

# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

## 2019

**SERCOMTEL**<sup>TM</sup>  
ILUMINAÇÃO



2019

# ÍNDICE

Introdução.....	03
Mensagem da Administração.....	05
Atuação.....	08
Objetivo, Missão, Visão, Crença e Valores.....	09
Prioridades Estratégicas.....	11
Estrutura de Governança da Sercomtel Iluminação...	15
Boas práticas de Governança.....	16
Gestão de Riscos Corporativos.....	17
Plano de Gestão de Crises.....	19
Programa de Integridade.....	20
Dados da Sercomtel Iluminação.....	29
Investimentos.....	30
Satisfação dos Clientes.....	33
Colaboradores.....	35
Saúde e Segurança.....	36
Principais eventos realizados.....	37
Responsabilidade na Cadeia de Fornecedores.....	39
Responsabilidade Social e Ambiental.....	40
Relações com Acionistas e Investidores.....	41
Relacionamento Setorial.....	42
Redução de impacto.....	44

# INTRODUÇÃO



Para que atender as melhores práticas de Governança Corporativa e dar cumprimento às disposições da Lei nº 13.303/2016, em especial ao seu artigo 8º, foi elaborado o presente relatório que tem como objetivo abordar as políticas, práticas, desempenho e gestão da Sercomtel Iluminação em 2019 em relação à sustentabilidade.

A divulgação deste relatório melhora o diálogo entre os clientes, investidores e relevantes stakeholders. O relato dos indicadores auxilia-nos a estabelecer metas, aferir nosso desempenho e gerir mudanças com o objetivo de tornar as operações, atividades e gestão mais sustentáveis

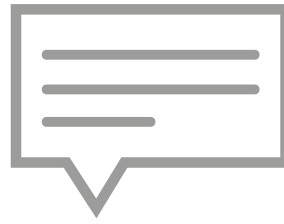
Por meio deste documento serão apresentadas as ações adotadas no exercício de 2019 pela Sercomtel Iluminação S.A., que buscou gerar valores aos públicos englobados e ao meio ambiente a fim de garantir a sustentabilidade ao longo do tempo.

Publicado anualmente, esta edição do Relatório de Sustentabilidade consolida as informações relativas ao exercício social iniciado em janeiro de 2019 ainda em cooperação com o Grupo Sercomtel, onde as ações foram realizadas em conjunto.

Porém com a criação da Lei nº 12.911/2019 em 12 de setembro de 2019 que altera e acrescenta dispositivos na Lei 12.871/2014 que delega à Sercomtel Iluminação S.A. a prestação do serviço de iluminação pública municipal, e por fim, a Lei 12.920/2019 que autoriza o Poder Executivo alterar o Plano Plurianual, a Sercomtel Iluminação S.A. deixa de ser subsidiária integral da Sercomtel Participações S.A. e passa a ter natureza jurídica de sociedade de economia mista, 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 para uma melhor consolidação no ano subsequente.

O relatório está organizado em seis capítulos, que buscam apresentar uma visão geral do negócio da empresa, 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



O ano de 2019 marcou a história de Londrina com relação à iluminação pública. É fato que a Sercomtel Iluminação já vinha modificando Londrina prestando os serviços de manutenção com agilidade e qualidade, mas foi ano de 2019 deu mais um passo. Foi iniciada a primeira fase do Programa Cidade Iluminada, contemplando a retirada de lâmpadas e luminárias obsoletas, braços fora do padrão e mal dimensionados e a instalação de novos conjuntos de iluminação pública, com luminárias LED já preparadas para a telegestão, juntamente com braços adequados à largura e classificação das vias.

Assim, a Sercomtel Iluminação S.A. vem tornando possível um velho sonho da Cidade de Londrina, que é torná-la uma Cidade mais iluminada, e por consequência mais segura e atrativa a novos investimentos. A empresa tem transformado o conceito de iluminação pública por meio da excelência em serviços prestados, sendo reconhecida pela mídia e pela população londrinense.

Pesquisas realizadas em 2019 feitas pelo “Fórum Desenvolve Londrina” indicam que a iluminação pública da cidade foi escolhida como o segundo aspecto mais positivo (25,7%), ficando atrás apenas da coleta de lixo (32,3%). Aliás, a pesquisa do Instituto Multicultural mostra que 70% dos londrinenses aprovam o programa “Londrina Cidade Iluminada”, da prefeitura, que contempla a implantação de LED.

As notícias e veículos de comunicação mostram a satisfação dos londrinenses em relação ao serviço de iluminação pública. Já é visível e concreto as obras e serviços realizados na implantação LED e na manutenção serviços públicos de Iluminação.

No ano de 2019 a Empresa teve alterada sua composição acionária, sendo que a Sercomtel Iluminação S.A. deixa de ser uma subsidiária integral da Sercomtel Participações S.A. e passa a ter natureza jurídica de sociedade de economia mista. Portanto, foi autorizado que a Prefeitura de Londrina adquira ações e se torne sócia majoritária da Sercomtel Iluminação e da Contact Center, que passará a se chamar Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento S.A.

As mudanças permitem ainda que todo o serviço de poda em árvores, em Londrina e nos distritos, seja realizado pela Sercomtel Iluminação S.A. Atualmente, a empresa já realiza a poda de levante em árvores no entorno das luminárias, visando ampliar o espectro luminoso.

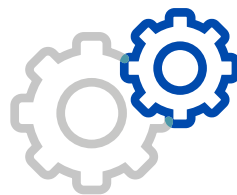
A Sercomtel Iluminação, caminha na busca pela excelência. Assim, não há dúvidas de que Companhia irá ampliar ainda mais seu reconhecimento na Cidade e no Brasil, como uma das melhores empresa de iluminação pública do país.

**CAPÍTULO**

**01**

**A**  
**SERCOMTEL**  
**ILUMINAÇÃO**

# 1. ATUAÇÃO



A sede da Sercomtel Iluminação encontra-se na cidade de Londrina, Paraná, sendo que tem prestado cada vez mais serviços de qualidade na busca de proporcionar soluções completas aos seus clientes.

A Sercomtel Iluminação através da Lei nº 12.194/2014 recebeu a delegação da prestação do serviço de iluminação pública no Município de Londrina, sendo responsável pelos serviços de modernização, otimização, expansão, operação e manutenção. Além deste serviço a empresa oferece soluções integradas nesta operação, utilizando-se das tecnologias de informação e telecomunicações.



## 2. OBJETIVO, MISSÃO, VISÃO, CRENÇAS E VALORES.



### **MISSÃO**

Iluminar Vidas.

### **VISÃO**

Ser reconhecida como uma das melhores empresas do segmento no País.

### **CRENÇAS E VALORES:**

Foco em resultados.

Empreendedorismo e inovação.

Valorização e comprometimento das pessoas.

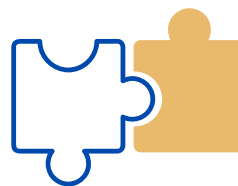
Ética e transparência.

**CAPÍTULO**

**02**

**MODELO DE  
GERAÇÃO DE  
VALOR**

# 1. PRIORIDADES ESTRATÉGICAS



A Sercomtel Iluminação desenvolve seu Planejamento Estratégico para o próximo quinquênio com o intuito de estabelecer objetivos, criar planos, e definir a orientação a ser seguida pela direção da empresa. Com o avanço da tecnologia e novos desafios no que tange à iluminação pública, a empresa necessita de significativos investimentos para executar suas atividades com qualidade.

As metas e indicadores definidos no planejamento estratégico são monitorados mensalmente com a presença dos diretores e gestores responsáveis por cada meta. 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 Sercomtel Iluminação

### Diretrizes Estratégicas

- Cumprir integralmente o contrato de delegação da Prefeitura do Município de Londrina;
- Expandir a prestação de serviços a outros Municípios;
- Ampliar serviços de iluminação em bens públicos do Município de Londrina, incluindo decorações ornamentais em datas comemorativas;
- Implantar e dar manutenção a redes de baixa tensão;

- Desenvolver serviços inovadores.

### **Objetivos Empresariais**

- Perspectiva dos Acionistas: Buscar a rentabilidade adequada e a liquidez satisfatória que proporcione a sustentabilidade empresarial.
  - Perspectiva dos clientes: Prover os serviços contratados com diversidade, qualidade e preços na prestação do serviço público de modernização, otimização, expansão, operação e manutenção do sistema de iluminação pública e demais serviços prestados.
  - Perspectiva dos Processos internos: Ter os processos alinhados de acordo com as perspectivas de Clientes e Acionistas, e em conformidade com as normas legais e regulatórias do setor.
  - Perspectiva dos empregados: Praticar políticas de recursos humanos para desenvolvimento dos profissionais, na obtenção dos resultados organizacionais e da qualidade de vida.
  - Perspectiva da Comunidade: Desenvolver ações que promovam maior interação com a comunidade e que contribuam para o seu desenvolvimento sustentável.
- 

**CAPÍTULO**

**03**

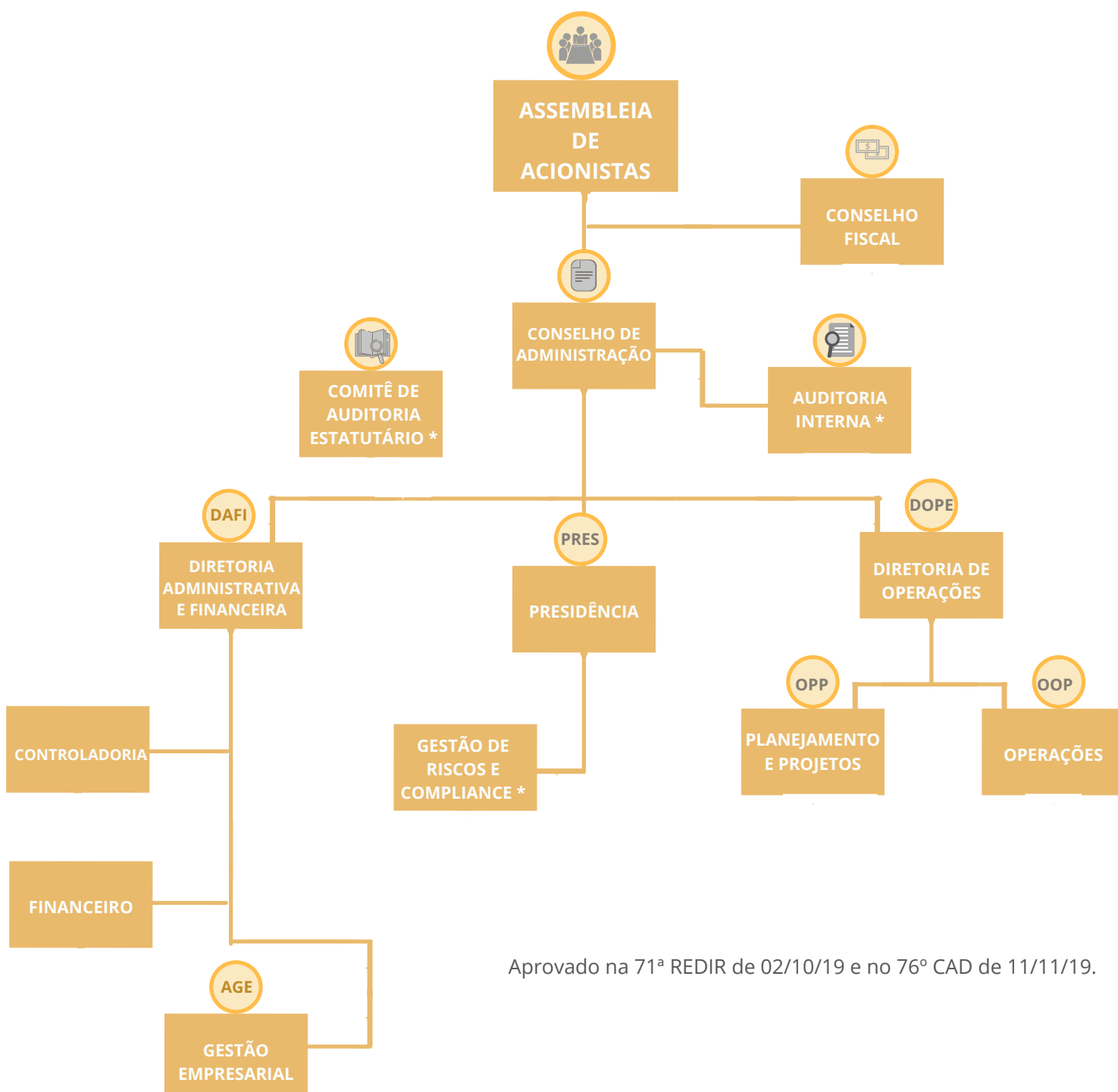
**GOVERNANÇA  
CORPORATIVA**

·O modelo de Governança Corporativa baseia-se nos princípios de transparência, equidade, (accountability) e responsabilidade corporativa, seguindo as melhores práticas do mercado, a fim de buscar os melhores resultados para as partes interessadas.

O Estatuto Social da Sercomtel Iluminação encontra-se totalmente em conformidade com os elevados padrões de Governança Corporativa. Com a publicação deste Relatório de Sustentabilidade a Sercomtel Iluminação 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 SERCOMTEL ILUMINAÇÃO

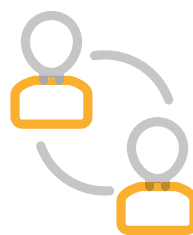
## 1.1. Organograma da Sercomtel Iluminação



Aprovado na 71ª REDIR de 02/10/19 e no 76º CAD de 11/11/19.

A Sercomtel Iluminação utilizará a estrutura compartilhada de Gestão de Riscos e Compliance, Auditoria Interna e Comitê de Auditoria Estatutário.

## 2. BOAS PRÁTICAS DE GOVERNANÇA

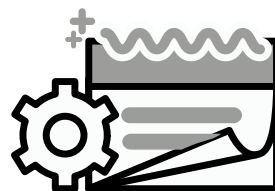


No ano de 2019, para fins de atendimento à Lei nº 13.303/2016, a Sercomtel Iluminação continuou a trabalhar com os documentos:

- 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, várias 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.

**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, como desastres naturais e atos terroristas; acidentes de trabalho.

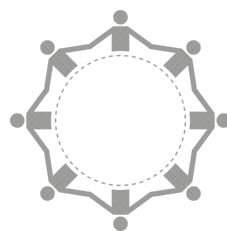
## 4. PLANO DE GESTÃO DE CRISES



Incertezas representam riscos e oportunidades, com potencial para destruir ou agregar valores, o plano de Gestão de Crises prepara a empresa em geral para ser 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 Sercomtel Iluminação S.A. dará início ao seu plano de crise.

## 5. PROGRAMA DE INTEGRIDADE



A empresa 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 a empresa nas mais diversas relações.

A Sercomtel Iluminação 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 determina-

dos padrões de comportamento para todas as pessoas que exerçam qualquer cargo ou função em nome da Sercomtel Iluminação.

No exercício de suas atividades, os empregados da empresa, 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, as diretrizes do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção e do Pacto Global da ONU para o Desenvolvimento Sustentável, além da Carta de Princípios das Empresas Socialmente Responsáveis associadas ao Instituto Ethos e à Transparency Internacional.

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 Sercomtel Iluminação 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 empresa 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 Sercomtel Iluminação, seus diretores, conselheiros, assessores, estagiários e aprendizes, bem como por terceiros que atuem em nome e para a Sercomtel Iluminação, 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 Sercomtel Iluminação foi elaborada em consonância com as disposições legais e demais instrumentos normativos e compromissos assumidos pela empresa, 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 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 Sercomtel Iluminação. 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 878 2473

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 02 relatos através do Canal de Denúncias, sendo que ambas se referem a solicitações de manutenção de iluminação pública. Mesmo não sendo referente ao objeto do Canal de Denúncias, os dois relatos foram devidamente respondidos e encerrados.

## 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 Sercomtel Iluminação.

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 formuladas 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  
ECONÔMICO-  
FINANCEIROS**

## 1. DADOS DA SERCOMTEL ILUMINAÇÃO



A Sercomtel Iluminação S.A., no exercício de 2019, apresentou acréscimo da sua Receita, em comparação com 2018. O principal fator foi o Contrato de Instalação de LED proposto pela Prefeitura do Município de Londrina, aumentando assim consideravelmente as Receitas e Custos da empresa, com grande demanda de estoque e mão de obra. Portanto o que possibilitou aumento no lucro líquido.

Reais(R\$)	Exercício 2019	Exercício 2018	Exercício 2017
<b>Patrim. Líquido</b>	6.957.975,18	4.599.151,19	3.521.222,84
<b>Ativo Total</b>	29.891.966,42	5.636.155,52	4.292.494,99
<b>Rec. Líquida</b>	26.635.066,76	9.956.330,59	11.001.579,06
<b>Resultado Bruto</b>	5.630.838,17	3.922.808,64	3.872.145,97
<b>Resultado Líquido</b>	3.169.091,37	1.212.803,78	572.532,61

Em 2019, o caixa gerado nas atividades operacionais foi de R\$ 1.424 milhão. Foram destinados R\$ 1.142 milhão para pagamento de investimentos em imobilizados e intangíveis, e R\$ 163 mil para dividendos. O fluxo de caixa completo foi disponibilizado nas demonstrações financeiras publicadas anualmente. A regularidade destes resultados pode ser observada num período maior, visto que foi gerado R\$ 7.9 milhões de caixa acumulado proveniente das atividades operacionais nos cinco anos de existência da empresa, fato que confirma o excelente desempenho operacional.

## 2. INVESTIMENTOS



Além do atual contrato de manutenção, a Sercomtel Iluminação deu início à execução do Contrato 0503/2018, para modernização de 23.344 pontos de iluminação pública viária com tecnologia LED. Foram mais de 15 mil pontos em LED em Londrina, sendo 13 bairros “full-LED”, 379 ruas, 18 avenidas, 04 vielas, 01 UPA, 70 praças, entorno de 27 escolas municipais e 11 creches municipais, além de 31 UBS.

Aliás, a empresa conseguiu habilitação junto à COPEL para implantação de rede de baixa tensão, após ter realizados todas as etapas para tal credenciamento, sendo que abre mais um leque de possibilidades de prestação de serviços.

No ano de 2019 foram assinados novos contratos junto ao Município de Londrina: o Contrato nº 0217/2019 para instalação de LED nos cemitérios São Pedro, Padre Anchieta e João XXIII, o Contrato nº 0145/2019 para a modernização ornamental em praças, o Contrato nº 0176/2019 para implantação e modernização da iluminação pública ornamental do Lago Igapó II, o Contrato nº 0151/2019 para implantação da iluminação viária na Rua Prefeito Faria Lima, o Contrato nº 0203/2019 para expansão da iluminação pública viária na Avenida Eurico Gaspar Dutra, o Contrato nº 0227/2019 para expansão da iluminação pública ornamental do Lago Norte. Ainda, está em fase de contratação as obras para expansão da iluminação pública ornamental do Lago Cabrinha.

Os principais investimentos da Sercomtel Iluminação foram em tecnologia, visando a modernização dos equipamentos, efficientização energética e redução dos custos com manutenções. Para isso, além da homologação das luminárias LED para modernização do parque de iluminação viário, foram feitas avaliações e análise de documentações técnicas disponibilizadas por fornecedores para composição de Especificação Técnica de Material.

Aliás, em 2019, foi montado um Centro de Controle Operacional, com aparelhos de televisão, computadores e demais infraestrutura, permitindo que a Diretoria e Gerência de Operações acompanhe em tempo real os sistemas de gestão já em funcionamento (Sistema de Gestão de Ocorrência e Atendimento), rastreador veicular, sistema de telegestão em Lerroville e o acompanhamento da previsão do tempo pelo SIMEPAR.

# CAPÍTULO 05

## RELACIONAMENTOS DE VALOR

Com o desenvolvimento e o crescimento dos negócios a Sercomtel Iluminação 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.



## 1. SATISFAÇÃO DOS CLIENTES



É fato que a Sercomtel Iluminação já está transformando a cidade de Londrina. Com a execução do projeto “Cidade Iluminada”, a população pôde perceber a diferença com a modernização para LED, influenciando também na sensação de segurança e modernidade.

Pelos números do mais recente “Manual de Indicadores de Desenvolvimento”, publicado pelo Fórum Permanente de Planejamento Estratégico para o Desenvolvimento Sustentável de Londrina (Fórum Desenvolve Londrina), ligado à sociedade civil organizada, o segmento “Iluminação” classificou-se em segundo lugar na preferência da cidade (junto com “Áreas Verdes”), com 25,7% dentre os pesquisados pela publicação. Ficou atrás apenas da “Coleta de Lixo” (32,3%). É o melhor resultado obtido pelo segmento em oito anos de estudo. No ano passado, por exemplo, a iluminação havia ficado em oitavo lugar.

A Litz Estratégia e Marketing, de Londrina, que fez a sondagem, ouviu 619 pessoas, totalizando 4% de margem de erro e 95% de nível de confiança. Levou-se em conta a população estimada pelo IBGE em 569.733 habitantes. A pesquisa da Edição 2019, realizada em setembro e outubro, revelou uma série de mais de 60 indicadores, inclusive as maiores preocupações dos londrinenses. No caso da iluminação, ela ficou no distante 13º lugar –, o que significa que hoje este serviço está longe de ser um problema para a cidade.

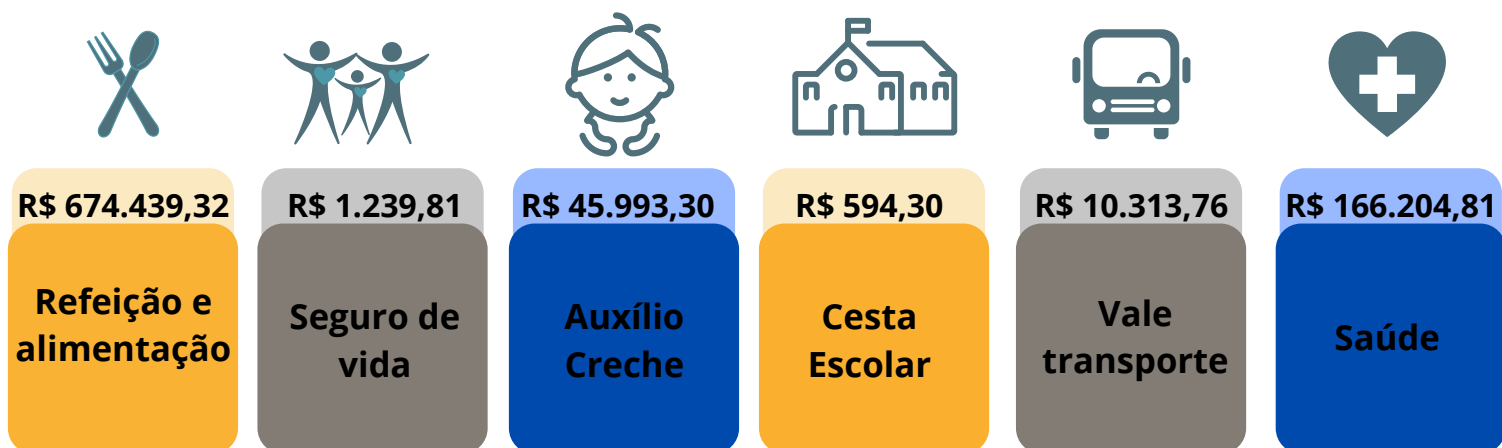
Aliás, a Prefeitura foi certificada com o título “Projeto Inovador”, no III Fórum de Cidades Digitais do Noroeste do Paraná, realizado em Marialva, por elaborar e executar iniciativas como o programa “Cidade Iluminada”. O Fórum, que contou com o apoio da prefeitura local, foi promovido pela Rede Cidade Digital (RCD), instituto voltado ao surgimento de localidades conectadas e eficientes.

## 2. COLABORADORES



A Sercomtel Iluminação encerrou o exercício de 2019 com 74 empregados, considerando empregados concursados, diretores, estagiários e aprendizes.

Dessa forma, constata-se a importância econômica social da Sercomtel Iluminação como fonte geradora de renda e empregos para Londrina. Em 2019 foram investidos mais de 800 mil reais em benefícios para os profissionais da empresa, sendo:



- Refeição e Alimentação: R\$674.439,32
- Seguro de Vida: R\$ 1.239,81
- Auxílio Creche: R\$ 45.993,30
- Cesta Escolar: R\$ 594,30
- Gastos com Saúde: R\$166.204,81
- Vale Transporte: R\$10.313,76

### 3. SAÚDE E SEGURANÇA



A Sercomtel Iluminação preza pela saúde e garantia da segurança dos funcionários, 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.

Neste sentido, foi implantada a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) para a Sercomtel Iluminação, que realizou a SIPAT (Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho), promovendo palestras acerca de temas relevantes, como “Direção Defensiva”, “Primeiros Socorros”, etc.

Quanto à segurança no trabalho, é realizada uma gestão ativa e intensa, de modo a manter uma cultura de prevenção, principalmente nas atividades de campo, mitigando possíveis riscos. Foi realizada a capacitação de eletricitas admitidos em julho de 2019 em relação as Normas Regulamentadoras (NR) e realizado a reciclagem das atividades padronizadas dos módulos 1-100, 4-100 e 5-100 necessários para a construção de redes elétricas por particular. Em 2020 está previsto o treinamento de reciclagem para trabalho em altura, segurança em instalações e serviços em eletricidade e segurança no sistema elétrico e potência e em suas proximidades em atendimento ao disposto na NR-10 e NR-35.

No cumprimento da legislação, são fornecidos aos colaboradores Equipamento de Proteção Individual (EPI), Equipamento de Proteção Coletiva (EPC), além de benefícios estabelecidos em acordo coletivo de trabalho, tais como a prestação de assistência médica, hospitalar, odontológica aos empregados e seus dependentes.

A Sercomtel Iluminação faz parte do Programa Empresa Cidadã instituído pela Lei nº 11.770/2008 e regulamentado pelo Decreto nº 7.052/2009. Com isso os empregados da empresa possuem os benefícios de usufruírem de licença maternidade de 180 dias e licença paternidade de 20 dias.

Pensando no bem-estar físico e emocional dos colaboradores, em 2019 a Sercomtel Iluminação promoveu iniciativas que visam à valorização, o cuidado e o reconhecimento do capital humano. Nos programas de monitoramento da saúde e da gestão da qualidade de vida 100% dos empregados realizaram Exames Periódicos e passaram por avaliação médica.

### **3.1 Principais eventos realizados**

- Participação na palestra: "Prevenção, Combate a Incêndio e Controle de Pânico" ministrada pelo aspirante a oficial do 3º Grupamento do Corpo Bombeiros de Londrina, Rherbert Gomes de Almeida.
- Participação no evento com tema "Saúde da Mulher", com palestras sobre: "Autoestima na Contemporaneidade", "Exercício Físico na Promoção em Saúde" e "Qualidade do Sono".

- A CIPA promoveu o evento em comemoração ao Dia do eletricitista, com a palestra “Motivação” e também vídeo do Prefeito de Londrina reconhecendo as realizações dos funcionários para a cidade.
- A CIPA realizou a SIPAT (Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho), promovendo palestras acerca de temas relevantes, como “Direção Defensiva” e “Primeiros Socorros”.
- Evento em comemoração ao aniversário de 5 anos da empresa, com momento de oração e presença de autoridades.
- Participação dos funcionários no Culto Ecumênico de fim de ano.
- Vacinação de todos os empregados.

## 4. RESPONSABILIDADE NA CADEIA DE FORNECEDORES



A rede de fornecedores e prestadores de serviços da Sercomtel era formada, em 2019, por mais de 200 empresas, que receberam um montante de pagamentos de aproximadamente 20,2 milhões, sendo praticamente a totalidade desse valor foi destinado a fornecedores presentes no território brasileiro.

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. RESPONSABILIDADE SOCIAL E AMBIENTAL



Além de continuar cumprindo com a legislação ambiental vigente, a Sercomtel Iluminação chamou a atenção da sociedade pela utilização da mão de obra de apenados, conforme convênio com o CRESLON (Centro de Reintegração Social de Londrina), vinculado ao DEPEN (Departamento de Execução Penal do Paraná).

Esse grupo fica responsável por cortar cabos de energia elétrica, montar braços e ainda realizar o teste nas luminárias e lâmpadas avariadas. A empresa está cumprindo com seu papel social, sendo que os detentos receberam treinamento e equipamentos de proteção individual necessários para o desempenho das funções. Os detentos reduzem um dia na pena para cada três trabalhadores, além de receberem  $\frac{3}{4}$  do salário mínimo, que é depositado numa conta poupança especial em seus nomes. Eles podem, inclusive, destinar 80% do valor à família.

Além dos apenados, a Sercomtel Iluminação conta com aprendizes e estagiários, sempre preocupando-se com o aprendizado e a experiência.



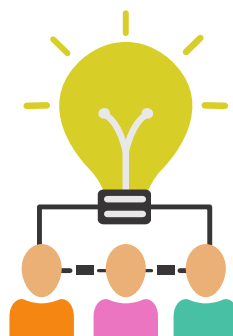
## 6. RELAÇÕES COM ACIONISTAS E INVESTIDORES



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 <https://www.sercomteliluminacao.com.br/#1480702782519-edc758d6-2922> 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 Sercomtel Iluminação. 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.

## 7. RELACIONAMENTO SETORIAL



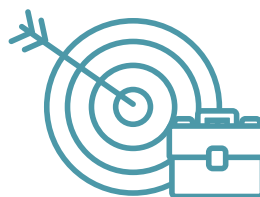
A Sercomtel Iluminação preza pela colaboração no ambiente setorial, e participa ativamente dos debates acerca de iluminação pública no Brasil. Nesse sentido, faz parte da Associação Brasileira de Empresas de Serviços de Iluminação Pública – ABRASI, participando de reuniões mensais.

**CAPÍTULO**

**06**

**GESTÃO  
AMBIENTAL**

## 1. REDUÇÃO DE IMPACTO



Em 2019, as empresas do Grupo Sercomtel continuaram focando na redução dos impactos das operações, na conscientização dos colaboradores e na redução de custos através de uma adequada estratégia de gestão de recursos, que em alguns casos evoluíram e apresentaram bons resultados.

Além de continuar com o incentivo ao uso consciente do copo descartável, com a redução do número de impressões, a Sercomtel Iluminação em 2019 deu orientações úteis para reduzir o consumo de energia na empresa, como:

- Manter as lâmpadas apagadas em locais e períodos em que não há necessidade de iluminação;
- Otimizar a utilização de luz natural, mantendo cortinas abertas para aproveitar a luz solar e evitar a utilização das lâmpadas;
- Abrir as janelas para resfriar o ambiente, aproveitar a ventilação natural e evitar a utilização do ar condicionado;
- Manter fechados os ambientes em que há ar condicionado e evitar a dissipação de ar frio, que provoca maior utilização do sistema e aumenta o consumo de energia;
- Desligar os aparelhos de ar condicionado em ambientes climatizados para conforto nos períodos em que não há utilização do local (antes das 9 e após 17 horas nos dias úteis). No horário do almoço, os aparelhos devem ser desligados.

- Desligar os eletrônicos, tais como monitores, impressoras, computadores, nos períodos em que não há utilização.