



RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

2021



MENSAGEM DO PRESIDENTE

Senhores Acionistas,

Mesmo em um ano marcado pela continuidade da pandemia do Covid-19 e pela volatilidade nos mercados, tivemos grandes conquistas na Sercomtel. Em 2021 foram arquivados os processos de caducidade da concessão e de cassação das autorizações da Companhia pela Anatel, o que mostra que estamos no caminho certo.

Em 2021 ainda sofremos os impactos do distanciamento social, logo coube a Sercomtel intensificar seus trabalhos para garantir conectividade de ponta aos seus clientes. Trabalhamos duro e entregamos 23 mil novos acessos em Londrina, ampliando significativamente nossa cobertura da rede de fibra ótica no total de domicílios em potencial na cidade.

Começamos a ter esperanças com a vacinação, que reduziu drasticamente a taxa de mortalidade pela doença, e está reabrindo gradualmente a economia. No cenário mundial, o tema da tecnologia 5G ganhou expressividade no setor de telecomunicações. Para nós não foi diferente, no mês de agosto de 2021, a Sercomtel foi responsável por projeto piloto para teste da tecnologia voltada para o agronegócio na região de Londrina, com a instalação da terceira torre 5G no país.

Na sequência, em novembro, arrematamos o direito de uso das radiofrequências para atuar na região Norte do Brasil e no Estado de São Paulo, com exceção de algumas cidades paulistas. Com o sucesso neste leilão a Sercomtel passou a ter um papel fundamental na implantação da tecnologia 5G no país, com toda a condição para tornar-se um polo de tecnologia para as demais empresas, principalmente focando em agronegócio.

Em nome da Administração, agradeço o apoio dos nossos Acionistas, a fidelidade dos nossos clientes, a parceria dos nossos fornecedores e ao corpo de empregados da Sercomtel. Renovo aqui, nosso compromisso de reconstrução e retomada de crescimento sustentável da Companhia, seguiremos com uma atuação enérgica e atenta para que a Sercomtel retome seu papel de pioneira em tecnologia de telecomunicações.

Marcio Tiago Martins Arruda
DIRETOR PRESIDENTE

Sercomtel S.A. - Telecomunicações

Rua Professor João Cândido, 555 | Centro | 86010-927 | Londrina | PR | Brasil | CNPJ 01.371.416/0001-89 | ICMS 60104948-16
www.sercomtel.com.br



PERFIL ORGANIZACIONAL

A Sercomtel S.A. Telecomunicações é uma empresa fundada em 1964 pelo Município de Londrina, constituída originalmente como autarquia municipal. Em 1996, passou para o regime de Sociedade Anônima de Economia Mista e foi desestatizada em dezembro de 2020. As atividades principais são a prestação e exploração do Serviço Telefônico Fixo Comutado (“STFC”), do Serviço de Telefonia Móvel Celular (“SMP”) e Serviços de Banda Larga (“SCM”).

A Companhia atende 15 municípios com rede própria com os serviços de Banda Larga e Voz, e tem a possibilidade de atendimento de 183 municípios com serviços de voz da Sercomtel em parceria com os serviços de dados da Ligga Telecom, totalizando 198 municípios potencialmente atendidos no Estado do Paraná. Na telefonia celular opera nas cidades de Londrina e Tamarana.

CENÁRIO ECONÔMICO SETORIAL

Em 2021, o faturamento do setor de telecomunicações foi de R\$ 43,9 bilhões em 2021, de acordo com projeção da Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica (Abinee). Desta forma, configurou-se um aumento de 12% em relação ao ano passado, mas apenas de 1% desconsiderando os efeitos da inflação.

O crescimento mais expressivo de assinantes ocorreu na banda larga fixa, que passou de 36,3 milhões em dezembro de 2020 para 41,4 milhões em dezembro de 2021, crescimento de 14%, segundo dados da Anatel.

Na seara setorial, 2021 foi marcado pelo leilão do 5G realizado no segundo semestre para licitação das radiofrequências nas faixas de 700 MHz, 2,3 GHz, 3,5 GHz e 26 GHz. De certo, as perspectivas de crescimento do setor relativas à implantação das redes 5G são enormes.

Por fim, o setor teve importante progresso em relação a questão tributária, com a decisão do Supremo Tribunal Federal sobre a inconstitucionalidade de uma alíquota majorada de ICMS para o setor de telecomunicações e energia. Apesar da decisão ter efeitos a partir de 2024, é um marco relevante para o planejamento estratégico das empresas do setor.

DESEMPENHO OPERACIONAL

Alinhada com as diretrizes estratégicas da Companhia, visando à recuperação econômica, bem como o aumento do nível de confiança para o consumo dos serviços prestados, e buscando a



competitividade em sintonia com as tendências do consumidor e do mercado, a Sercomtel desenvolveu várias ações estratégicas no ano de 2021.

Em 2021, do ponto de vista operacional vencemos um grande desafio com a troca da empresa terceirizada responsável pelo atendimento call center aos nossos clientes. Apesar das dificuldades enfrentadas com o alto *turnover* deste ramo de atividade, notamos um salto grande de qualidade. Temos trabalhado de perto, monitorando, treinando, alinhando processos e reportando o máximo de erros para que o serviço seja prestado com a maior qualidade possível aos nossos clientes.

Também em 2021, a Sercomtel conquistou a permissão da Anatel para exploração do SCM em todo o território nacional. Por conseguinte, foi realizada a incorporação da Sercomtel Participações, subsidiária integral da Sercomtel. Esta operação representou redução significativa de custos mensais, desembolsados devido ao modelo de compartilhamento de infraestrutura entre as empresas.

Foram intensificadas as ampliações da cobertura da rede GPON na cidade de Londrina, com a entrega de 23 mil novos acessos, ampliando significativamente a cobertura da rede óptica na cidade de Londrina.

Também foi desenvolvida a solução de WiFi-Mesh, que tem como objetivo melhorar a experiência dos clientes domésticos do serviço banda larga sobre fibra. Para suportar o aumento de tráfego, a Sercomtel investiu na contratação de módulos DWDM e foram ativadas duas rotas com proteção e com capacidade de até 100Gbps/cada.

No Core da rede IP, foram adquiridos novos roteadores BGP para podermos suportar a conexão destas novas interfaces de 100Gbps, bem como o aumento de tráfego de internet, além de agregar novas funcionalidades de monitoramento do tráfego IP e de melhoria na performance das atualizações das tabelas de roteamento.

Em agosto de 2021, a Sercomtel, juntamente com a Embrapa Soja e Nokia foi escolhida para participar da demonstração da tecnologia 5G no agronegócio. Com isso, foi responsável por operacionalizar a terceira torre da tecnologia instalada no Brasil.

Em novembro, a Sercomtel participou do Leilão da Anatel para as frequências do espectro que permitirão a oferta do serviço de banda larga móvel 5G. A empresa foi vencedora do lote C2, que compreende o Estado de São Paulo e toda a região Norte e, por conseguinte, assumiu compromisso de garantir a cobertura de internet móvel de 5G em municípios das referidas regiões com menos de 30 mil habitantes.

A área de Contratações centraliza, desde janeiro de 2021, as atividades de compras, com uma abordagem mais estratégica do que transacional e, portanto, contribui para um melhor desempenho econômico e financeiro dos negócios, através da adoção de boas práticas de compra. Em 2021, a



Sercomtel contratou 510 fornecedores por meio de 1160 ordens de compra e 177 contratos, sendo o maior volume financeiro destinado para negociação com empresas de Serviços de Engenharia e fornecimento de equipamentos de telecomunicações.

A maior prova de que estamos no caminho certo, foi o arquivamento dos processos de caducidade da concessão e de cassação das autorizações detidas pela Sercomtel. Este ato, significa uma grande vitória e mais um voto de confiança da Anatel para a Companhia, seu quadro diretivo, seu corpo técnico e seus acionistas.

Por conseguinte, também em 2021 foi arquivado pelo órgão regulador o processo de licitação das outorgas de telefonia fixa concedidas à Sercomtel. Com isso, acabaram de vez as questões que ameaçavam a continuidade da operação da Companhia.

DESEMPENHO FINANCEIRO

Em 2021, a Receita Operacional Líquida teve uma diminuição de R\$ 2.1 milhões, representando 1,76% de queda em relação a 2020. Tal variação decorre principalmente pela diminuição das receitas de serviços de voz em telecomunicações.

No ano de 2021 o prejuízo do exercício foi de R\$ 34.6 milhões, com uma diminuição de R\$ 17.5 milhões, representando 33,67% de queda em relação a 2020, prejuízo que foi alavancado pela Companhia ter instituído Programa de Demissão Voluntária (“PDVs”) que somaram R\$ 24.8 milhões.

Por outro lado, a manutenção do trabalho de planejamento tributário da Companhia, que se concretizou com o processo de aquisição de créditos de ICMS, e com o processo de pagamento de tributos federais (PIS/COFINS) pela compensação de créditos tributários via PER/DCOMP, trouxe economia de caixa que, contribuíram de forma positiva e significativa para o resultado econômico-financeiro da Companhia no exercício de 2021.

Outros eventos também contribuíram para a diminuição do prejuízo no exercício de 2021, em comparação com o exercício anterior, a saber:

- Campanhas para aumento da receita em banda larga, sobre a rede de fibras ópticas;
- Forte política interna de renegociação de contratos e redução de custos;
- Reversões de provisões trabalhistas relacionadas às discussões judiciais que, ao longo dos anos anteriores, elevaram as despesas da Companhia e, no exercício de 2021, após negociação jurídica, possibilitou-se sua reversão;



GESTÃO DE PESSOAS

A área de recursos humanos trabalha, de forma contínua, a evolução cultural organizacional, em linha com os valores e comportamentos estratégicos para a Companhia. Um dos principais desafios atual e futuro para a nossa gestão de pessoas é o de assegurar a adequação contínua do seu quadro de pessoal ao portfólio de negócios.

A Sercomtel encerrou 2021 com 219 empregados diretos, sendo 200 efetivos, 08 estagiários, 07 aprendizes e 05 Diretores. A Companhia ofereceu os benefícios de auxílio creche, planos de saúde e odontológico, seguro de vida, vales refeição e alimentação. Além disso, visando o desenvolvimento pessoal de seus empregados, realizou treinamentos e eventos com foco na manutenção da nossa qualidade técnica/administrativa e atualizações pertinentes a telecomunicações.

Pensando no bem-estar físico e emocional dos colaboradores, em 2021 a Sercomtel promoveu iniciativas que visam à valorização, o cuidado e o reconhecimento do capital humano. Apoiamos a vacinação de todos os nossos empregados contra o Coronavírus e realizamos campanha de vacinação tetravalente contra gripe H1N1 para todo o quadro de colaboradores.

Como medida para promover a oxigenação gradual de nosso efetivo foram realizados de 2 (dois) PDV's, os quais contabilizaram 208 adesões. As ações realizadas com foco na reestruturação organizacional permitiram redução de 55% nos custos com folha de pagamento. A empresa também realizou 22 admissões entre empregados, aprendizes e estagiários.

SUSTENTABILIDADE

Nossa visão sobre a sustentabilidade está relacionada a como nossos negócios podem contribuir para solucionar desafios atuais e futuros da sociedade e a como nos relacionamos com nossos públicos. Manter rigorosos padrões éticos de atuação; apresentar ao mercado soluções com alto valor agregado; trabalhar de forma mais conectada, simples, ágil e inteligente; ter responsabilidade sobre os impactos das nossas atividades no meio ambiente e na vida das pessoas; para nós, tudo isso está relacionado à sustentabilidade.

Contribuição para a Sociedade

Os resultados alcançados pela companhia em 2021 permitiram repassar à sociedade brasileira cerca de R\$ 55 milhões, sob a forma de tributos pagos aos governos federal, estadual e municipal, participações governamentais. Quanto mais recursos a companhia gera, mais devolve à sociedade.



Diversidade e Inclusão

Em 2021 alcançamos 24% representatividade de mulheres no quadro, fechando o ano com 55 mulheres trabalhando na Sercomtel. Além disso, alcançamos 28% de mulheres na alta liderança, fortalecendo nossos compromissos com a diversidade e a inclusão.

Inovação

A vitória no leilão das radiofrequências 5G trouxe novas perspectivas para a Sercomtel, haja vista todo o contexto de revolução em tecnologia que envolve o tema. Os compromissos assumidos perante a Anatel vão levar conectividade para localidade que hoje têm pouca ou nenhuma infraestrutura. Para cumprir as obrigações previstas para os lotes arrematados pela Sercomtel e Ligga Telecom, a estimativa é de um investimento de R\$ 1 bilhão.

Governança corporativa

Seguimos as diretrizes do Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), adotando diversas práticas recomendadas pelo instituto.

Não permitimos o acúmulo dos cargos de executivo e conselheiro e divulgamos publicamente nosso relatório anual da administração. Também disponibilizamos um Canal de Ética para colher opiniões, críticas, reclamações e denúncias sobre comportamentos que estejam em desacordo com nosso Código de Conduta.

As boas práticas de governança corporativa e compliance constituem um pilar de sustentação para os nossos negócios. Assim, assumimos compromissos em nossa estratégia que se traduzem em assegurar um modelo de governança que permita o equilíbrio entre eficiência e controle; e atuar de forma íntegra e transparente, com tolerância zero à fraude e à corrupção.

Nossa estrutura de governança corporativa é composta pela Assembleia Geral de Acionistas, Conselho de Administração e Diretoria Executiva.

Conselho de Administração

É o órgão responsável pela orientação das diretrizes e políticas gerais referentes aos negócios da Companhia, incluindo suas estratégias de longo prazo.

A tabela abaixo apresenta os membros do Conselho de Administração na gestão 2020-2022.



NOME	POSIÇÃO
Helio Calixto da Costa	Presidente
Claudio Sergio Tedeschi	Membro
Rafael Lamastra Jr	Membro

Conselho Fiscal

O Estatuto Social da Sercomtel prevê um Conselho Fiscal de caráter não-permanente, podendo a Assembleia Geral de Acionistas determinar sua instalação, conforme previsto em lei. O Conselho Fiscal, quando instalado, será composto por 3 membros, com igual número de suplentes.

Diretoria Executiva

A Diretoria Executiva é o órgão da Companhia responsável, principalmente, pela administração e pelo monitoramento diário das políticas e diretrizes gerais estabelecidas pela Assembleia Geral dos Acionistas e pelo Conselho de Administração.

Cinco membros compõem a Diretoria na gestão 2020-2022:

NOME	POSIÇÃO	DATA DA ÚLTIMA POSSE
Marcio Tiago Martins Arruda	Diretor Presidente	23/12/2020
Rosangela Miqueletti Martins de Oliveira	Diretora de Gestão	30/04/2019
Agnaldo Cesar Aversani	Diretor Comercial	23/12/2020
Tiago Carnelós Caetano	Diretor Técnico	30/04/2019
Mariana Barreto Rezende de Oliveira	Diretora Jurídico Regulatória	01/02/2021

Documento aprovado na 378ª Reunião do Conselho de Administração da Sercomtel S.A. - Telecomunicações, realizada em 18/04/2022.