

Relatório de Sustentabilidade

2020

Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento S.A.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	4
MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO	4
CAPITULO 1 – A COMPANHIA.....	5
1. ATUAÇÃO.....	5
1.2 MISSÃO, CRENÇAS E VALORES	6
CAPITULO 2 – MODELO DE GERAÇÃO DE VALOR.....	6
2. PRIORIDADES ESTRATÉGICAS	6
2.1 Diretrizes Estratégicas	7
2.2 Objetivos Empresariais.....	7
CAPÍTULO 3 - GOVERNANÇA CORPORATIVA.....	7
1 ESTRUTURA DE GOVERNANÇA DA COMPANHIA DE TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO	8
1.1 Organogramas da Companhia de Tecnologia de Desenvolvimento S.A	8
2 BOAS PRÁTICAS DE GOVERNANÇA.....	8
3 GESTÃO DE RISCOS	9
4. PLANO DE GESTÃO DE CRISES	9
5. PROGRAMA DE INTEGRIDADE.....	10
5.1 Código de Conduta Profissional.....	10
5.2 Código de Conduta para Fornecedores e Parceiros	11
5.3 Política Anticorrupção	11
5.4 Política de Presentes, Brindes e Hospitalidades	12
5.5 Política de Concessão de Patrocínios	12
5.6 Canais de Denúncia	12
5.7 Comitê de Análise de Denúncias de Assédio Moral	14
CAPÍTULO 4 - RESULTADOS ECONÔMICOS - FINANCEIROS:	15
1 DADOS DA COMPANHIA DE TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO S.A.	15
2 INVESTIMENTOS EM TECNOLOGIA.....	15
CAPITULO 5 - RELACIONAMENTOS DE VALOR	16

1	SATISFAÇÃO DOS CLIENTES	16
2	GESTÃO DE PESSOAS	16
3	SAÚDE E SEGURANÇA	17
4	RESPONSABILIDADES NA CADEIA DE FORNECEDORES	18
5	AÇÃO SOCIAL	18
6	RELAÇÕES COM ACIONISTAS E INVESTIDORES	19
CAPITULO 6 - GESTÃO AMBIENTAL		19
1	REDUÇÃO DE IMPACTO	19

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2020

COMPANHIA DE TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO S.A.

INTRODUÇÃO

Em atendimento as melhores práticas de Governança Corporativa e em cumprimento às disposições da Lei nº 13.303/2016, em especial ao seu artigo 8º Inciso IX, o presente relatório tem como objetivo abordar as políticas, práticas, desempenho e gestão de sustentabilidade da Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento S.A., no decorrer do ano de 2020.

Por meio deste documento serão apresentadas as ações adotadas no exercício de 2020 pela Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento S.A., que buscou gerar valores aos públicos englobados e ao meio ambiente, a fim de garantir a sustentabilidade ao longo do tempo.

O Relatório de Sustentabilidade, publicado anualmente, consolida as informações relativas ao exercício social, de janeiro a dezembro, sendo organizado em seis capítulos, que buscam apresentar uma visão geral do negócio da companhia, reunindo os principais impactos e riscos estratégicos e descritivos sobre políticas de governança corporativa, temas relevantes do negócio e de sua capacidade de geração de valor financeiro e não financeiro.

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

A Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento S.A., está presente no mercado desde 1999, quando surgiram oportunidades após a privatização do Setor de Telecomunicações em 1988. Desde sua fundação a companhia sempre buscou posição vanguardista em seu mercado e em seu processo de negócios, surgindo do espírito empreendedor dos cidadãos, tornando-se um importante patrimônio da cidade de Londrina e do Estado do Paraná.

Atendendo aos diversos públicos, estando entre esses clientes a Sercomtel Iluminação S.A., Sandoz, Hospital do Coração, prestando as melhores soluções de Contact Center e Gestão Estratégica de Recursos Humanos, no sistema de terceirização dos serviços em telemarketing ativo e receptivo. Destacamos de modo especial, a gestão terceirizada da operação de Call Center e cobrança oferecida pela Companhia, a partir do mês de Setembro de 2019 com a sanção da Lei nº 12.912/19 onde a Companhia passou a ser denominada como Companhia de

Tecnologia e Desenvolvimento S.A., passamos a traçar novos caminhos, como o atendimento voltado a área Tecnológica, bem como a prestação de serviços ao Município de Londrina.

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

CAPITULO 1 – A COMPANHIA

1. ATUAÇÃO

A companhia é uma sociedade de economia mista que tinha atividade principal a finalidade de projeção, implantação, operação e manutenção de centrais de atendimento. No ano de 2019 a companhia passou por mudança em sua estrutura acionária após a aprovação da Lei nº 12.912/2019, onde foi autorizada a compra de 39,4% das ações da Companhia pelo Município de Londrina e 40,4% pela Sercomtel Iluminação S.A., empresa controlada pelo Município de Londrina, essas ações eram de propriedade da controladora Sercomtel Telecomunicações. Ainda de acordo com a Lei nº 12.912/2019 foram ampliadas as competências operacionais da companhia, com o intuito da prestação de serviços voltados não somente ao serviço de call center, mas também a prestação de serviços ao município de Londrina, além do foco voltado a área tecnológica, entre novas delegações estão: 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 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.

Não podemos deixar de citar as adequações que se fizeram necessárias devido a Pandemia enfrentada pela população mundial, os empregados em sua maioria passaram a laborar na modalidade de teletrabalho (Home Office), pensando na saúde de seus empregados e buscando um novo modelo de negócio a companhia investiu nesse novo cenário de labor, readequando infraestrutura, área de TI, suporte, etc.

1.2 MISSÃO, CRENÇAS E VALORES

Missão

Oferecer soluções para os clientes com qualidade, valor e fortalecer relações.

Visão

Ser reconhecida pela qualidade no atendimento, buscando excelência nos resultados.

Crenças e Valores

Respeito; Qualidade; Comprometimento; Inovação; Excelência Profissional; Pró-atividade.

CAPITULO 2 – MODELO DE GERAÇÃO DE VALOR

2. PRIORIDADES ESTRATÉGICAS

A Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento S.A., desenvolveu seu Planejamento para o próximo quinquênio com o intuito de estabelecer objetivos, criar planos, e definir a orientação a ser seguida pela direção da companhia, com foco na melhoria dos processos de gestão e qualificação de mão de obra. Com o avanço da tecnologia, e o nível de competição cada vez

mais alto, a companhia necessita de significativos investimentos para executar suas atividades com qualidade.

2.1 Diretrizes Estratégicas

- Foco na melhoria dos processos de gestão e qualificação de mão de obra.
- Implementação de novos serviços visando atender a Lei nº 12.912/2019 e suas delegações e serviços;
- Implementação de novas tecnologias para acompanhar tendências do mercado e buscar aumento de produtividade;
- Prospecção de novos clientes e mercado.

2.2 Objetivos Empresariais

- Perspectiva dos Acionistas: Buscar rentabilidade e liquidez satisfatória para manutenção e ampliação da Companhia;
- Perspectiva dos Clientes: Prover serviços com qualidade que atendam as expectativas dos clientes;
- Perspectiva dos Processos Internos: Alinhar os processos de acordo com as perspectivas dos clientes e do mercado e, em cumprimento as normas legais e regulatórias do setor.
- Perspectiva dos Empregados: Desenvolver políticas de treinamento, atualização profissional, buscando melhoria na qualidade dos serviços e desenvolvimento de novos potenciais e mudanças no perfil atual.
- Perspectiva da Comunidade: Desenvolver ações junto à comunidade para manter um relacionamento saudável nas redes sociais, inclusive em ações conjunta com a Prefeitura Municipal de Londrina.

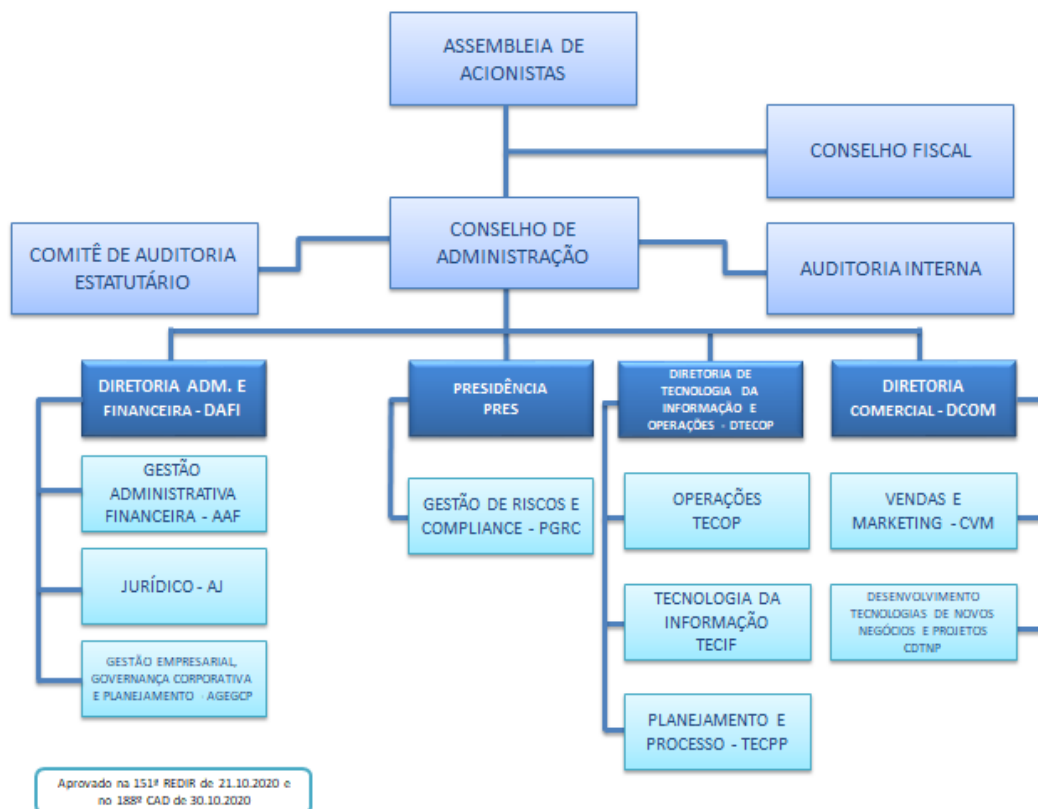
CAPÍTULO 3 - GOVERNANÇA CORPORATIVA

A Governança Corporativa é o conjunto de práticas que as empresas adotam para fortalecer a organização e alinhar os interesses do negócio, dos sócios, dos diretores e acionistas, conciliando interesses com os órgãos de fiscalização e regulamentação.

A Governança Corporativa da Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento S.A., tem como referência a Lei nº 13.303/2016 e o Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa, do Instituto de Governança Corporativa – IBGC. São quatro os pilares da Governança Corporativa: transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa, com a publicação deste Relatório de Sustentabilidade a Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento reforça seu compromisso de alcançar uma boa governança e gestão dos seus negócios orientados para o longo prazo e sempre suportados pela ética empresarial.

1 ESTRUTURA DE GOVERNANÇA DA COMPANHIA DE TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO

1.1 Organogramas da Companhia de Tecnologia de Desenvolvimento S.A



2 BOAS PRÁTICAS DE GOVERNANÇA

No ano de 2020, para fins de atendimento à Lei nº 13.303/2016 continuamos a trabalhar com os itens abaixo elencados:

- Publicação da Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa 2020;
- Publicação do Relatório de Sustentabilidade;
- Política de distribuição de dividendos;
- Política de divulgação de informações e preservação de sigilo;
- Política de transação com partes relacionadas.

3 GESTÃO DE RISCOS

O ambiente corporativo tem se tornado cada vez mais incerto e complexo, as oscilações financeiras, as dificuldades econômicas, várias fatores influenciam diretamente o bom funcionamento de uma empresa, algumas dessas questões fogem do controle das organizações, para essas ocasiões a Gestão de Riscos Corporativos vem auxiliando o empresariado a conquistar uma vantagem competitiva.

A Gestão de Riscos tem como objetivo atuar preventivamente, de forma a identificar todos os riscos em que a organização está exposta, sua gravidade e probabilidade de ocorrência, possibilitando estabelecer medidas e planos para sua prevenção ou minimização.

A Gestão de Riscos é parte integrante dos instrumentos da companhia e visa a sustentabilidade da organização, ao buscar a proteção da sua imagem, reputação e patrimônio, contribuindo com seu desempenho e maior controle sobre perdas potenciais.

A saber, os riscos estão classificados nas seguintes categorias:

- Conformidade;
- Estratégico;
- Operacional;

4. PLANO DE GESTÃO DE CRISES

Incertezas representam riscos e oportunidades, com potencial para destruir ou agregar valores, o plano de Gestão de Crises prepara a companhia em geral para serem ágeis em momentos de crises, geralmente as situações inesperadas não oferecem o tempo necessário para se planejar uma ação, dessa forma é fundamental ter um planejamento. O planejamento considera as medidas corretivas para eliminar ou, na pior das hipóteses, minimizar os danos causados pelas crises, uma vez que as reações e suas consequências têm maior probabilidade de sucesso se pensadas em todos os detalhes, com calma e antecedência.

A Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento S.A. dará início ao seu plano de crise.

5. PROGRAMA DE INTEGRIDADE

A companhia busca continuamente a excelência em suas atividades e tem 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 seus empregados, terceiros, parceiros, clientes e cidadãos, que se envolvem diretamente com as empresas nas mais diversas relações.

A Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento S. A, 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.

5.1 Código de Conduta Profissional

O Código de Conduta Profissional é um dos importantes componentes do Programa de Integridade, e têm o objetivo de ser um instrumento orientador ao recomendar determinados padrões de comportamento para todas as pessoas que exerçam qualquer cargo ou função em nome da Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento.

No exercício de suas atividades, todos os empregados da companhia, incluindo seus diretores, conselheiros, assessores, estagiários e aprendizes, devem nortear-se pelos princípios éticos e, sobretudo, os da honestidade, justiça, equidade, integridade, dignidade, transparência, cordialidade, zelo e disciplina, devendo seus atos, comportamentos e atitudes serem direcionados em prol da companhia e do interesse público, despertando o respeito e a confiança da sociedade em geral.

O Código de Conduta Profissional tem como princípios norteadores as melhores práticas de governança recomendadas pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa - IBGC, as diretrizes do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção e do Pacto Global da ONU para o Desenvolvimento Sustentável. O Código de Conduta Profissional vem ao encontro

com as prerrogativas estabelecidas pela Lei nº 13.303/2016 e o desejo da sociedade por maior transparência das empresas e pela integridade nos negócios.

5.2 Código de Conduta para Fornecedores e Parceiros

Fornecedores e Parceiros da companhia também devem observar os princípios e valores da organização. Em busca deste objetivo, a Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento espera por parte de seus fornecedores e parceiros, seus empregados, agentes, representantes e subcontratados, a adesão e o compromisso integral com o Código de Conduta para Fornecedores e Parceiros.

Este código busca compartilhar e incorporar os princípios éticos e o compromisso com a integridade, uma vez que atitudes e comportamentos inadequados, eventualmente praticados por qualquer pessoa ligada a fornecedor ou parceiro, refletirão direta e significativamente sobre a companhia e sua imagem institucional junto à sociedade.

5.3 Política Anticorrupção

A companhia conduz seus negócios de acordo com altos padrões éticos e morais estabelecidos em seu Código de Conduta Profissional e no Código de Conduta para Fornecedores e Parceiros, não tolerando qualquer forma de corrupção e suborno, estando comprometida em conduzir as suas atividades em estrito cumprimento com todas as normas aplicáveis, incluindo legislações anticorrupção.

A Política Anticorrupção é o instrumento que estabelece as diretrizes para atuação e conduta a serem observadas pelos empregados da Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento S.A., seus diretores, conselheiros, assessores, estagiários e aprendizes, bem como por terceiros que atuem em nome e para a Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento, no relacionamento com representantes da administração pública, fornecedores, parceiros, clientes, agentes públicos reguladores e fiscalizadores, entre outros, com o objetivo de afastar de tais relações quaisquer práticas de corrupção ou violações às Leis Anticorrupção.

A Política Anticorrupção da Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento S.A. foi elaborada em consonância com as disposições legais e demais instrumentos normativos e compromissos assumidos pela companhia, destacando-se, entre outros, a Lei de Improbidade Administrativa

(Lei nº 8.429/92), Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846/13), Lei das Estatais (Lei nº 13.303/16) e o Código de Conduta Profissional.

5.4 Política de Presentes, Brindes e Hospitalidades

A presente Política tem por objetivo orientar e auxiliar a conduta dos profissionais da Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento S.A., quanto a receber ou oferecer brindes, presentes, vantagens e cortesias nas suas relações profissionais, tendo em vista, a necessidade de evitar conflitos de interesses reais, potenciais ou percebidos e situações que possam caracterizar suborno ou corrupção pública ou privada, esta Política complementa as disposições do Código de Conduta Profissional e na Política anticorrupção da companhia, que são partes integrantes do Programa de Integridade.

5.5 Política de Concessão de Patrocínios

A presente Política de Concessão de Patrocínio aplica-se à Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento S.A., e demais empresas que venham a ser criadas, incorporadas ou adquiridas, salvo documento normativo próprio. A concessão de patrocínios, da Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento S.A., observa os princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

5.6 Canais de Denúncia

Conduzir seus negócios em total conformidade com os valores sociais, a Legislação e suas políticas e normas internas, fazem parte do DNA da companhia. Por isso a companhia efetua regularmente a difusão de uma cultura pautada na integridade, no respeito às leis e às pessoas, não tolerando qualquer forma de corrupção ou conduta inadequada.

Para os casos de condutas inapropriadas ou ilícitas, a companhia dispõe de Canais de Denúncia, aberto e amplamente divulgados ao público, interno e externo, que pode ser utilizado para denunciar atos de corrupção praticados contra a companhia, tais como fraudes, desvios e outras ilicitudes praticadas.

Além disso, os Canais de Denúncia também servem para receber denúncias, internas ou externas, de violações ao Código de Conduta Profissional ou denúncias relativas ao descumprimento de políticas, procedimentos e normas internas, conflito de interesses,

fraudes, irregularidades em licitações, contratos com fornecedores e parceiros, leis e regulamentos.

As denúncias serão valorizadas quando o manifestante, identificado ou anônimo, apresenta fatos, dados e elementos que possam caracterizar o ato praticado, assegurando-se o tratamento confidencial e seguro a quem relatar as ocorrências. O sigilo da apuração é rigorosamente mantido e medidas apropriadas são adotadas, de acordo com as evidências obtidas através de processos de análise e investigação.

Excepcionalmente, para casos de denúncias de assédio moral, a companhia constituiu o Comitê de Análise de Denúncias de Assédio Moral, que é parte da construção de uma política de governança de compromisso pela justiça, dignidade e respeito ao trabalho.

As denúncias podem ser feitas de duas maneiras:

PELA INTERNET:

Através do endereço <https://www.compliance-office.com/sercomtelcc/index.php> o website está hospedado em ambiente seguro e protegido. Através de formulário o denunciante registra a sua denúncia e pode inclusive anexar arquivos de mídia. O sigilo e o anonimato estão garantidos, sendo que o endereço IP do computador do denunciante não é identificado em nenhuma hipótese, garantindo a sua proteção nos termos da legislação vigente.

POR TELEFONE:

Através do número para ligações gratuitas **0800 580 3637**. O número do telefone a partir do qual se originar a ligação não será identificado em nenhuma hipótese. As ligações são atendidas por especialistas treinados para obter o máximo de informações a respeito da denúncia relatada, sem comprometer o anonimato e a segurança do denunciante.

Durante o exercício de 2020 foi recepcionado um total de 60 relatos através do Canal de Denúncias distribuídos entre as categorias: conflito de interesse, uso indevido de bens e serviços, irregularidades em licitações, fraude e corrupção, roubo ou furto, violação ao código de conduta, violação de leis e normas e outros.

Após o acolhimento e análise dos relatos, um total de 48 (quarenta e oito) foram considerados procedentes, e medidas adequadas foram tomadas de acordo com a natureza e a gravidade da infração, consoante com as normas da companhia e das leis vigentes.

5.7 Comitê de Análise de Denúncias de Assédio Moral

O Comitê de Análise de Denúncias de Assédio Moral é parte integrante das ações promovidas pela companhia para promover a dignidade, o respeito e o combate a qualquer forma de assédio moral no ambiente de trabalho, de acordo com as diretrizes estabelecidas no Código de Conduta Profissional da Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento.

O Comitê é constituído por três membros efetivos, sendo dois membros indicados pelos empregados, mediante processo de votação, e um membro indicado como representante da companhia. Os membros do Comitê têm mandato de 4 (quatro) anos.

Princípios Norteadores:

De acordo com o seu Regimento Interno, os trabalhos desenvolvidos pelo Comitê de Análise de Denúncias de Assédio Moral devem atender aos seguintes princípios:

- Confidencialidade: deve-se assegurar o sigilo das informações e envolver o mínimo de pessoas a fim de preservar a proteção da vítima;
- Objetividade: os procedimentos devem ser ágeis, sem se estender no tempo, para não causar maior tensão nas pessoas envolvidas e resguardar sua imagem;
- Respeito à dignidade: as pessoas envolvidas nos procedimentos devem ser tratadas com respeito e ter sua dignidade preservada;
- Imparcialidade: conduzir os trabalhos de forma justa e isenta;
- Independência: o Comitê deve atuar de maneira independente e sem influência de qualquer natureza ou pessoa, independente do nível hierárquico.

São atribuições do Comitê:

- Propor e participar na divulgação de políticas e ações de combate ao assédio moral;
- Analisar as denúncias de assédio moral formulada através do Canal de Denúncias;
- Promover as investigações e diligências necessárias para o esclarecimento dos fatos;

- Atuar preventivamente promovendo o esclarecimento de eventuais dúvidas em relação a condutas de assédio moral em ambiente de trabalho;
- Mediar e buscar o entendimento entre o denunciante e o denunciado, auxiliando na busca de uma solução que seja aceitável para ambas as partes;
- Emitir parecer sobre o resultado da análise efetuada pelo Comitê em relação à denúncia recebida, encaminhando o relatório conclusivo à área competente, para os devidos encaminhamentos em conformidade com as normas internas e procedimentos legais.

CAPÍTULO 4 - RESULTADOS ECONÔMICOS - FINANCEIROS:

1 DADOS DA COMPANHIA DE TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO S.A.

A Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento findou o exercício fiscal de 2020 com prejuízos, embora se tenha fechado exercícios fiscais de anos anteriores (2016 a 2019) com lucros.

Diante da incerteza de continuidade do contrato com nosso principal cliente, e do fechamento do ano fiscal com números negativos, existem incertezas que levam a dúvidas à capacidade de continuidade operacional da companhia.

Indicadores Financeiros		2020
Liquidez Corrente	AC/PC	0,70%
Liquidez Geral	(AC+RLP)/(PC+PNC)	0,64%
Endividamento do Patrim. Líquido	(PC+PNC)/PL	525%
Ebitida		-72,36%

Ressaltamos que a companhia segue as normativas legais conforme as leis federais, não tendo nenhum ponto mais relevante a ser citado.

2 INVESTIMENTOS EM TECNOLOGIA

A pandemia do novo Coronavírus (COVID-19) acabou surpreendendo a todos, impondo as empresas mudanças tecnológicas para ambientes digitais, sendo necessário repensar estratégias e inovar mesmo com as ferramentas já disponíveis.

Na parte de infraestrutura, foram realizados investimentos com a aquisição de switch, utilização da tecnologia de agente virtual para atendimento de um de nossos clientes, aluguel de microcomputadores, notebooks e concentrador de VPN para complementar equipamentos fornecidos aos empregados no labor em teletrabalho (Home Office).

Continuam sendo realizadas melhorias no espaço atual do ambiente de trabalho, segurança tecnológica e modernização.

CAPITULO 5 - RELACIONAMENTOS DE VALOR

1 SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

No ano de 2020 a Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento S.A. continuou a prestação de serviços visando pela qualidade, manter clientes satisfeitos é um desafio diário para qualquer empresa, a cada dia o cliente deseja ter suas expectativas superadas, principalmente com o avanço tecnológico que ocasionaram impactos, também, no comportamento dos clientes, podemos dizer que hoje, se tornaram mais exigentes, dessa forma buscamos uma atenção especial entre os relacionamentos clientes X companhia.

2 GESTÃO DE PESSOAS

A companhia encerrou o exercício fiscal de 2020 com 331 empregados, considerando empregados concursados, aprendizes e estagiários.

Devido à situação da Pandemia, não foi possível a participação dos empregados em eventos externos visando atualização bem como a aquisição de novos conhecimentos, continuamos efetuando capacitação técnica dos empregados através da modalidade EAD.

Foi disponibilizado para os empregados sistemas de ponto via Web, com acesso pela ferramenta Portal de Gestão de Pessoas, via internet, desativando os RAP'S (registro físico através de digital) que eram utilizados anteriormente.

A Companhia foi fonte geradora de renda e empregos para o norte do Paraná. Em 2020 foram investidos aproximadamente 2,5 (dois milhões e quinhentos mil reais) em benefícios para os empregados, sendo:

- Refeição e Alimentação: R\$1.900.017,14
- Seguro de Vida: R\$ 7.875,00
- Auxílio Creche: R\$ 167.774,14
- Cesta Escolar: R\$ 11.229,00
- Gastos com Saúde: R\$ 313.683,97
- Vale Transporte: R\$ 166.905,30

3 SAÚDE E SEGURANÇA

A Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento S.A. preza pela saúde e garantia da segurança dos seus empregados, conhecendo todos os possíveis riscos presentes na natureza do negócio e promovendo uma gestão preventiva, atenta e próxima.

Em relação às doenças ocupacionais, as atividades desempenhadas pelos empregados são consideradas de baixo risco. Ainda assim, a companhia conta com Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) e Brigada Voluntária de Prevenção e Combate a Incêndio.

Trabalhamos com a prevenção de acidentes e doenças ocupacionais, através da implantação do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) e Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA). Em 2020 foram realizados 243 exames periódicos em nossos empregados, 60 exames demissionários e 21 exames de retorno ao trabalho.

Possuímos também Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA, realizando curso para novos membros sobre as Normas Regulamentadoras NR sobre segurança do trabalho. Em 2020 a companhia realizou campanha de vacinação contra gripe sem custo adicional em 141 empregados.

Pensando no bem-estar físico e emocional dos empregados, em 2020 a Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento S.A. promoveu iniciativas que visam à valorização, o cuidado e o reconhecimento do capital humano.

3.1 Principais eventos realizados

- Dia da Mulher;
- Dia do Trabalho, Sexta Anti Stress com tema Carnaval;
- Dia das Mães e Pais;
- Agradecimento aos empregados com entrega de lembrança (bombom);
- Fornecimento de máscaras de proteção (outubro rosa, novembro azul, dezembro vermelho);
- Informativos e materiais relacionados a cuidados e prevenção COVID-19;
- Informativo com dicas de relaxamento;
- Campanhas realizadas pela CIPA com o intuito de orientação e esclarecimento dos empregados;
- Ginastica Laboral com orientação de profissionais fisioterapeutas;
- Orientações sobre Dia nacional de Prevenção e Combate a Surdez.

4 RESPONSABILIDADES NA CADEIA DE FORNECEDORES

Durante o ano de 2020 a rede de fornecedores e prestadores de serviços da Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento foi formada por aproximadamente 105 empresas, que receberam um montante de pagamentos de aproximadamente 5 (cinco) milhões.

Como parte do Programa de Integridade, a companhia possui um Código de Conduta para Fornecedores e Parceiros, sendo um instrumento que estende os valores da companhia e seus compromissos com a ética, transparência e integridade aos parceiros e fornecedores da Companhia.

5 AÇÃO SOCIAL

A Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento efetuou prestação de serviços de Call Center a título de ação social junto a Secretaria de Assistência Social para atendimento do Projeto denominado “Ação Social”.

No mês de Dezembro de 2020 a Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento S.A em parceria com a Sercomtel Iluminação S.A. participou do Projeto que decorou decoração com Luminárias na Cor Vermelha o Viaduto Desembargador Edson de Jesus Deliberador, localizado na Av. Dez de Dezembro, e a tradicional Concha Acústica, no centro da Cidade, o objetivo principal do

Projeto era despertar a atenção dos munícipes em relação ao HIV/AIDS e a outras infecções sexualmente transmissíveis (ISTs), a ação atendeu a Lei nº 13.504/2017 (Dezembro Vermelho).

6 RELAÇÕES COM ACIONISTAS E INVESTIDORES

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

Com o intuito de manter esses critérios a Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento S.A. aprimorou seus canais de comunicação, com link específico no site da Companhia, onde são disponibilizadas as súmulas das atas de reuniões dos órgãos da administração, composição acionária, bem como demais documentos (Estatuto Social, acesso a formulários que disponibilizam informações financeiras mais relevantes, organograma e os relatórios da administração pertinentes a exercícios anteriores e demais informações apropriadas). Estes materiais são constantemente atualizados.

CAPITULO 6 - GESTÃO AMBIENTAL

1 REDUÇÃO DE IMPACTO

A Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento S.A. trabalha com a conscientização contínua de seus empregados na redução de custos através de uma adequada estratégia de gestão de recursos, a saber:

- Mantendo as lâmpadas e monitores apagados em locais e períodos em que não há necessidade de iluminação;
- Utilizando luz natural, mantendo cortinas abertas para aproveitar a luz solar e evitar a utilização das lâmpadas quando o ambiente permite essa possibilidade;
- Janelas abertas para resfriar o ambiente, aproveitar a ventilação natural e evitar a utilização do ar condicionado, quando o ambiente permite essa possibilidade;
- Desligando os eletrônicos, tais como monitores, impressoras, computadores, nos períodos em que não há utilização;

- Fixação de adesivos com lembretes para que o empregado não se esqueça de apagar a luz ao sair do ambiente e para que economize água durante a utilização das torneiras.