FACILITADOR	ASSUNTO	CARGA HORÁRIA	TOTAL DE PARTICIPANTES
FEVEREIRO	Acil / Workshop Liderança	Desenvolvendo Líderes	12 horas	12
ABRIL	Inove Sempre	Treinamento Liderança	16 horas	12
ABRIL	Ask - Prof. Edson Palma	Treinamento D..P. c/ Edson Palma	18 horas	2
MAIO	Unopar	Como a Gestão de Pessoas Influência o futuro das empresas	2 horas	3
MAIO	Cavalcante Consultoria (parceria Sercomtel)	Formação de Executivos de Tesouraria em Produtos Bancários e Negociação	8 horas	2
JULHO	Sescap LDR Cursos	Retenção na Fonte (regras e aplicações) e EFD - Reinf	8 horas	1
JULHO	FGV	Neuroliderança	8 horas	2
AGOSTO	Mimder Group	Remuneração Variável e Recompensas	8 horas	2
OUTUBRO	Master Business	Planejamentos Operacional em Contact Centers	24 horas	7
OUTUBRO	Methodos	Comunicação Assertiva	8 horas	50
OUTUBRO	Methodos	Tomada de Decisão e Pro Atitude	8 horas	20
OUTUBRO	Sescap	Departamento Pessoal - Básico	12 horas	2
NOVEMBRO	Methodos	Feedback	8 horas	25
NOVEMBRO	Vendrami	Treinamento de Cobrança	8 horas	21
NOVEMBRO	Cavalcante Consultores - Sercomtel	Análise de Novos Projetos de Investimento - Treinamento Diretoria Sctl	16 horas	2
<b>TOTAIS</b>			<b>164 horas</b>	<b>163</b>

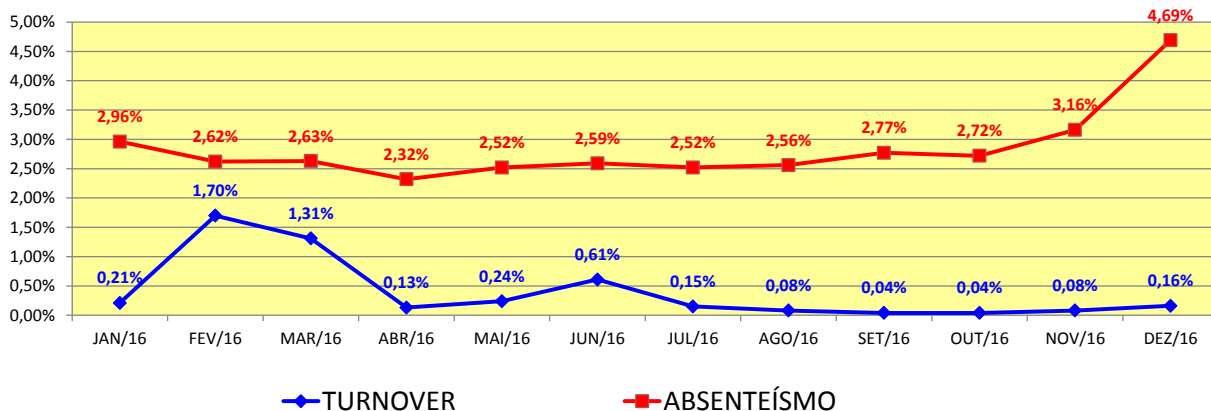
Em 31 de dezembro de 2016 a SERCOMTEL CONTACT CENTER possuía em seu quadro um total de 443 (quatrocentos e quarenta e três) Colaboradores entre Conselheiros, Diretores, Efetivos, Jovens/Menores Aprendizes e Estagiários.

	jan/16	fev/16	mar/16	abr/16	mai/16	jun/16	jul/16	ago/16	set/16	out/16	nov/16	dez/16
<b>Colaboradores ASK</b>	<b>440</b>	<b>466</b>	<b>484</b>	<b>479</b>	<b>469</b>	<b>463</b>	<b>455</b>	<b>452</b>	<b>452</b>	<b>450</b>	<b>451</b>	<b>443</b>
Colaboradores (Administração):	54	54	58	61	60	59	58	59	59	61	62	63
Colaboradores (Operacional SERCOMTEL):	332	360	378	372	366	348	346	340	340	337	337	325
Colaboradores (Operacional SANDOZ):	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
Colaboradores Afastados por licença médica INSS:	22	21	18	19	18	19	18	20	20	19	19	23
Menor/Jovem Aprendiz:	17	16	15	12	10	22	18	18	18	18	18	17

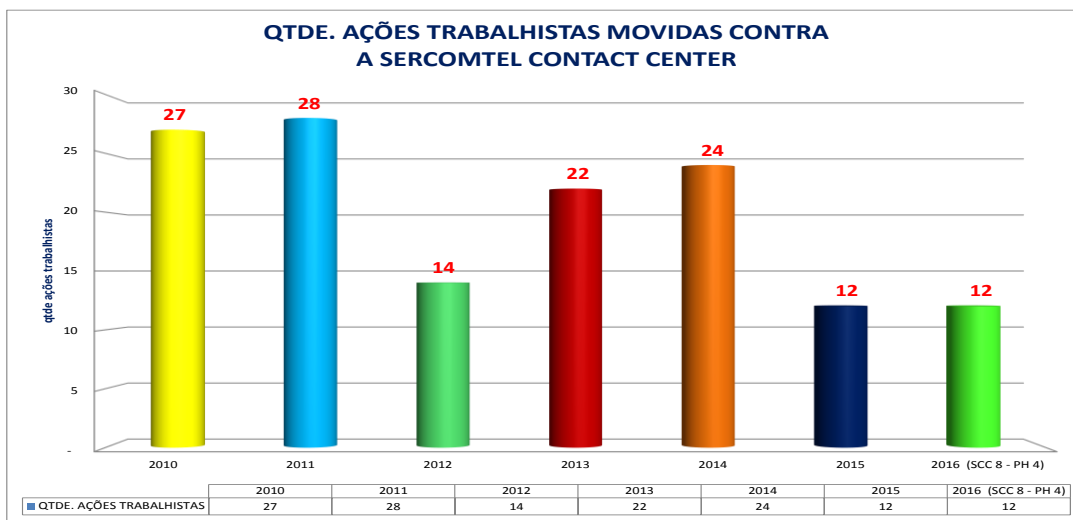


Os índices de turnover e absenteísmo se mantiveram abaixo dos níveis aceitáveis para o setor de Call Center.

INDICES DE TURNOVER e ABSENTEÍSMO - em %												
	JAN/16	FEV/16	MAR/16	ABR/16	MAI/16	JUN/16	JUL/16	AGO/16	SET/16	OUT/16	NOV/16	DEZ/16
TURNOVER	0,21%	1,70%	1,31%	0,13%	0,24%	0,61%	0,15%	0,08%	0,04%	0,04%	0,08%	0,16%
ABSENTEÍSMO	2,96%	2,62%	2,63%	2,32%	2,52%	2,59%	2,52%	2,56%	2,77%	2,72%	3,16%	4,69%



Dando continuidade à política de valorização do quadro de pessoal, seus reflexos podem ser verificados na quantidade de apenas 12 (doze) novas ações trabalhistas ingressadas contra a empresa no decorrer de 2016. Deste total apenas 8 (oito) referem-se a colaboradores efetivos e 4 (quatro) são ações de empregados de empresas terceirizadas que ingressaram na justiça incluindo a Sercomtel Contact Center como responsável solidária.



Foi divulgado no mês de Setembro de 2016 o resultado da **pesquisa promovida pela Revista Você S.A.** para verificar as 150 melhores empresas para se trabalhar. Foram analisados 12 quesitos com diversos questionamentos respondidos individualmente por 253 colaboradores, representando 53 % do quadro de pessoal. Em se tratando da primeira avaliação que a Sercomtel Contact Center participou e considerando que grandes empresas do Brasil participaram, o resultado foi satisfatório onde alcançamos um IQAT (Índice de Qualidade do Ambiente de Trabalho) Geral de 71,3 apenas 12 pontos abaixo do índice para ser enquadrado entre as 150 melhores empresas para se trabalhar no ano de 2016.

Quesitos Avaliados	Nota Sercomtel	150 Melhores	Diferença
	Contact Center	Empresas	
GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE E DIVERSIDADE (TOP 250 IQAT)	79.3	91.2	-11.9
EMPLOYER BRANDING (TOP 250 IQAT)	77.9	90.3	-12.4
GESTÃO DO PERFIL DA LIDERANÇA (TOP 250 IQAT)	75.0	81.7	-6.7
GESTÃO DE COMUNICAÇÃO INTERNA (TOP 250 IQAT)	73.5	86.4	-12.4
GESTÃO DE PROCESSOS E ORGANIZAÇÃO (TOP 220 IQAT)	73.5	83.9	-10.5
GESTÃO DE SAÚDE, SEGURANÇA E QVT (TOP 250 IQAT)	72.2	84.5	-12.3
GESTÃO ESTRATÉGICA E OBJETIVOS (TOP 280 IQAT)	71.8	88.6	-16.8
GESTÃO DE CARREIRA (TOP 170 IQAT)	71.6	77.9	-6.3
GESTÃO DO CONHECIMENTO E EDUCAÇÃO CORPORATIVA (TOP 260 IQAT)	69.1	82.1	-13.0
GESTÃO DA PARTICIPAÇÃO E AUTONOMIA (TOP 260 IQAT)	67.5	83.3	-15.8
GESTÃO DAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS (TOP 220 IQAT)	67.1	77.9	-10.8
GESTÃO DO RECONHECIMENTO E RECOMPENSA (TOP 270 IQTA)	49.4	74.3	-25.0
<b>IQAT GERAL</b>	<b>71.3</b>	<b>83.3</b>	<b>-12.0</b>

Também foi concluída a **pesquisa realizada pelo Ministério Público do Trabalho** e de acordo com o exposto no Inquérito Civil nº 000254.2014.09.003/3-83, a partir do resultado da primeira e segunda inspeção, realizada com 99 e 54 colaboradores, respectivamente da Sercomtel Contact Center, em resumo apresentou os seguintes resultados:

- Dos 100% dos colaboradores que participaram da pesquisa, 76,77% (1º inspeção) e 64,81% (2º inspeção) acreditam ter liberdade para organizar o trabalho na forma que deseja.
- Dos 100% dos colaboradores que participaram da pesquisa, 83,67% (1º inspeção) e 84,91% (2º inspeção) acreditam que seu trabalho não é desgastante.
- Dos 100% dos colaboradores que participaram da pesquisa, 79,80% (1º inspeção) e 88,89% (2º inspeção) acreditam ser reconhecidos pelos seus colegas de trabalho.
- Dos 100% dos colaboradores que participaram da pesquisa, 64,81% (apenas na 2º inspeção) acreditam ser admirados pelos outros.
- Dos 100% dos colaboradores que participaram da pesquisa, 77,78% (1º inspeção) e 86,79% (2º inspeção) acreditam que seu trabalho é gratificante.
- Dos 100% dos colaboradores que participaram da pesquisa, 64,81% (apenas na 2º inspeção) não têm receio de serem demitidos ao cometerem erros.
- Dos 100% dos colaboradores que participaram da pesquisa, 74,74% (1º inspeção) e 70,37% (2º inspeção) acreditam que seu trabalho é compatível suas aspirações profissionais.
- Dos 100% dos colaboradores que participaram da pesquisa, 82,83% (1º inspeção) e 79,63% (2º inspeção) acreditam que têm espaço para discutir abertamente com colegas de trabalho as dificuldades com o trabalho.

## 4. Tecnologia e Infraestrutura

Durante o ano de 2016 além das contratações por dispensa de licitação, foram abertos 21 (vinte e um) P.A. – Processo Administrativo para contratação de diversos produtos e serviços conforme segue:

RELATÓRIO - PROCESSOS DE LICITAÇÕES 2016							
Nº P.A.	MODALIDADE	DESCRIÇÃO DO OBJETO	VALOR APROVADO	DATA ABERTURA	DATA HOMOLOG.	VALOR CONTRATADO	CONTRATADA
001/2016	Concorrência	Constitui objeto desta licitação a alienação dos DIREITOS SOCIETÁRIOS de ações em tesouraria da COMPANHIA NACIONAL DE CALL CENTER - ASK, nas condições previstas neste EDITAL.	R\$ 4.013.832,00	26/02/2016	26/02/2016		LICITAÇÃO DESERTA
002/2016	Pregão	a contratação de Instituição Financeira, Pública ou privada, para realização de empréstimo bancário à ASK no valor mínimo de R\$ 850.000,00 (oitocentos e cinquenta mil reais) até o valor máximo de 1.450.000,00 (um milhão e quatrocentos e cinquenta mil reais).	R\$ 2.209.757,52	04/02/2016	10/02/2016		LICITAÇÃO DESERTA
003/2016	Pregão	Constitui objeto deste Edital de Pregão, a contratação de Instituição Financeira, Pública ou privada, para realização de empréstimo bancário à ASK no valor mínimo de R\$ 850.000,00 (oitocentos e cinquenta mil reais) até o valor máximo de 1.450.000,00 (um milhão e quatrocentos e cinquenta mil reais).	2.209.757,52	16/05/2016	16/05/2016		LICITAÇÃO DESERTA
004/2016	Concorrência	Constitui objeto desta licitação a alienação dos DIREITOS SOCIETÁRIOS de ações em tesouraria da COMPANHIA NACIONAL DE CALL CENTER - ASK, nas condições previstas neste EDITAL.	R\$ 4.013.832,00	04/04/2016	04/04/2016		LICITAÇÃO DESERTA
005/2016	Pregão	Constitui objeto deste Edital de Pregão, a contratação de Instituição Financeira, Pública ou privada, para realização de empréstimo bancário à SERCOMTEL CONTACT CENTER no valor mínimo de R\$ 250.000,00 (duzentos e cinquenta mil reais) até o valor máximo de 350.000,00 (trezentos e cinquenta mil reais).	R\$ 373.457,74	16/05/2016	16/05/2016		LICITAÇÃO DESERTA
006/2016	Dispensa de Licitação	Constitui objeto deste Edital de Dispensa de Licitação a contratação da COOPERATIVA DE CRÉDITO E INVESTIMENTO DE LIVRE ADMISSÃO UNIÃO PARANÁ / SÃO PAULO – SICREDI UNIÃO PR SP, para o fornecimento de empréstimo bancário à SERCOMTEL CONTACT CENTER S.A. no valor líquido de R\$ 290.000,00 (duzentos e noventa mil reais) acrescidos de IOF e tarifa de abertura de cadastro (crédito), atendendo integralmente o disposto no Edital de Pregão 003/2016 parte integrante do Processo Administrativo 005/2016.	R\$ 325.556,03	08/07/2016			CANCELADO
007/2016	Pregão	Cobertura através de Seguro para Responsabilidade Civil Administradores, do tipo Seguro de D&O.	R\$ 19.336,00	19/07/2016	20/07/2016	R\$ 2.100,00	Travelers Seguros Brasil S.A
008/2016	Pregão	a constituição de Registro de Preços para aquisição do produto descartável, Copos descartáveis, linha cristal/translucido.	R\$ 3,00	05/09/2016	12/09/2016	R\$ 2,20	D' MILLE INDUSTRIA E COM.DE PROD. ALIMENTÍCIOS LTDA
009/2016	Pregão	Constitui objeto desta licitação, a contratação de empresa especializada para a prestação dos serviços de transporte dos funcionários da SERCOMTEL CONTACT CENTER, através de veículo tipo ônibus.	R\$ 16.302,00	09/09/2016	13/09/2016	1.6239,30 (R\$ 2,59 POR KM RODADO)	WL TRANSPORTES RODOVIÁRIOS LTDA - ME
011/2016	Dispensa de Licitação	Constitui objeto do presente contrato, a locação de parte do imóvel não residencial, constituído de 993,45 m2, localizado na Rua Deputado Nilson Ribas Nº 120, Jardim Bancários, na cidade de Londrina, Estado do Paraná, que será destinado, exclusivamente, às atividades comerciais da LOCATÁRIA.	R\$ 1.380.000,00	21/09/2016	21/09/2016	R\$ 1.380.000,00	SERCOMTEL S.A TELECOMUNICAÇÕES
016/2016	Pregão	. Constitui objeto deste Edital de Pregão, a contratação de empresa especializada para a prestação dos serviços de instalação de infra-estrutura de lógica, elétrica e de voz, para atender a instalação de 50 (cinquenta) Posições de Atendimento de Call Center, 05 (cinco) Posições de Trabalho e 05 (cinco) posições para equipamentos, na sede da Sercomtel Contact Center, sito a Rua Cristiano Machado nº 332, Jardim Bancários em Londrina - PR.	R\$ 70.000,00	13/12/2016	19/12/2016	R\$ 59.000,00	INFOCABLE INFRAESTRUTURA E TECNOLOGIA LTDA - ME
018/2016	Pregão	ITEM 1 PAPEL HIGIÊNICO	R\$ 4,36	15/12/2016	21/12/2016	R\$ 3,95	INVICTA ALIMENTOS EIRELI - ME
		ITEM 2 PAPEL TOALHA	R\$ 12,06			R\$ 11,43	
019/2016	Pregão	1-LOTE 1: Cartucho de Toner Preto para impressora SAMSUNG modelo M-1020ND e M-4070FR. (produto original ou novo compatível).	R\$ 93.600,00	16/12/2016	23/12/2016	R\$ 92.520,00	R. NAVES & CIA LTDA - ME
		2-LOTE 2: Cartuchos de Toner Colorido para impressora HP modelo laserjet Pro 400 M451DW. (produto original ou novo compatível).	R\$ 38.760,00			R\$ 38.051,52	
021/2016	Convite	contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de instalação de paredes de divisória naval cega e com vidros, portas e forro de fibra mineral, na sede Administrativa da SERCOMTEL CONTACT CENTER, sito a Rua Cristiano Machado n.º 332	R\$ 49.000,00	29/12/2016	02/01/2017	R\$ 44.900,00	CONSTRUTORA GB EIRELI EPP

Quanto à nova plataforma de atendimento a expectativa é de finalização da implantação no primeiro semestre de 2017 incluindo todas as facilidades contratadas. O cronograma pagamento está previsto conforme a conclusão das etapas de implantação da seguinte forma:

<b>Integrador: Digi Soluções de Comunicação Ltda</b>
<b>Tecnologia: Genesys</b>

<b>Cronograma de Desembolso</b>		<b>PREVISTO</b>		<b>REALIZADO</b>	
<b>Evento</b>	<b>%</b>	<b>Valor pagamento</b>	<b>data prevista</b>	<b>Valor pago</b>	<b>data</b>
Assinatura do contrato	10%	R\$ 280.769,20	04/12/2015	R\$ 280.769,20	07/12/2015
Entrega dos Equipamentos	20%	R\$ 561.538,39	18/02/2016	R\$ 561.538,39	15/02/2016
Ativação Comercial da Plataforma Unificada Ofertada – Fase 1 “ Migração”	20%	R\$ 561.538,39	fev/17		
Ativação Comercial da Plataforma Unificada Ofertada – Fase 2 “Novos Serviços”	20%	R\$ 561.538,39	mar/17		
Termo de Aceitação Definitivo Global (TAD) - 1ª Parcela	10%	R\$ 280.769,20	abr/17		
Termo de Aceitação Definitivo Global (TAD) - 2ª Parcela	10%	R\$ 280.769,20	mai/17		
Termo de Aceitação Definitivo Global (TAD) - 3ª Parcela	10%	R\$ 280.769,20	jun/17		
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>R\$ 2.807.691,97</b>		<b>R\$ 842.307,59</b>	
<b>SALDO A PAGAR</b>		<b>R\$ 1.965.384,38</b>			

## 5. Jurídico

Em síntese, as principais movimentações processuais no decorrer do ano de 2016 foram:

### 5.1. Processo do prédio da Rua Rangel Pestana

As duas partes já se manifestaram sobre a petição do perito e o processo deve seguir concluso para decisão judicial. A Sercomtel Contact Center requereu que o perito complementasse a resposta, haja vista que não respondeu a 03 dos quesitos. O juiz não concedeu o pedido de complementação do laudo. Estamos aguardando o resultado de um mandado de segurança em matéria similar, objetivando suspender o processo até que o perito responda a todos os quesitos. Contudo, paralelamente, foi requerido que o perito preste esclarecimentos em audiência. As provas serão produzidas para comprovar o esbulho e a sua data. Foi designada audiência de instrução para o dia 06/02/2017 às 14:00 hrs.

### 5.2. Processo contra a Sopho: Medida Cautelar de Produção antecipada de provas

A Sopho manifestou-se sobre o laudo complementar do perito e o processo seguiu concluso para o juiz, no dia 09/08/2016 para decisão. Diante da impugnação da Sopho ao laudo complementar, o juiz proferiu decisão intimando os peritos a se manifestarem. O perito do caso requereu dilação de prazo para se manifestar sobre a manifestação da Sopho e o juiz deferiu. Assim, aguarda-se a manifestação do perito. O perito manifestou-se contrariamente à impugnação da Sopho. Contudo, o juiz, em 16/12/2016, determinou que o perito agende nova data para a realização de perícia complementar, possibilitando o acompanhamento de assistentes técnicos.

### 5.3. Processo contra a Sopho: Procedimento Ordinário

A Sopho se manifestou em 13/09/2016 sobre os documentos juntados (laudo complementar do perito). O Juiz intimou as partes para apresentar e justificar as provas que pretende produzir. Foi produzida a prova pericial técnica, que será apenas reiterada. Assim, vamos pedir apenas a perícia relativa ao prejuízo financeiro (lucro cessante), bem como prova de testemunhas (pessoal da área da TI) para provar a desídia e desinteresse da Sopho em resolver os problemas da plataforma. Esses requerimentos serão reiterados na audiência agendada para 17/02/2017 às 14:00.

### 5.4. Ação de despejo (Lint)

A juíza recebeu o pedido de desconsideração da personalidade jurídica e habilitou no pólo passivo da ação os nomes dos sócios. A Lint manifestou-se sobre o pedido e a Sercomtel Contact Center teve até o dia 26/08/2016 para impugnar esta manifestação. A citação em nome dos sócios está sendo realizada.

### **5.5. Ação de cobrança (Lint)**

A juíza recebeu o pedido de desconideração da personalidade jurídica e habilitou no polo passivo da ação os nomes dos sócios. A Lint manifestou-se sobre o pedido e a Sercomtel Contact Center impugnou. Os autos foram conclusos para o Juiz que decidiu não acolher o pedido de desconideração personalidade jurídica da empresa. O Dr. Maurício já apresentou o agravo de instrumento para o Tribunal de Justiça do Paraná e estamos aguardando o julgamento.

### **5.6. Novas ações trabalhistas**

Foram ingressadas 12 (doze) novas ações trabalhistas no decorrer do ano de 2016. Deste total apenas 8 (oito) referem-se a colaboradores efetivos e 4 (quatro) são ações de empregados de empresas terceirizadas que ingressaram na justiça incluindo a Sercomtel Contact Center como responsável solidária.

### **5.7. Novas ações cíveis**

No ano de 2016 foram propostas ações contra: a) Lojas Colombo, visando o ressarcimento de um televisor com a tela quebrada; b) Globo Seg Serviço de Segurança Ltda / R.S.S. SILVA & CIA LTDA, visando a condenação em sede regressiva de valores adimplidos em condenações trabalhistas



## 6. Desempenho Econômico Financeiro

### 6.1. Balanço Patrimonial

#### BALANÇO PATRIMONIAL EM 31 DE DEZEMBRO

(Valores expressos em milhares de reais)

ATIVO	2012	2013	2014	2015	2016
<b>CIRCULANTE</b>	<b>1.803</b>	<b>1.583</b>	<b>3.763</b>	<b>4.372</b>	<b>4.389</b>
Caixa e Bancos	61	1	1	3	3
Apliações Financeiras	-	-	1.877	1.036	667
Contas a Receber de Clientes	1.063	1.263	1.470	2.461	3.192
Impostos e Contribuições a Recuperar	151	128	143	511	120
Adiantamentos	523	185	267	356	397
Estoques	-	-	-	-	4
Despesas Antecipadas	5	6	5	5	6
<b>NÃO CIRCULANTE</b>	<b>3.219</b>	<b>4.308</b>	<b>3.363</b>	<b>3.337</b>	<b>3.625</b>
Depósitos Judiciais	556	600	29	53	55
Investimentos	1				
Imobilizado	2.439	3.542	3.208	3.113	3.443
Intangível	223	166	126	171	127
<b>TOTAL DO ATIVO</b>	<b>5.022</b>	<b>5.891</b>	<b>7.126</b>	<b>7.709</b>	<b>8.014</b>

PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO	2012	2013	2014	2015	2016
<b>CIRCULANTE</b>	<b>2.106</b>	<b>3.293</b>	<b>2.517</b>	<b>4.035</b>	<b>3.127</b>
Fornecedores	215	978	1.176	1.133	1.231
Utilidades e Serviços a Pagar	40	417	385	361	338
Empréstimos Bancários	281	2	1	-	-
Obrigações Sociais	812	1.096	819	1.670	1.302
Obrigações Fiscais	99	77	107	871	152
Impostos Parcelados	659	723	29	-	104
<b>NÃO CIRCULANTE</b>	<b>6.960</b>	<b>5.702</b>	<b>5.979</b>	<b>2.814</b>	<b>3.284</b>
Impostos Parcelados	5.508	5.186	4.924	1.454	1.773
Provisão para Contingências	1.452	516	1.055	1.360	1.511
<b>PATRIMÔNIO LÍQUIDO</b>	<b>- 4.044</b>	<b>- 3.104</b>	<b>- 1.370</b>	<b>860</b>	<b>1.603</b>
Capital Social	35.170	37.063	37.591	37.591	37.591
Adiantamento para Futuro Aumento de Capital					
Prejuízos Acumulados	- 39.214	- 40.167	- 38.961	- 36.731	- 35.988
<b>TOTAL DO ATIVO</b>	<b>5.022</b>	<b>5.891</b>	<b>7.126</b>	<b>7.709</b>	<b>8.014</b>

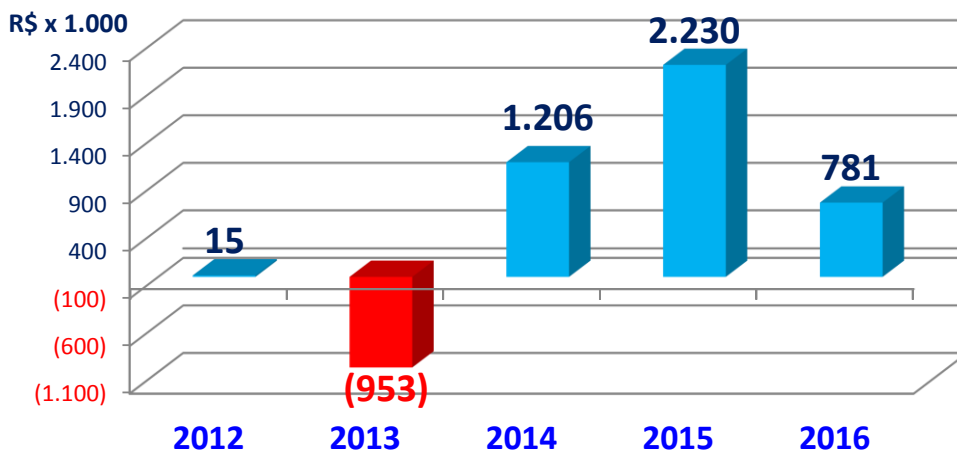
## 6.2. Demonstração do Resultado do Exercício

### DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO

(Valores expressos em milhares de reais)

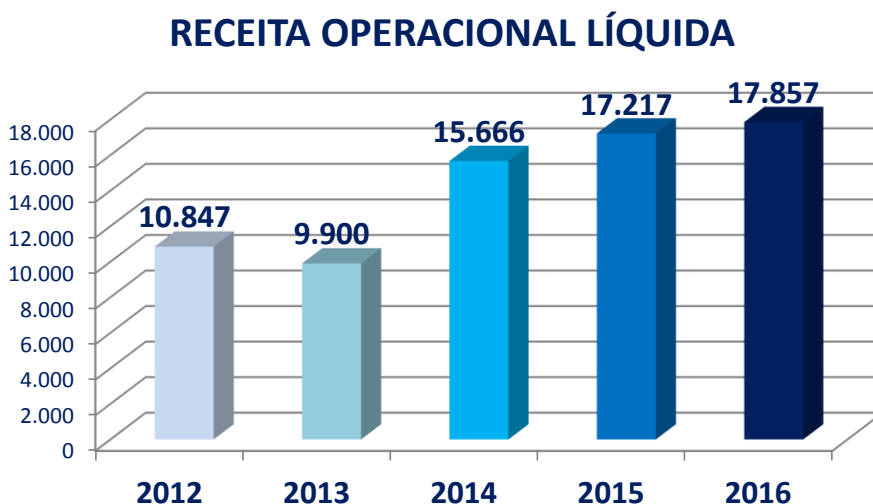
	2012	2013	2014	2015	2016
<b>RECEITA BRUTA DE SERVIÇOS PRESTADOS</b>	11.497	10.493	16.604	18.249	18.926
DEDUÇÕES DA RECEITA BRUTA	(650)	(593)	(938)	(1.032)	(1.069)
<b>RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA</b>	<b>10.847</b>	<b>9.900</b>	<b>15.666</b>	<b>17.217</b>	<b>17.857</b>
CUSTOS DOS SERVIÇOS PRESTADOS	(9.358)	(9.513)	(12.535)	(13.341)	(14.205)
<b>RESULTADO OPERACIONAL BRUTO</b>	<b>1.489</b>	<b>387</b>	<b>3.131</b>	<b>3.876</b>	<b>3.652</b>
DESPESAS GERAIS E ADMINISTRATIVAS	(892)	(829)	(912)	(1.911)	(2.325)
Outras receitas (despesas)	87	219	(53)	(222)	(128)
<b>Lucro (prejuízo) Operacional antes do resultado financeiros e dos impostos</b>	<b>684</b>	<b>(223)</b>	<b>2.166</b>	<b>1.743</b>	<b>1.199</b>
Resultado financeiro líquido	(658)	(730)	(516)	1.245	(142)
<b>Lucro (prejuízo) Operacional antes dos impostos</b>	<b>26</b>	<b>(953)</b>	<b>1.650</b>	<b>2.988</b>	<b>1.057</b>
Imposto de renda	(7)	0	(319)	(550)	(195)
Contribuição social sobre o lucro líquido	(4)	0	(125)	(208)	(81)
<b>LUCRO (PREJUÍZO) DO EXERCÍCIO</b>	<b>15</b>	<b>(953)</b>	<b>1.206</b>	<b>2.230</b>	<b>781</b>
LUCRO (PREJUÍZO) POR LOTE DE 1.000 AÇÕES	0,38	(23,20)	29,00	53,60	20,78

### LUCRO (PREJUÍZO) DO EXERCÍCIO



### 6.3. Receita Operacional Líquida

Houve um acréscimo de 3,72% (três vírgula setenta e dois cento) na receita líquida no ano de 2016 comparado com 2015 totalizando R\$ 17.856.261,22 (dezessete milhões, oitocentos e cinquenta e seis reais mil, duzentos e sessenta e um reais e vinte e dois centavos).

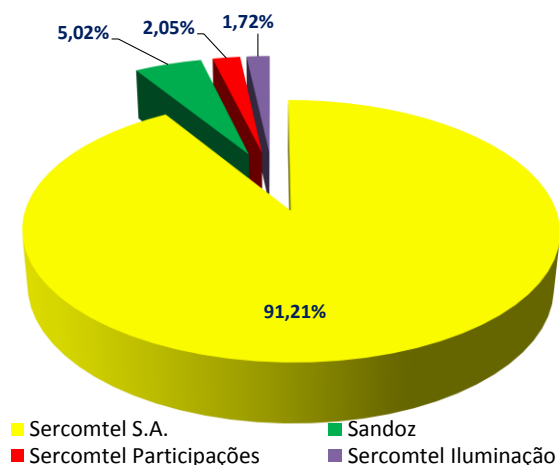


### 6.1. Faturamento por Cliente

Em 2016 a distribuição da receita bruta se concentra em quatro principais clientes:

- Sercomtel S.A. Telecomunicações, prestando serviços de telemarketing ativo e receptivo aos clientes de telefonia fixa, móvel e Banda Larga com 91,21% do faturamento;
- Sandoz do Brasil com participação de 5,02% do faturamento com a prestação de serviços de Televendas e Serviço de Informações aos consumidores prestados nas dependências do cliente;
- Sercomtel Participações representando 2,05% do faturamento com serviços de Telemarketing Receptivo aos clientes que utilizam o Provedor de internet.
- Sercomtel Iluminação com 1,72% no faturamento.

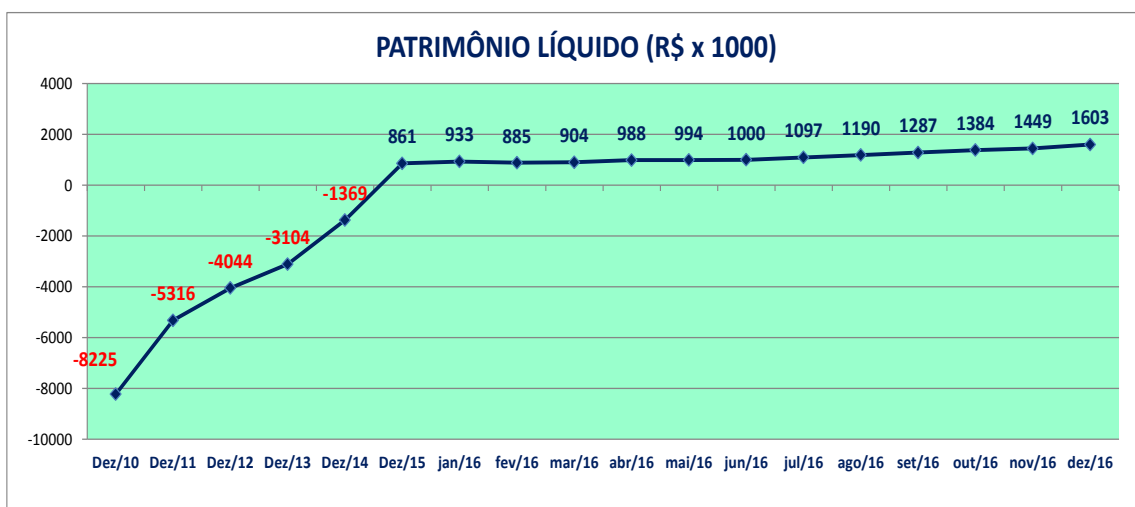
**FATURAMENTO POR CLIENTE - 2016**



**6.2. Evolução do Patrimônio Líquido**

Com o lucro acumulado no exercício obtido com as operações normais da Companhia e, o Patrimônio Líquido passou para R\$ 1.602.803,58 (um milhão, seiscentos e dois mil, oitocentos e três reais e cinquenta e oito centavos) em 31 de dezembro de 2016.

	Valor (R\$)
<b>Patrimônio Líquido em 31/12/2012</b>	<b>(4.043.940,36)</b>
Integralização de Capital em 2013 - Sercomtel	1.892.732,97
Prejuízo Acumulado - Exercício de 2013	(953.222,90)
Integralização de Capital em 2014 - Sercomtel	528.186,03
Lucro Acumulado - Exercício de 2014	1.206.767,41
Lucro Acumulado - Exercício de 2015	2.230.011,30
Lucro Acumulado - Exercício de 2016	781.319,25
Ajuste de Exercícios Anteriores (ago/16)	(39.050,12)
<b>Patrimônio Líquido em 31/12/2016</b>	<b>1.602.803,58</b>



### 6.3. Geração de Caixa e Disponibilidades

Houve uma redução líquida de caixa e equivalentes de caixa em 2016 de R\$ 369.364,70 (trezentos e sessenta e nove mil, trezentos e sessenta e quatro reais e setenta centavos) conforme saldos apresentados em 31 de dezembro de 2016.

#### FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS

(Valores expressos em milhares de reais)

FLUXO DE CAIXA	2012	2013	2014	2015	2016
Caixa líquido gerado pelas atividades operacionais	658	(122)	1.506	(370)	404
Caixa líquido aplicado nas atividades de investimentos	(1.334)	(1.552)	(157)	(468)	(773)
Caixa líquido gerado pelas atividades de financiamento	733	1.614	527	(1)	0
<b>AUMENTO (REDUÇÃO) LÍQUIDO DE CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA</b>	<b>57</b>	<b>(60)</b>	<b>1.876</b>	<b>(839)</b>	<b>(369)</b>

Esta redução de caixa ou equivalentes de caixa ocorreu em função dos investimentos realizados no decorrer do ano no montante de 773.001,44 (setecentos e setenta e três mil, um real e quarenta e quatro centavos).

### 6.4. Demonstração do Valor Adicionado

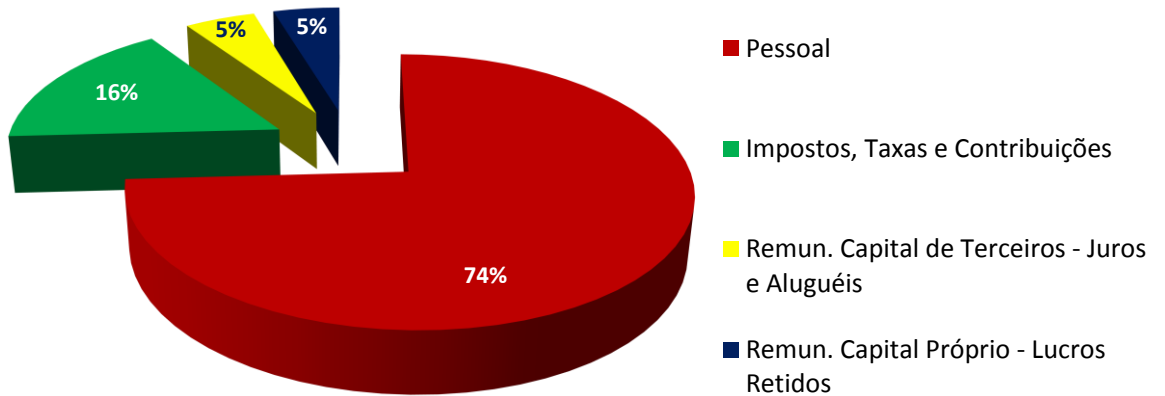
A Demonstração do Valor Adicionado indica o destino da riqueza gerada pela Companhia e que é agregada à sociedade. Em 2016 a Sercomtel Contact Center gerou em sua atividade econômica o valor de R\$ 16,957 milhões distribuídos conforme segue:

#### DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO

(Valores expressos em milhares de reais)

DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO	2012	2013	2014	2015	2016
Pessoal	7.549	7.470	9.757	10.080	12.571
Impostos, Taxas e Contribuições	688	622	2.109	2.691	2.776
Remun. Capital de Terceiros - Juros e Aluguéis	675	730	516	463	829
Remun. Capital Próprio - Lucros Retidos	15	(953)	1.206	2.230	781
<b>Valor adicionado total distribuído</b>	<b>8.927</b>	<b>7.869</b>	<b>13.588</b>	<b>15.464</b>	<b>16.957</b>

**DVA - Demonstração do Valor Adicionado - 2016**



## 7. Principais Atividades e Ações Desenvolvidas

No decorrer do ano de 2016 foram desenvolvidas Atividades e Ações que contribuíram para o bom desempenho da Companhia. Dentre as principais destacamos:

MÊS/ANO	ATIVIDADE / AÇÃO																																			
JAN/2016	<p><b>CONTRATAÇÃO CONCURSO PÚBLICO 001/2015:</b> Foram convocados em 15 de janeiro de 2016 mais 60 aprovados no concurso público de nº 001/2015. Deste total serão contratados 38 novos colaboradores em 03/02/16. (63,33% dos convocados). Ficaram no cadastro de reserva 720 (setecentos e vinte) aprovados para serem contratados em futuras necessidades.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">CONCURSO 001/2015</th> </tr> <tr> <th>TOTAL DE APROVADOS</th> <th colspan="3">860</th> </tr> <tr> <td></td> <th>1ª Admissão 23/09/2015</th> <th>2ª Admissão 21/10/2015</th> <th>3ª Admissão 03/02/2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Convocados</td> <td>40</td> <td>40</td> <td>60</td> </tr> <tr> <td>Desistência</td> <td>10</td> <td>16</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>Admissão</td> <td>30</td> <td>24</td> <td>38</td> </tr> <tr> <th>TOTAL CADASTRO DE RESERVA</th> <th colspan="3">720</th> </tr> </tbody> </table>	CONCURSO 001/2015				TOTAL DE APROVADOS	860				1ª Admissão 23/09/2015	2ª Admissão 21/10/2015	3ª Admissão 03/02/2016	Convocados	40	40	60	Desistência	10	16	22	Admissão	30	24	38	TOTAL CADASTRO DE RESERVA	720									
CONCURSO 001/2015																																				
TOTAL DE APROVADOS	860																																			
	1ª Admissão 23/09/2015	2ª Admissão 21/10/2015	3ª Admissão 03/02/2016																																	
Convocados	40	40	60																																	
Desistência	10	16	22																																	
Admissão	30	24	38																																	
TOTAL CADASTRO DE RESERVA	720																																			
FEV/2016	<p><b>CONTRATAÇÃO CONCURSO PÚBLICO 001/2015:</b> Foram convocados em fevereiro de 2016 mais 50 aprovados no concurso público de nº 001/2015. Deste total serão contratados 29 novos colaboradores com previsão de início em 07/03/16 (58% dos convocados). Com esta última convocação ficaram 670 (seiscentos e setenta) candidatos aprovados em cadastro de reserva.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="5">CONCURSO 001/2015</th> </tr> <tr> <th>TOTAL DE APROVADOS</th> <th colspan="4">860</th> </tr> <tr> <td></td> <th>1ª Admissão 23/09/15</th> <th>2ª Admissão 21/10/15</th> <th>3ª Admissão 03/02/16</th> <th>4ª Admissão 07/03/16</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Convocados</td> <td>40</td> <td>40</td> <td>60</td> <td>50</td> </tr> <tr> <td>Desistência</td> <td>10</td> <td>16</td> <td>22</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>Admissão</td> <td>30</td> <td>24</td> <td>38</td> <td>29</td> </tr> <tr> <th>TOTAL CADASTRO DE RESERVA</th> <th colspan="4">670</th> </tr> </tbody> </table>	CONCURSO 001/2015					TOTAL DE APROVADOS	860					1ª Admissão 23/09/15	2ª Admissão 21/10/15	3ª Admissão 03/02/16	4ª Admissão 07/03/16	Convocados	40	40	60	50	Desistência	10	16	22	21	Admissão	30	24	38	29	TOTAL CADASTRO DE RESERVA	670			
CONCURSO 001/2015																																				
TOTAL DE APROVADOS	860																																			
	1ª Admissão 23/09/15	2ª Admissão 21/10/15	3ª Admissão 03/02/16	4ª Admissão 07/03/16																																
Convocados	40	40	60	50																																
Desistência	10	16	22	21																																
Admissão	30	24	38	29																																
TOTAL CADASTRO DE RESERVA	670																																			
MAR/2016	<p><b>MUDANÇA DA RAZÃO SOCIAL:</b> A 35ª AGE realizada em 21/01/2016 alterou a Razão Social da Companhia que passa para "SERCOMTEL CONTACT CENTER S.A." O registro na Junta Comercial do Paraná ocorreu em 16/02/2016.</p>																																			
MAI/2016	<p><b>RENOVAÇÃO DO CONTRATO COM A SANDOZ:</b> Foi assinado novo aditivo do contrato com a Sandoz do Brasil para a prestação de serviços por mais 12 (doze) meses, compreendendo o período de 06/06/2016 à 04/06/2017.</p>																																			
JUN/2016	<p><b>MIGRAÇÃO DA NOVA PLATAFORMA DE ATENDIMENTO:</b> Concluída a migração de todos os serviços/projetos para a nova plataforma de atendimento Genesys. Foram iniciados os ajustes e configurações para que os serviços contratados estejam funcionando dentro das especificações.</p>																																			
SET/2016	<p><b>RESCISÃO DO CONTRATO COM A VERTEX:</b> Foi rescindido em 10 de setembro de 2016 o contrato de prestação de serviços contábeis com a empresa Vértex - Contadores &amp; Consultores S/S Ltda. A partir desta data todos os trabalhos de fechamento contábil serão realizados internamente atendendo desta forma o que dispõe o Pré-julgado nº 6.</p>																																			
OUT/2016	<p><b>TÉRMINO DO CONTRATO COM A LONDRIDADOS:</b> O contrato de prestação de serviços de folha de pagamento com a empresa Londridados Processamento de Dados Ltda encerrou em 05 de outubro de 2016. A partir desta data o trabalho de fechamento da folha de pagamento passou a ser realizado internamente com mão de</p>																																			

	obra própria.
<b>OUT/2016</b>	<b>PRÊMIO DE EMPRESA DESTAQUE PEQUENO PORTE:</b> A empresa recebeu o prêmio destaque de pequeno porte conforme resultado do ANUÁRIO 2016 publicado pela Fórum Editorial em Outubro de 2016. Este prêmio reflete o resultado da empresa alcançado em 2015 e a análise foi através dos principais indicadores financeiros: crescimento da receita, rentabilidade s/ vendas, liquidez corrente, lucro líquido e rentabilidades sobre o patrimônio Líquido.
<b>NOV/2016</b>	<b>PROJETO DE COBRANÇA:</b> Foi iniciada a implantação do Projeto de Cobrança com o objetivo de criar um modelo para oferecer ao mercado estes serviços. Foi concluído o Processo de Seleção Interna buscando criar um quadro de pessoal especialista nesta operação, para isto foi contratado um profissional de mercado que ministrou um curso específico sobre o assunto.
<b>DEZ/2016</b>	<b>AMPLIAÇÃO DO NÚMERO DE PA's:</b> Iniciou a implantação de 54 (cinquenta e quatro) nova PA's (Posições de Atendimento) no prédio localizado na Rua Cristiano Machado. A expectativa é de conclusão em Fevereiro de 2016 possibilitando assim a busca de novos clientes inclusive oferecendo serviços de cobrança e recuperação de.



## 8. Considerações Finais

Encerrado o exercício de 2016, apesar das dificuldades da economia pode-se considerar que a Sercomtel Contact Center obteve um resultado favorável.

Com a conclusão da implantação da nova plataforma prevista para ocorrer no primeiro semestre de 2017, e com a ampliação de novas Posições de Atendimentos no prédio da Rua Cristiano Machado a Sercomtel Contact Center estará se preparando para oferecer novos serviços, possibilitando assim a busca de novos clientes.

Com a modernização do parque tecnológico continuaremos buscando inovação e maior eficiência, oferecendo um produto/serviço de alta qualidade com tecnologia de ponta, mantendo o programa de treinamento do quadro de colaboradores e buscando sempre a excelência no atendimento e cumprimento das metas estabelecidas em contrato e órgãos reguladores.

Willis José Rodrigues  
Diretor Presidente

Carlos Cesar Bragueto  
Diretor Administrativo-Financeiro