



RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

2019



2019

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	04
MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO	06
CAPÍTULO 1 - A COMPANHIA DE TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO	08
1 - ATUAÇÃO	09
2 - MISSÃO, CRENÇAS E VALORES	11
CAPÍTULO 2 - MODELO DE GERAÇÃO DE VALOR	12
1 - PRIORIDADES ESTRATÉGICAS	13
1.1 - Diretrizes Estratégicas	13
CAPÍTULO 3 - GOVERNANÇA CORPORATIVA	15
1 - ESTRUTURA DE GOVERNANÇA DA COMPANHIA DE TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO	17
1.1 - Organogramas da Companhia de Tecnologia de Desenvolvimento S.A.	17
2 - BOAS PRÁTICAS DE GOVERNANÇA	18
3 - GESTÃO DE RISCOS CORPORATIVOS	19
4 - PLANO DE GESTÃO DE CRISES	21
5 - PROGRAMA DE INTEGRIDADE	22
5.1 - Código de Conduta Profissional	22
5.2 - Código de Conduta para Fornecedores e Parceiros....	23
5.3 - Política Anticorrupção	24
5.4 - Canais de Denúncia	25
5.5 - Comitê de Análise de Denúncias de Assédio Moral..	27

ÍNDICE

CAPÍTULO 4 - RESULTADOS ECONÔMICOS-FINANCEIROS...	30
1 - DADOS DA COMPANHIA DE TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO S.A.	31
2 - INVESTIMENTOS	32
CAPÍTULO 5 - RELACIONAMENTOS DE VALOR	33
1 - SATISFAÇÃO DOS CLIENTES	34
2 - COLABORADORES	35
3 - SAÚDE E SEGURANÇA	36
3.1 - Principais Eventos Realizados	37
4 - RESPONSABILIDADES NA CADEIA DE FORNECEDORES.	39
5 - AÇÃO SOCIAL	40
6 - RELAÇÕES COM ACIONISTAS E INVESTIDORES	41
CAPÍTULO 6 - GESTÃO AMBIENTAL	42
1 - REDUÇÃO DE IMPACTO	43

INTRODUÇÃO

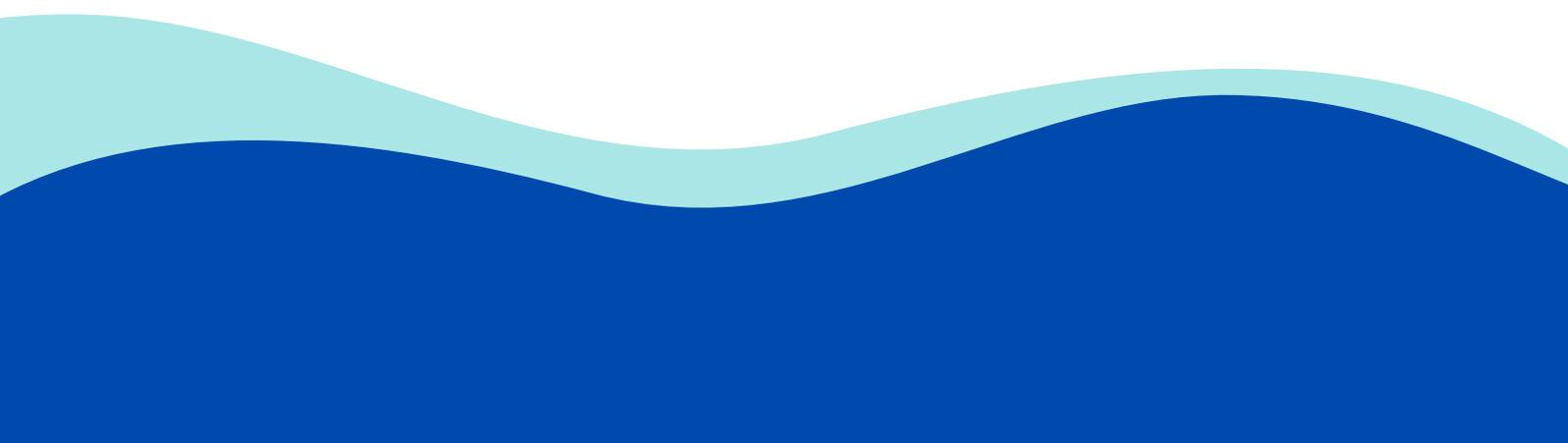


Em atendimento as melhores práticas de Governança Corporativa e em cumprimento às disposições da Lei nº 13.303/2016, em especial ao seu artigo 8º, o presente relatório que tem como objetivo abordar as políticas, práticas, desempenho e gestão de sustentabilidade da empresa Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento S.A no ano de 2019.

Por meio deste documento serão apresentadas as ações adotadas no exercício de 2019 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, ainda em cooperação com o Grupo Sercomtel, onde as ações foram realizadas em conjunto, considerando com a criação da Lei nº 12.912/2019 em 12 de setembro de 2019, onde autoriza o Executivo Municipal a realizar a transformação da empresa Sercomtel Contact Center S.A. em uma sociedade de economia mista, denominada Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento S.A, desvinculando esta do Grupo Sercomtel. Sendo assim a partir desta data até o encerramento do ano de 2019 esta empresa passou a ter gerida sua sustentabilidade de forma progressiva, se preparando pra uma melhor consolidação no ano subsequente.

Este presente relatório está 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 empresa sempre buscou posição vanguardista em seu mercado e em seu processo de negócios. A companhia surgiu do espírito empreendedor dos cidadãos, tornando-se um importante patrimônio da cidade de Londrina e do Estado do Paraná.

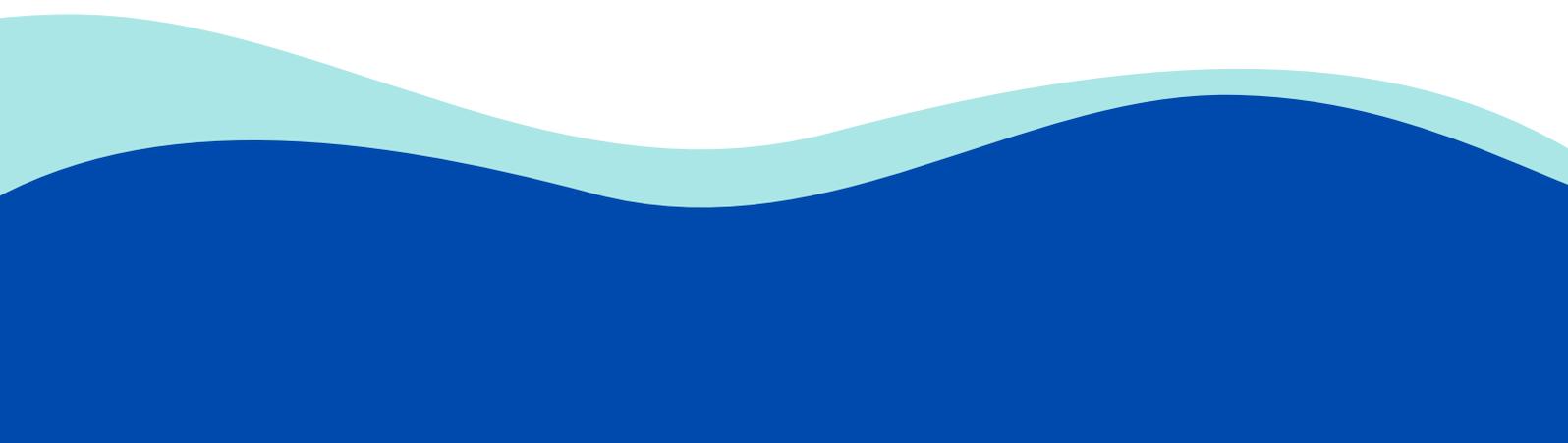
A empresa atende aos diversos públicos, estando entre esses clientes a Sercomtel Telecomunicações S.A., Sercomtel Participações S.A., Sercomtel Iluminação S.A., Sandoz, Hospital do Coração e atendimento em um contrato emergencial para DETRAN-PR, prestando as melhores soluções de Contact Center e Gestão Estratégica de Recursos Humanos, no sistema de terceirização dos serviços em telemarketing ativo e receptivo, e também de cobrança.

Destacamos de modo especial, a gestão terceirizada da operação de call Center e cobrança oferecida pela empresa, a partir do mês de Setembro de 2019 com a sanção da Lei 12.912/19 onde a empresa passou a ser denominada como Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento teremos novos caminhos a serem traçados, como o atendimento voltado a alguns serviços a serem prestados à Prefeitura Municipal de Londrina.

No ano de 2019 a Empresa teve alterada sua composição acionária, onde a Sercomtel Iluminação e Prefeitura Municipal de Londrina adquiriram ações da Companhia junto a Sercomtel Telecom. Embora a Telecom figure entre os acionistas da Companhia, ela já não é o sócio majoritário.

Neste ano a Companhia também sofreu algumas alterações e inclusões em seu escopo de atividades, adicionando serviços de monitoramento, prestação de serviços de 156, prestação de serviços de tecnologia da informação e também através de projeto de Lei específico recebeu delegações da Prefeitura de Londrina para prestar estes serviços.

Grandes desafios pairam no futuro da Companhia, é preciso que nesse novo momento sejamos audaciosos, buscando novos caminhos e oportunidades visando o crescimento da empresa através da implementação de novas tecnologias para acompanhar assim as tendências do mercado e demais formatos de modernização.



CAPÍTULO

01

**A COMPANHIA
DE TECNOLOGIA E
DESENVOLVIMENTO**

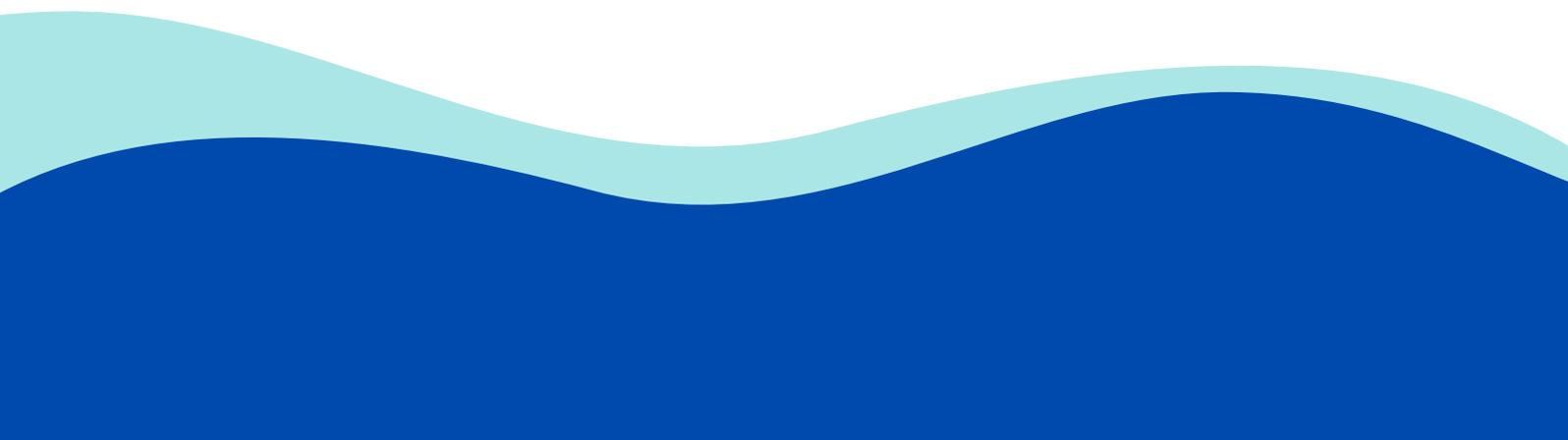
1. ATUAÇÃO



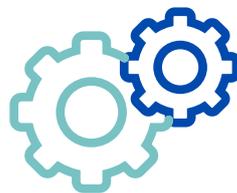
A Companhia possui sede na cidade de Londrina, Paraná, e tem buscado cada vez mais prestar serviços de qualidade a nossos clientes e parceiros.

Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento S.A., de Sociedade de Economia Mista com 21 anos de atuação na cidade de Londrina, tinha como principal foco o fornecimento de serviços de callcenter, oferecendo todos os recursos necessários em atendimento, resultados e redução de custos. Em Setembro de 2019, após a aprovação da Lei nº 12912/19 a empresa passou por uma mudança significativa, onde de Sercomtel Contact Center S.A. passou a se chamar Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento S.A., com o intuito da prestação de serviços voltados não somente ao serviço de callcenter, 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 e executar Tele cobrança de IPTU (Imposto Sobre Propriedade Territorial Urbana), ISSQN (Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza) e ITBI (Imposto sobre Transmissão de Bens Imóveis) e demais atividades correlatas e afins;

Implantar e executar, por meio de contato telefônico ou outros meios eletrônicos, a comunicação e a divulgação de campanhas de vacinação e de prevenção de doenças endêmicas, para a Secretaria de Saúde e demais atividades correlatas e afins; Implantar e operacionalizar, por meio de contato telefônico ou outros meios eletrônicos, o sistema de agendamento e avisos para consultas médicas, exames e procedimentos nos Postos de Saúde do município, e demais atividades correlatas e afins; Implantar e operacionalizar o Centro Integrado de Comando e Controle (CICC) em Londrina e Região e demais atividades correlatas e afins; Implantar infraestrutura de tecnologia da informação e gerir Redes de Computadores (Data Center) e demais atividades correlatas e afins; Implantar e gerenciar o projeto de Cidade Inteligente (Smart City) no município de Londrina, interligando questões de mobilidade urbana, atendimento ao cidadão, saúde pública, educação, tecnologia da informação e comunicação, uso sustentável dos recursos naturais (energia, água, ar e solo), logística reversa, coleta seletiva, governança, iluminação pública, segurança, economia, empreendedorismo e demais atividades correlatas e afins.



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

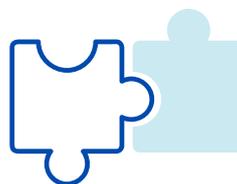
Respeito; Qualidade; Comprometimento; Inovação; Excelência Profissional; Pró-atividade.

CAPÍTULO

02

**MODELO DE
GERAÇÃO DE
VALOR**

1. 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 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.

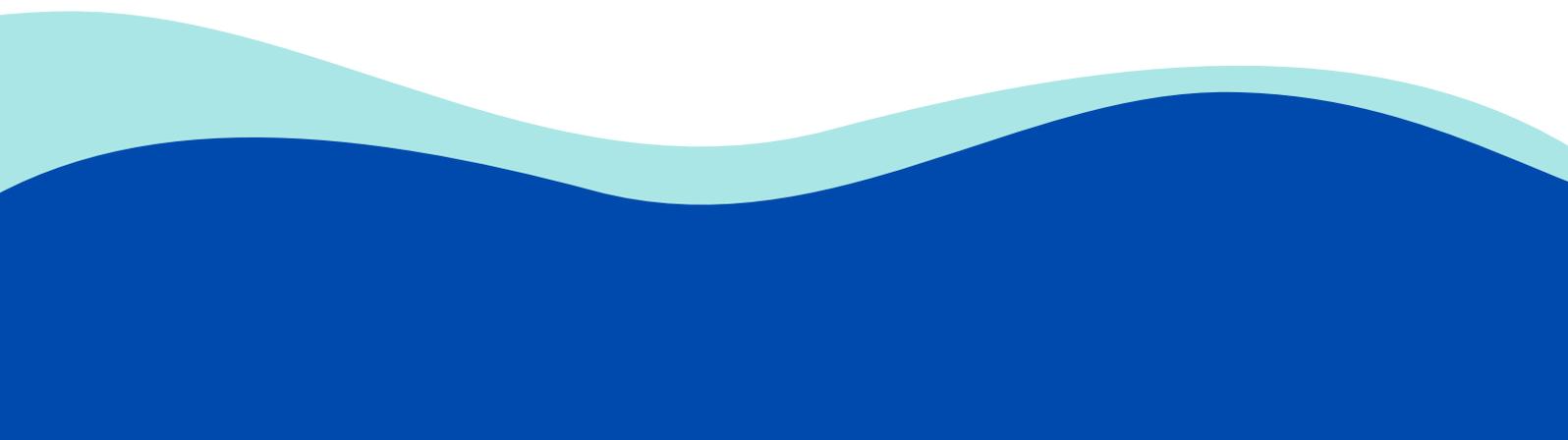
As metas e indicadores definidos no planejamento estratégico são monitorados mensalmente pelos diretores e gestores responsáveis por cada área. As reuniões têm como objetivo avaliar os resultados das metas estratégicas e o desempenho das atividades, conforme os riscos e oportunidades mapeados no planejamento estratégico.

1.1 Diretrizes Estratégicas

- Foco na melhoria dos processos de gestão e qualificação de mão de obra.
- Implementação de novas tecnologias para acompanhar tendência do mercado e buscar aumento de produtividade.
- Prospecção de novos clientes e mercado.

Objetivos Empresariais

- Perspectiva dos Acionistas: Buscar rentabilidade e liquidez satisfatória para manutenção e ampliação da empresa.

- Perspectiva dos Clientes: Ampliação da carteira de clientes com melhoria dos atuais serviços e implementação de novos.
 - Perspectiva dos Processos Internos: Ter os processos alinhados de acordo com as perspectivas de Clientes e Acionistas, mercado e busca pela competitividade, em conformidade com as normas legais e regulatórias do setor.
 - Perspectiva dos Empregados: Praticar políticas de treinamento institucional para desenvolvimento dos profissionais na obtenção dos resultados organizacionais e da qualidade de vida.
 - Perspectiva da Comunidade: Desenvolver ações junto à comunidade para alertas referentes à defesa civil, clima, outros, e programas voltados à saúde e comunicação com o cidadão.
- 

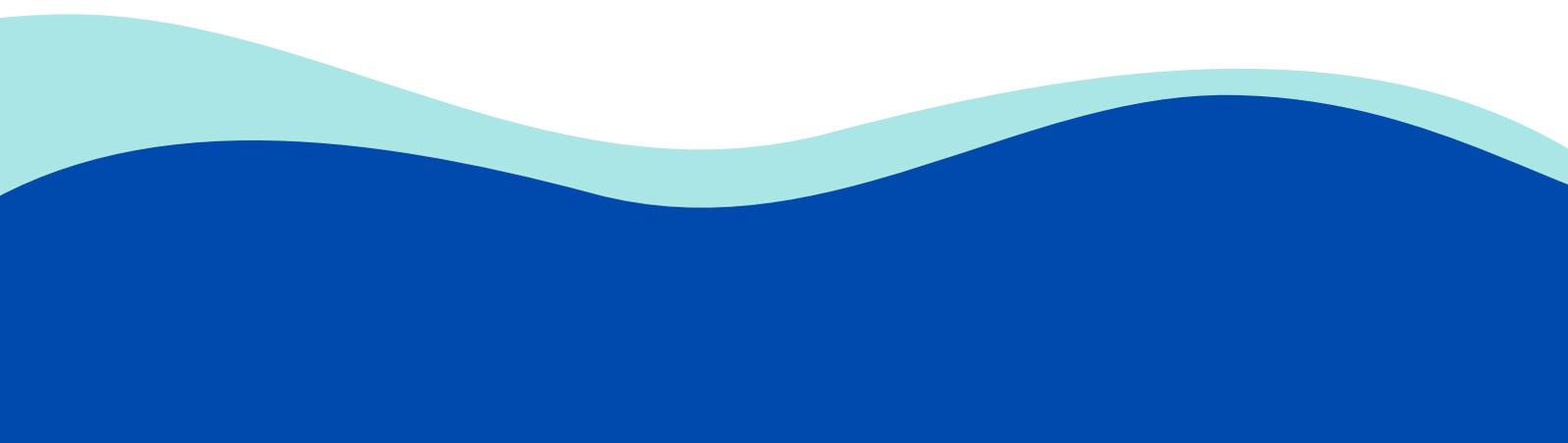
CAPÍTULO

03

**GOVERNANÇA
CORPORATIVA**

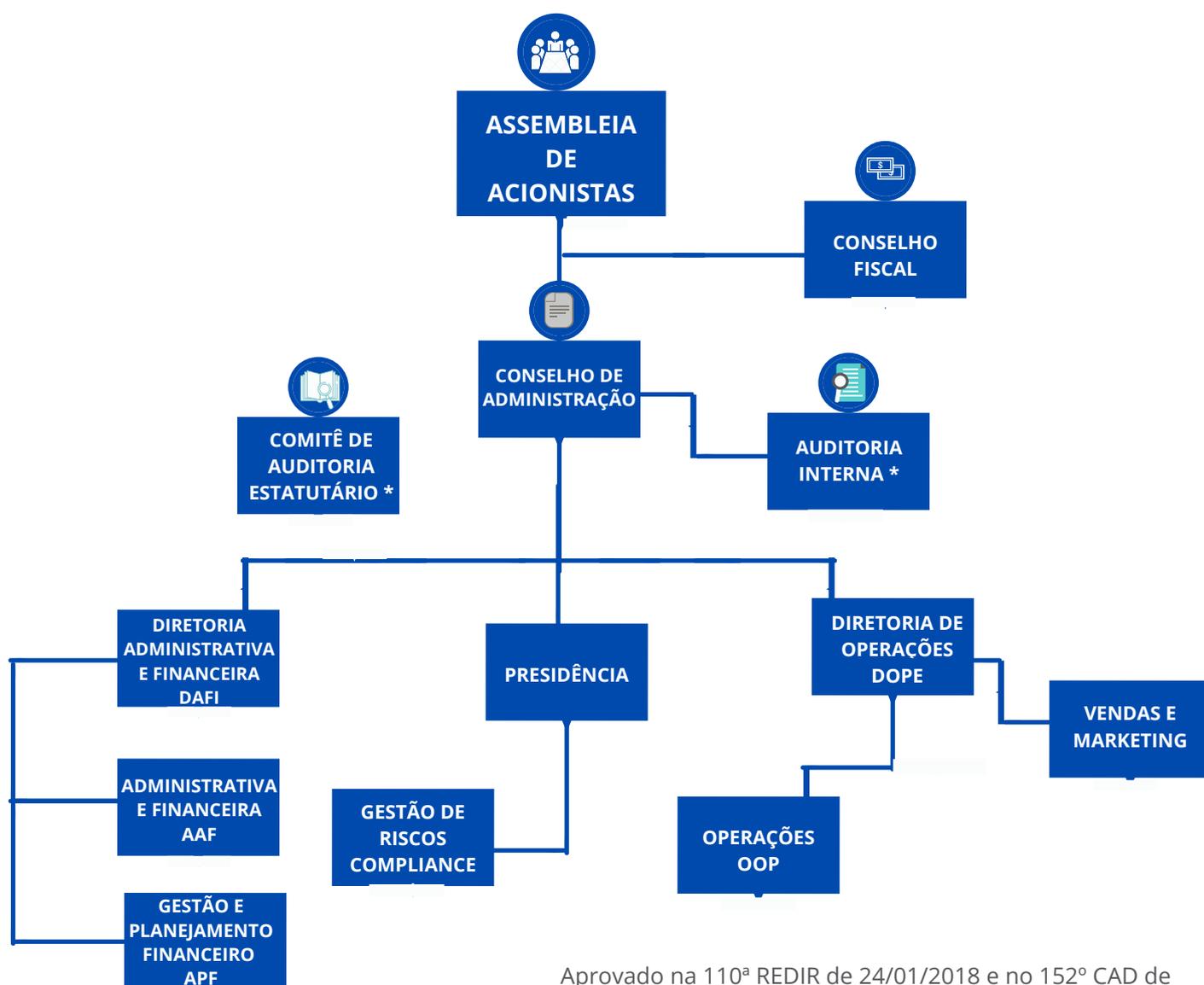
O modelo de Governança Corporativa baseia-se nos princípios de transparência, equidade, prestação de contas (accountability) e responsabilidade corporativa, seguindo as melhores práticas do mercado trazidas pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa – IBGC, a fim de buscar os melhores resultados para as partes interessadas.

Os Estatutos Sociais da companhia encontram-se totalmente em conformidade com os padrões de Governança 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



Aprovado na 110ª REDIR de 24/01/2018 e no 152º CAD de 30/01/2018.

*As empresas do Grupo Sercomtel utilizará a estrutura compartilhada de Gestão de Riscos e Compliance, Auditoria Interna e Comitê de Auditoria Estatutário, conforme aprovado na Ata da 82ª Assembleia Geral Extraordinária de 28/12/2017 e no Estatuto Social da Sercomtel S.A. - Telecomunicações, artigos 35, 36 e 37.

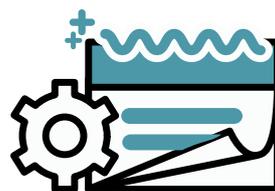
2. BOAS PRÁTICAS DE GOVERNANÇA



No ano de 2019, 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 2019;
- 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;
- Código de conduta profissional;
- Código de conduta para fornecedores e parceiros;
- Política Anticorrupção; Política de presentes, brindes e hospitalidades;
- Canal de denúncias e Comitê de análise de denúncias de assédio moral.

3. GESTÃO DE RISCOS CORPORATIVOS



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

A Gestão de Riscos Corporativos 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 Corporativos é parte integrante dos instrumentos de Governança Corporativa 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 são classificados nas seguintes categorias:

Crédito: risco de perda resultante da incerteza quanto ao recebimento de valores de clientes (inadimplência), instituições financeiras e garantias de aplicações financeiras.

Imagem: risco de perda decorrente da marca ser “desgastada” junto ao mercado e ou às autoridades, em razão de publicidade negativa, verdadeira ou não.

Integridade: risco decorrente de inconformidades no cumprimento e aplicação do Código de Conduta Profissional e demais Políticas e Normas da empresa. Inclui, também, os riscos relacionados a conflitos de interesses, tráfico de influência, corrupção, entre outros.

Legal: risco decorrente da aplicação da legislação trabalhista, tributária e fiscal às relações com clientes e indenizações por danos a terceiros.

Liquidez: risco de falta de recursos para honrar compromissos assumidos em função do descasamento entre ativos e passivos. Possibilidade de perda decorrente da incapacidade de realizar uma transação em tempo razoável (caixa).

Operacional: risco de perda resultante de falhas na execução ou perdas de prazos; obsolescência tecnológica; deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas e sistemas; falha de equipamentos, fraudes e crimes cibernéticos; acesso a dados e informações não autorizados da empresa, decorrente de vulnerabilidades de controles de acesso; falha de segregação de funções, paradas no ambiente de TI; riscos causados por eventos externos, comodesastres naturais e atos terroristas.

4. PLANO DE GESTÃO DE CRISES

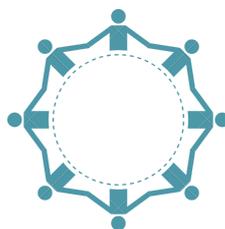


Incertezas representam riscos e oportunidades, com potencial para destruir ou agregar valores, o plano de Gestão de Crises prepara a empresa em geral para serem ágeis em momentos de crise, geralmente as situações inesperadas não oferecem o tempo necessário para se planejar uma ação, dessa forma é fundamental 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 desenvolver e manter uma cultura ética e transparente entre todos os seus colaboradores, terceiros, parceiros, clientes e cidadãos, que se envolvem diretamente com as empresas nas mais diversas relações.

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

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

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 empresa, 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 empresa 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 de encontro com as prerrogativas estabelecidas pela Lei 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 empresa 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 Impobridade 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 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 empresa 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 empresa 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 empresa, 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 empresa 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 2019 foram recebidos um total de 56 relatos através do Canal de Denúncias, distribuídos nas seguintes categorias:



Após o acolhimento e análise das denúncias, um total de 45 foram consideradas 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.

5.5. Comitê de Análise de Denúncias de Assédio Moral

O Comitê de Análise de Denúncias de Assédio Moral é parte integrante das ações promovidas pela empresa 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.

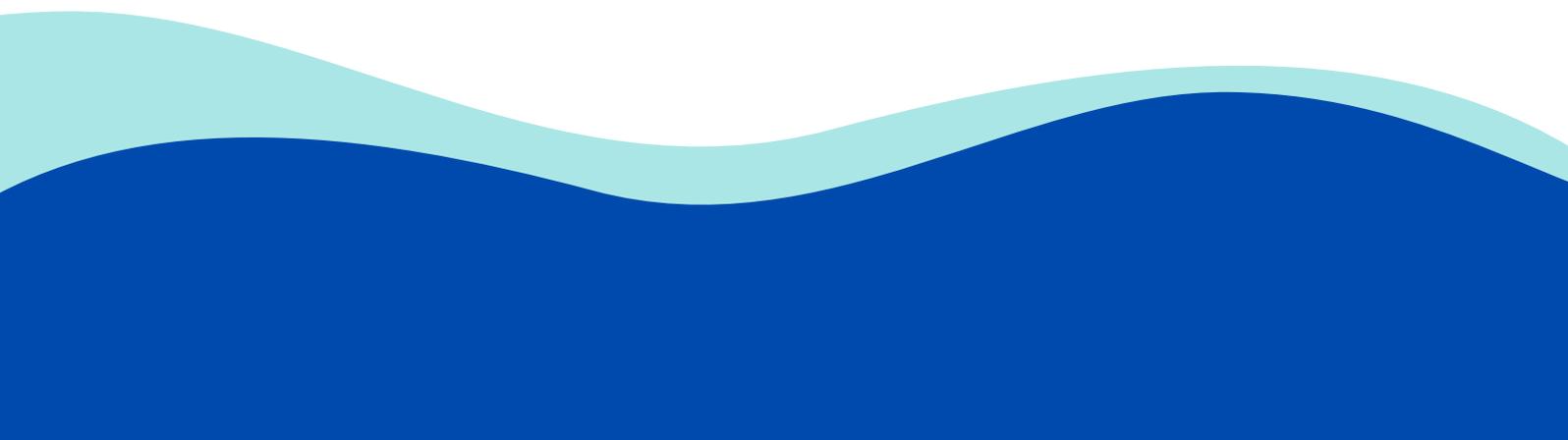
O Comitê é constituído por três membros efetivos, sendo dois membros indicados pelos empregados, mediante processo de votação, e um membro indicado como representante da empresa. Os membros do Comitê têm mandato de dois anos.

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

04

**RESULTADOS
ECONÔMICOS
– FINANCEIROS**

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



Apesar das crises econômicas e políticas decorrentes a Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento no exercício de 2019 apresentou lucro e manteve positivos seus principais indicadores, de liquidez e lucratividade, embora tenha reduzido à receita do seu principal cliente de forma significativa, além da redução de valores de outro contrato de menor porte.

Reais (R\$)	Exercício 2019	Exercício 2018	Exercício 2017
Patrim. Líquido	5.332.995,64	3.144.091,74	1.972.385,18
Ativo Total	11.668.083,68	10.851.032,17	10.364.967,79
Rec. Líquida	19.730.980,73	17.787.503,06	17.555.007,22
Resultado Bruto	5.305.836,12	4.564.382,32	4.237.212,48
Resultado Líquido	2.188.903,90	1.171.706,56	369.581,60

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

Ocorreu o firmamento do Termo de Confissão de Dívida e Parcelamento com cliente, onde foi negociado recebimento em 36 parcelas que serão corrigidas monetariamente entre a data do acordo e as datas de pagamento. Ressaltamos que a empresa segue as normativas legais conforme as leis federais, não tendo nenhum ponto mais relevante a ser citado.

2. INVESTIMENTOS



Em tempos de globalização as empresas devem se manter atentas às necessidades do mercado, a utilização de ferramentas de inteligência artificial tem sido o foco, buscando dessa forma a otimização da mão de obra mantendo a qualidade do atendimento prestado, iniciamos recentemente o atendimento via Chatbot para Whatsapp onde obtivemos ótimos resultados, da mesma forma estamos programando testes utilizando agentes virtuais de atendimento, o que proporcionaria benefícios para a empresa.

Na parte de infraestrutura, foram realizados investimentos com a aquisição de microcomputadores e um novo storage para a ampliação do espaço de armazenamento de arquivos, proporcionando a ampliação do nosso parque tecnológico.

Por fim, também estão sendo realizados investimentos da melhoria do espaço atual do ambiente de trabalho, segurança tecnológica e modernização.

Com o desenvolvimento e o crescimento dos negócios a Sercomtel Contact Center S.A. gerou valores financeiros e não financeiros ao respectivo público de relacionamento por meio da oferta serviços de qualidade, investindo na confiança, base fundamental de qualquer negócio.

CAPÍTULO

05

**RELACIONAMENTOS
DE
VALOR**

1. SATISFAÇÃO DOS CLIENTES



No ano de 2019 a Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento S.A. continuou a prestação de serviços prezando pela qualidade, à empresa promoveu incursões nas áreas operacionais e administrativas, destinados à melhoria contínua dos serviços prestados, manter clientes satisfeitos é um desafio diário para qualquer empresa, a cada dia o cliente deseja ter suas expectativas superadas, dessa forma a empresa busca uma atenção especial entre os relacionamentos clientes X empresa.

2. COLABORADORES



A Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento S.A. finalizou o ano de 2019 com 384 empregados, considerando empregados, aprendizes e estagiários.

Dessa forma, constata-se a importância econômica da empresa como fonte geradora de renda e empregos para o norte do Paraná. Em 2019 foram investidos 3 (três) milhões de reais em benefícios para os empregados, sendo:



- Refeição e Alimentação: R\$2.152.921,99
- Seguro de Vida: R\$ 7.973,00
- Auxílio Creche: R\$ 197.656,75
- Cesta Escolar: R\$ 12.805,00
- Gastos com Saúde: R\$ 367.571,25
- Vale Transporte: R\$ 324.402,65

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. Essa preocupação se estende também aos prestadores de serviços.

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

Quanto à segurança no trabalho contamos com Técnico de Segurança, onde é realizada uma gestão ativa, de modo a manter uma cultura de prevenção, fornecemos também benefícios estabelecidos em acordo coletivo de trabalho, tais como a assistência médica/hospitalar, odontológica aos empregados e seus dependentes.

Disponibilizamos também aos empregados um programa de Ginástica Laboral, efetuado por uma equipe de fisioterapeutas.

São realizados periodicamente exames específicos preventivos em áreas onde há maior especificidade como Laringoscopia realizada pelos instrutores a cada 06 (seis) meses. Que observa as vias aéreas superiores (nariz, laringe e faringe), o exame é realizado principalmente no diagnóstico de problemas da laringe (via aérea responsável pela produção de som).

Pensando no bem-estar físico e emocional dos empregados, em 2019 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

- Comemoração do Dia Internacional da Mulher com entrega de lembrança, demonstrando a valorização e o apreço pelas mulheres;
- Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento promoveu evento motivacional no Dia Mundial da Voz visando conscientizar os funcionários quanto ao bom uso da voz dentro e fora do ambiente corporativo, por meio da veiculação de informativos com dicas sobre os cuidados com a voz e orientações de como preservar a higiene vocal;
- Comemoração ao Dia Internacional do Trabalho na Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento, com cartaz na entrada da empresa em homenagem aos trabalhadores;
- Empregadas mães receberam Café da Manhã em comemoração ao seu dia;
- Comemoração do Dia do Operador de Telemarketing, demonstrando que o operador é uma peça fundamental dentro da empresa, em comemoração ao dia foi realizada um encontro com a temática Julina.
- Empregados que são pais receberam Café da Manhã em comemoração ao seu dia;
- Motivacional de Final de Ano, reunindo os empregados em um momento agradável de confraternização, auxiliando na melhoria do clima organizacional;

- Campanhas/Eventos realizados pela CIPA com o intuito de orientar e esclarecer os empregados sobre:
 - Saúde mental;
 - Combate ao alcoolismo, Todos contra a Dengue, Combate a Ler;
 - Carnaval seguro;
 - Saúde e segurança no trabalho;
 - Prevenção e combate ao assédio moral no trabalho;
 - Doação de sangue;
 - Respeito, desigualdade e diversidade;
 - Outubro rosa;
 - Novembro azul;
 - Disponibilização de vacina contra a gripe para os empregados com valoare acessível (81 empregados aderiram).
 - Foram realizados Culto Ecumênico periodicamente.

4. RESPONSABILIDADES NA CADEIA DE FORNECEDORES



Durante o ano de 2019 a rede de fornecedores e prestadores de serviços da Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento foi formada por aproximadamente 170 empresas, que receberam um montante de pagamentos de aproximadamente 6 milhões.

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

5. AÇÃO SOCIAL



Foram realizadas no ano de 2019 atividades de auxílio ao próximo, a cada três meses ocorreu à distribuição de peças de vestuários a instituições carentes de Londrina, as peças são doações feitas pelos empregados, com o mesmo instinto solidário, no Natal foram distribuídos presentes a crianças do CMEI – Prof.^a Marisa Arruda dos Santos.

6. RELAÇÕES COM ACIONISTAS E INVESTIDORES

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

Através do link <http://www.sercomtelcontactcenter.com.br/portal/acesso-ainformacao> é possível ter acesso às súmulas das atas de reuniões dos órgãos da administração, informações para atendimento aos acionistas, composição acionária e dos órgãos da administração da Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento S.A. No mesmo link constam informações sobre Estatuto Social, acesso ao formulário que disponibiliza informações financeiras mais relevantes, organograma e os Relatórios da Administração pertinentes a exercícios anteriores.

CAPÍTULO

06

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;
- Mantendo os ambientes fechados onde existe a utilização de ar condicionado, visando à dissipação de ar frio, que provoca maior utilização do sistema e aumenta o consumo de energia;
- 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.