



RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO 2017



**RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO
EXERCÍCIO 2017**

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Presidente:

Hans Jürgen Müller

Membros:

Eloiza Fernandes Pinheiro Abi Antoun

Rosangela Miqueletti Martins de Oliveira

Flávio Luiz Borsato

Nilso Paulo da Silva

CONSELHO FISCAL

Leonardo Francis

Paulo Morimichi Ogido

Telma Tomioto Terra

DIRETORIA

Luciano Kuhl

Diretor Presidente

Edilson Gonçalves Moreira

Diretor Administrativo/Financeiro

Tiago Carnelos Caetano

Diretor de Operações

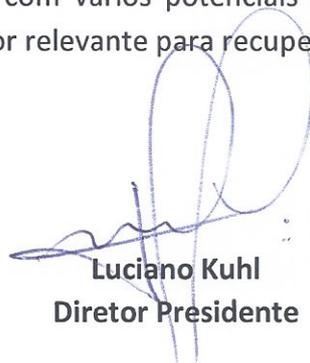
MENSAGEM DO PRESIDENTE

A Sercomtel Contact Center S.A. fundada no ano de 1.999, surgiu das oportunidades de mercado, da privatização do Setor de Telecomunicações em 1988, e da posição vanguardistas que sempre permeou sua história. A companhia nasceu do espírito empreendedor dos cidadãos de Londrina, tornando junto com as demais Empresas do Grupo, um importante patrimônio do povo de Londrina e do Estado do Paraná.

A empresa atende os clientes da Sercomtel Telecomunicações, Participações, Iluminação, Sandoz e Hospital do Coração, prestando as melhores soluções de Contact Center e Gestão Estratégica de RH no sistema de terceirização dos serviços em Telemarketing Ativo e Receptivo, e também cobrança. Vale destacar entre as modalidades de prestação de serviços oferecidos pela Sercomtel Contact Center, a gestão terceirizada da operação de call Center.

Por ser a responsável pela prestação de serviços de atendimento aos clientes da Sercomtel S.A. – Telecomunicações, a consagração da qualidade no atendimento de sua controladora, obtendo junto a Anatel - Agência Nacional de Telecomunicações as primeiras colocações nos rankings promovidos pela Agência, faz com que a Sercomtel Contact Center S.A. também compartilhe deste merecido reconhecimento. Reconhecida também pelo sua força de Telemarketing ativo junto ao cliente Sandoz, elogiada pelo cliente Hospital do Coração na prestação de seus serviços, vale lembrar que nos seus anos de atuação, possui reconhecimento por suas características e atuação singular no que diz respeito ao seu relacionamento com clientes.

É importante destacar que, além das diversas ações operacionais destinadas a contínua melhoria dos serviços prestados, a Empresa promoveu alterações na sua gestão, modernizou alguns espaços, conquistou novo cliente, iniciou trabalhos de Marketing e promoção de seus serviços, atuando mais efetivamente na captação de clientes. Prospectou e vem negociando com vários potenciais clientes, além de ter apresentado novamente lucro neste ano, fator relevante para recuperação e manutenção da Empresa.


Luciano Kuhl
Diretor Presidente



A SERCOMTEL CONTACT CENTER

Na prestação de serviços a Empresa recebeu boas avaliações da Anatel na prestação de seus serviços de atendimento, e vem buscando junto as Empresas privadas e públicas, e também junto a Órgãos do Governo e Prefeituras prospectar novos clientes, inclusive serviço de 156 (Central de Atendimento que é o canal de comunicação entre a população e a Prefeitura) que vem sendo regulamentado pelas Prefeituras e considerando o perfil de atendimento da Empresa e sua operação 24x7 (vinte e quatro horas por sete dias), ou seja, operação ininterrupta tornou-se um diferencial na conquista de clientes neste segmento.

A Empresa também implantou um projeto piloto de cobrança junto com a Sercomtel Telecom, adicionando mais um item ao seu portfólio e já vem negociando com potenciais clientes.

No mesmo passo a Empresa pesquisou e já iniciou projeto para montar em conjunto com Polícia Militar, Guarda Municipal, Sercomtel Participações, Telecom, Iluminação e Empresas privadas, um Centro Integrado de Comando e Controle (CICC), que embora insipiente poderá tornar-se uma referência em Londrina e proporcionará novos portfólios de serviços.

1. INVESTIMENTOS EM TECNOLOGIA

A Empresa vem buscando atualizar-se tecnologicamente, dando andamento a implementação da Plataforma Genesys, que possibilitará um avanço na gestão e prestação de serviços.

Neste contexto a Empresa esta buscando parcerias e novas tecnologias para possibilitar o canal de multi atendimento Omnichannel, que é uma tendência do varejo, ferramenta esta que se baseia na convergência de todos os canais utilizados por uma empresa, possibilitando fazer com que o consumidor não veja diferença entre o mundo online e o off-line, integrando lojas físicas, virtuais e clientes. Além desta ferramenta a Empresa vem se empenhando na busca de ferramentas de atendimento via inteligência artificial, uma tendência do setor.

Na infraestrutura, foram e estão sendo realizados investimentos na melhoria do espaço atual, ambiente de trabalho, segurança, modernização e otimização de espaços.

Sendo realizados também investimentos na estrutura tecnológica, referente à substituição de microcomputadores e servidores.

2. GESTÃO DE PESSOAS

A empresa encerrou o exercício de 2017 com 406 empregados, considerando empregados concursados e aprendizes.

Foram promovidos treinamentos, análise de perfil de seus Gerentes, coordenadores e supervisores, trabalho que consistiu em mapear os déficits e gestão de pessoas.

Foram realizados também outros treinamentos visando atualização e aquisição de novos conhecimentos aos funcionários.

Reestruturou-se áreas e serviços no setor operacional e também nas áreas de Gestão e administrativa, como criação da área de Compliance, gestão e planejamento, gerenciais, internalização total de serviços jurídicos e criação de coordenação jurídica.

A promoção de investimento em treinamento e na melhoria do atendimento e novos serviços são práticas iniciadas no ano de 2017 e deverão ser seguidas para os próximos anos.

Iniciou-se projetos para implementação de Participação dos funcionários nos resultados da empresa, projeto para alteração no modelo de distribuição de escalas de serviços, entre outros.

Promoveu-se ainda ações motivacionais, buscando melhoria da produtividade e também para redução do estresse que faz parte do cotidiano da atividade de atendimento.

3. GOVERNANÇA CORPORATIVA

Na busca pela transparência e visando manter analistas e investidores informados sobre o desempenho dos negócios da Empresa e suas decisões, a Sercomtel implantou em 2017 canais de comunicação permanentes. 

Através de link específico no site da empresa, é possível ter acesso às súmulas das atas de reuniões dos órgãos da administração, informações para atendimento aos acionistas, composição acionária e dos órgãos da administração.

No mesmo espaço/link constam informações sobre a Empresa, como: Estatuto Social, acesso ao formulário que disponibiliza, informações financeiras mais relevantes,

organograma e os Relatórios da Administração pertinentes a exercícios anteriores, inclusive os valores das remunerações de seus Diretores.

4. CONTROLES INTERNOS

A empresa iniciou a criação de duas áreas distintas, responsáveis pela observância às práticas de controle interno da companhia, sendo a Auditoria Interna e a Staff de Gestão de Riscos e Compliance. Tais áreas são imprescindíveis na estrutura da empresa, sendo inclusive exigências legais trazidas pela Lei nº 13.303/2016.

A Auditoria Interna, *staff* vinculado ao Conselho de Administração, é responsável por aferir a adequação do controle interno e irá atuar nas diversas áreas da empresa, visando proteger a integridade de seu patrimônio, com objetivo de avaliar se os processos internos e rotinas de trabalho estão sendo efetivamente seguidos de acordo com as normas internas e legais.

As atividades de trabalho a serem executadas durante o exercício serão realizadas de acordo com o planejamento anual elaborado pelo Auditor, conforme disposições legais, bem como, de acordo com os requisitos mínimos exigidos pelo Tribunal de Contas do Estado do Paraná, que estabelece as diretrizes e o programa das avaliações que deverão ser realizadas pela Auditoria Interna.

O planejamento anual de auditorias visa organizar e direcionar os trabalhos realizados, de forma a abranger as principais operações e atividades com maior exposição de riscos.

No decorrer do exercício de 2017 deu-se início à implementação e estruturação da área responsável pela verificação do cumprimento das obrigações e do gerenciamento de riscos da companhia. Os trabalhos a serem desenvolvidos devem focar na implantação de políticas e práticas de controles internos, gerenciamento de riscos corporativos e compliance, visando promover a conduta ética, a integridade e o combate à corrupção, assegurar as boas práticas da governança, a gestão dos recursos e a proteção ao patrimônio da companhia.

Em 2017 foram iniciadas as tratativas e estudos para implementação do Programa de Integridade na empresa.

5. RESULTADOS ECONÔMICOS FINANCEIROS

Apesar do cenário econômico nacional não ser favorável ao crescimento e manutenção das empresas, considerando as crises econômicas e políticas e as questões regulatórias, a Sercomtel Contact Center, no exercício de 2017, manteve seu nível de Receitas totais superiores ao crescimento de seus gastos, embora tenha reduzido às receitas do seu principal contrato, reequilibrou suas receitas através de melhorias dos outros contratos e na conquista de novo cliente, além da busca de ações de economia visando manutenção do equilíbrio econômico-financeiro. A Empresa apresentou lucro no ano, e manteve positivos seus principais indicadores, de liquidez e lucratividade.

Algumas ações foram relevantes nesta manutenção de resultados positivos como:

- Adesão ao PERT - Programa Especial de Regularização Tributária, possibilitando a quitação de dívidas tributárias federais com a utilização de créditos tributários da companhia e conseqüente redução de seu passivo e aumento de sua receita financeira;
- Negociação e redução de reajustes de valores de contratos.
- Modificação e alterações de programas e modelos de gestão e remuneração.
- Redução do quadro funcional.

6. FLUXO DE CAIXA

A empresa manteve controlado seu Fluxo de Caixa para o ano de 2017, realizando algumas ações que contribuiriam para esse desempenho, buscando redução de gastos e assim desembolsos, reduzindo valores pagos com comissões, gastos mais eficientes em programas internos, redução de gastos fiscais, tais como:

- Adesão ao Programa Especial de Regularização Tributária – PERT, que possibilitou a utilização de valores de prejuízos fiscais anteriores, reduzindo de forma significativa os pagamentos dos valores do parcelamento de tributos federais.
 - Negociação de reajuste com fornecedores.
 - Renegociação de contratos com clientes, aumentando serviços prestados e valor do contrato atual;
 - Redução de gastos internos em diversas áreas;
 - Negociação de pagamentos com seu principal credor, ou seja, fornecedor da plataforma e serviços.
- 