



RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

2024



MENSAGEM DA PRESIDENTE

Senhores Acionistas,

A Sercomtel atua desde 1964 como uma empresa de telecomunicações de grande relevância e protagonismo em Londrina, no Paraná, conectando pessoas por meio de seus serviços de voz e de banda larga.

O ano de 2024 representou um marco importante na consolidação das estratégias da companhia, com foco na operação dos serviços de voz. Avançamos em frentes essenciais que preparam a Sercomtel para um futuro mais eficiente, rentável e sustentável.

Entre elas, destaca-se a venda da carteira de clientes de banda larga para a Ligga Telecom, o que contribui significativamente para a rentabilidade da companhia. Essa movimentação estratégica fortaleceu, ainda mais, o posicionamento da Sercomtel como protagonista em serviços de voz dentro do Grupo Ligga.

Para 2025, continuaremos a desmobilização da nossa rede metálica, juntamente com a modernização da infraestrutura, substituindo a tecnologia dos serviços de telefonia fixa por soluções mais eficientes. Também direcionaremos esforços para o crescimento da nossa base de telefonia fixa, aproveitando oportunidades em novos mercados.

A administração da empresa agradece aos acionistas, clientes, parceiros, fornecedores e colaboradores da Sercomtel pelo apoio e confiança depositados ao longo de 2024. Para 2025, reafirmamos nosso compromisso com a qualidade e dedicação à empresa e aos nossos clientes, gerando valor à marca e promovendo o desenvolvimento da companhia.

Rosangela Miqueletti de Martins de Oliveira

Diretora 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



1. PERFIL ORGANIZACIONAL

A Sercomtel S.A. – Telecomunicações é uma empresa paranaense, criada em 1964 pelo Município de Londrina, inicialmente como um departamento de serviços telefônicos, que no ano seguinte foi transformado em autarquia com nome de Serviço de Comunicações Telefônicas de Londrina – Sercomtel.

Em 1996, foi transformada em Sociedade Anônima de Economia Mista, sendo desestatizada em dezembro de 2020, após leilão conduzido pelo Município de Londrina e Copel Energia, no qual foram alienadas as ações de suas propriedades para o Bordeaux Fundo de Investimento em Participações Multiestratégia ("Fundo Bordeaux"), que se tornou o acionista controlador da Companhia.

Posteriormente, o Fundo Bordeaux também adquiriu por meio de sua subsidiária integral, Bordeaux Participações S.A., a Ligga Telecomunicações S.A. ("Ligga"), atual denominação da Copel Telecomunicações. As atividades da Sercomtel consistem na prestação e exploração do Serviço Telefônico Fixo Comutado ("STFC"), Serviço de Telefonia Móvel Celular ("SMP") e Serviços de Banda Larga ("SCM").

A Companhia atende 15 municípios com rede própria nos serviços de Banda Larga e Voz, e 199 municípios com serviços de voz em parceria com os serviços de dados da Ligga, totalizando 214 municípios potencialmente atendidos no Estado do Paraná. Na telefonia celular opera nas cidades de Londrina e Tamarana.

2. CENÁRIO ECONÔMICO SETORIAL

O mercado de banda larga no Brasil tem apresentado um crescimento expressivo, com destaque para a migração acelerada para a tecnologia de fibra óptica. Em 2020, a fibra representava 47% das conexões de banda larga, enquanto em dezembro de 2024 esse percentual já alcançava 77%. Esse avanço reflete a busca por maior velocidade e estabilidade nas conexões, impulsionada tanto pela demanda de usuários residenciais quanto pelo crescimento das necessidades corporativas.



A participação das tecnologias legadas, como cabo coaxial e outras (cabo metálico, rádio e satélite), tem diminuído ao longo dos anos. A presença do cabo coaxial reduziu sua participação de 26% para 16% dos acessos entre 2020 e 2024. Demais tecnologias contraíram de 27% para apenas 7%, no mesmo período.

O setor de telecomunicações continua sendo um dos pilares fundamentais para o desenvolvimento socioeconômico global. Nos últimos anos, a penetração da Internet no mundo tem apresentado um crescimento significativo, impulsionado principalmente pela expansão das redes móveis e da infraestrutura de fibra óptica.

No Brasil, a evolução do setor reflete tendências globais, com um avanço expressivo da banda larga fixa, impulsionado pela ampliação das redes de fibra óptica. O país tem se destacado na adoção de tecnologia FTTH (Fiber-to-the-Home), permitindo maior qualidade de conexão e velocidades superiores para os usuários finais. Além disso, a telefonia móvel continua sendo o principal meio de acesso à Internet para grande parte da população, reforçando a importância de investimentos em redes 4G e a expansão do 5G.

Os dados recentes indicam que a fibra óptica tem se consolidado como a principal tecnologia de banda larga fixa no Brasil, representando um crescimento expressivo nos últimos anos. Esse avanço se deve à demanda crescente por conexões de alta velocidade, principalmente para suportar o consumo de conteúdo digital, o trabalho remoto e o ensino à distância.

A Sercomtel, ciente dessas transformações, segue focada na ampliação e modernização de sua infraestrutura, garantindo serviços de alta qualidade para seus clientes e buscando novas oportunidades de crescimento no mercado de telecomunicações. O compromisso com a inovação e a eficiência operacional será essencial para atender às demandas futuras e consolidar a empresa como referência no setor.

O cenário macroeconômico em 2024 revelou desafios persistentes para a economia brasileira e global, impactando diretamente setores estratégicos, incluindo o de telecomunicações. O período foi marcado por um aperto monetário prolongado, volatilidade cambial e uma inflação que, embora tenha demonstrado sinais de



arrefecimento em determinados momentos, continuou a pressionar os custos operacionais das empresas.

3. DESEMPENHO OPERACIONAL

Em consonância com as diretrizes estratégicas da Companhia, ao longo de 2024 foram conduzidas diversas ações voltadas à reestruturação da Sercomtel, com o objetivo de reposicionar a Empresa e concentrar seus esforços em uma operação voltada prioritariamente aos serviços de telefonia – voz.

Nesse contexto, teve início um amplo processo de realinhamento do core business, com destaque para a desmobilização de ativos não essenciais, incluindo a venda de torres, terrenos e imóveis, além da alienação de carteiras de clientes dos serviços de banda larga – tanto em redes de fibra óptica quanto em tecnologia metálica. Também foram iniciadas tratativas para a venda de core e da base de clientes da operação SMP.

Paralelamente, a Companhia avançou na modernização dos modelos de entrega dos serviços de voz na telefonia fixa, por meio da implantação de soluções virtuais, estabelecimento de parcerias para transporte e oferta de serviços, e disponibilização de portas FXS em estruturas de banda larga de fibra óptica. Nesse sentido, destacam-se ainda os esforços para adoção da tecnologia WLL (Wireless Local Loop), alternativa sem fio à telefonia convencional, bem como a implantação de centrais de telefonia e clientes virtuais por meio da plataforma SIPPULSE.

Outro movimento relevante foi a migração da base de clientes dos serviços de banda larga e telefonia sobre rede metálica para a infraestrutura em fibra óptica. A medida busca ampliar a carteira de clientes em fibra, viabilizar a transição para o modelo ótico de comunicação e permitir a desmobilização das redes metálicas – que apresentam custos de manutenção mais elevados, maior exposição a furtos e vandalismos e que, com sua venda, contribuem para a geração de caixa a ser reinvestido nos novos projetos voltados ao mercado de voz.

A reestruturação do quadro funcional também foi um pilar importante do processo de transformação. A Companhia implementou um Plano de Demissão Voluntária



(PDV), bem como outras medidas de adequação do quadro de pessoal, incluindo demissões, contratações e reorganização das equipes. Adicionalmente, foram promovidas ações de racionalização organizacional, como terceirizações, extinção e reconfiguração de áreas e funções – um movimento com efeitos previstos para além de 2024.

Importante destacar que, mesmo diante das transformações estruturais, a Sercomtel manteve todas as suas atividades operacionais em pleno funcionamento. A Área de Engenharia assegurou a continuidade dos serviços prestados aos clientes, incluindo banda larga em fibra e metálica, telefonia fixa e móvel, serviços corporativos e governamentais, hospedagem, *colocation*, e demais soluções do portfólio.

A Área Comercial, por sua vez, promoveu a descontinuação da oferta de alguns serviços, como os planos pré-pagos de banda larga e voz fixa, mantendo, entretanto, as demais modalidades – incluindo os serviços pós-pagos, corporativos, *colocation* e outros. A área também participou ativamente de licitações públicas, obtendo êxito em diversas delas, com conseqüente ampliação da base de clientes e manutenção da planta instalada.

Mesmo com a redução nas atividades de marketing e propaganda, a Sercomtel manteve sua relevância junto ao público, sendo novamente reconhecida por sua marca e qualidade de serviços. A Companhia conquistou o Prêmio Top de Marcas Londrina 2024, distinção que consagra as marcas mais lembradas pelos consumidores da cidade.

Além disso, a Empresa participou de eventos estratégicos para fortalecimento de sua imagem institucional e divulgação de seus serviços, com destaque para a ExpoLondrina 2024 – Exposição Agropecuária e Industrial de Londrina, onde atuou como protagonista na oferta de soluções de comunicação. Também esteve presente em outras iniciativas de relacionamento, demonstrações de produtos e atualização da marca junto ao mercado.

No campo do atendimento ao cliente, foram implementadas alterações no modelo de operação do *Call Center*, com readequação de posições, revisão de estratégias, aprimoramento da gestão e adoção de novas ferramentas. Essas ações



visaram melhorar os processos de vendas, migração de serviços e suporte ao cliente final.

Desse modo, 2024 consolidou-se como um ano de transição estratégica para a Sercomtel, marcado por decisões estruturantes que visam garantir maior foco, eficiência e sustentabilidade à operação. Mesmo em meio a profundas transformações, a Companhia manteve seu compromisso com a continuidade dos serviços, a valorização da marca e o atendimento de qualidade aos seus clientes. As ações implementadas neste período constituem alicerces sólidos para a construção de uma nova fase, mais enxuta, moderna e orientada para oportunidades nos mercados de voz e soluções digitais.

4. DESEMPENHO FINANCEIRO

O cenário econômico brasileiro em 2024 foi marcado por um ambiente aquecido, com o Produto Interno Bruto (PIB) registrando crescimento de 3,4% em relação a 2023, totalizando R\$ 11,7 trilhões. A taxa de desemprego atingiu 6,6%, o menor índice desde o início da série histórica em 2012, refletindo a recuperação do mercado de trabalho. No entanto, o ano também foi caracterizado por desafios macroeconômicos, como o aumento da taxa básica de juros – medida adotada para conter a inflação –, o crescimento do déficit fiscal e a consequente elevação do custo de vida. A inflação oficial, medida pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), ultrapassou a meta estabelecida, alcançando 4,83% no acumulado de 12 meses.

A Receita Operacional Líquida da Companhia, no ano de 2024 foi de R\$ 128.6 milhões e no ano de 2023 de R\$ 135.5 milhões, com uma queda de -R\$ 6.8 milhões.

Em 2023, a Companhia apurou um Prejuízo Líquido de R\$ 67,9 milhões. No exercício de 2024, reverteu esse cenário com a obtenção de um Lucro Líquido de R\$ 31,2 milhões, representando uma variação positiva de R\$ 99,1 milhões – o que equivale a um crescimento de 217,4% em relação ao ano anterior. Esse desempenho foi fortemente influenciado pela operação de venda da carteira de clientes de banda larga em fibra óptica para a Ligga, que teve papel decisivo na alavancagem do resultado.



No âmbito do Planejamento, as Receitas Líquidas realizadas superaram em 9,52% o valor previsto para o exercício. O destaque foi o segmento de serviços de telefonia fixa, que apresentou o melhor desempenho entre as linhas de negócio, com um resultado 9,53% acima da meta estabelecida.

O EBITDA atingiu uma margem de 62% no exercício, significativamente superior aos 3,8% previstos no planejamento. Esse resultado foi impulsionado por diversas medidas de contenção de despesas, incluindo a redução de gastos com *Call Center*, despesas comerciais, propaganda e publicidade. No entanto, alguns fatores exerceram pressão sobre os custos, como o aumento de despesas com locação de postes, seguros, licenças para operação móvel (SMP) e provisões jurídicas. A venda da carteira de clientes de banda larga em fibra foi determinante para a elevação do EBITDA e de sua margem no período. Embora a operação tenha apresentado melhorias no desempenho operacional, parte da trajetória da Companhia ao longo do ano ainda foi impactada negativamente por ajustes no core business e pela influência de encargos financeiros.

5. GESTÃO DE PESSOAS

A Sercomtel encerrou o exercício de 2024 com 127 colaboradores, representando uma redução de 35% na quantidade de colaboradores em relação ao exercício de 2023. Essa redução foi resultado da conclusão do processo de PDV – Programa de Demissão Voluntária implantado no mês de dezembro de 2023, ação essa destinada a novo modelo estrutural definido para a empresa.

Aos colaboradores são oferecidos os seguintes benefícios: auxílio creche; cesta escolar; auxílio filho portador de necessidades especiais; auxílio funeral; plano de saúde; plano odontológico; seguro de vida, Day off no aniversário, vales refeição/alimentação, vacinação antigripal, Ginastica Laboral, *Quick Massage*, além da realização de diversas ações direcionadas à saúde e bem-estar no ambiente de trabalho.

Foram realizados ainda diversos treinamentos de capacitação multidisciplinar abrangendo os vários níveis de atuação dos colaboradores da companhia.



6. SUSTENTABILIDADE

A Sercomtel está comprometida com um modelo de negócios que promove o desenvolvimento sustentável, visando contribuir na resolução dos desafios enfrentados pela sociedade de maneira ética e com uma perspectiva voltada para as futuras gerações.

Priorizando o crescimento econômico, a preservação ambiental e a inclusão social, a Companhia se destaca por seu compromisso em fornecer serviços de qualidade com responsabilidade para seus clientes, o meio ambiente, seus colaboradores e a toda a comunidade.

A Sercomtel tem fortalecido o seu compromisso com a responsabilidade social por meio de iniciativas voluntárias lideradas por seus colaboradores. O Comitê de Solidariedade, ativo há mais de 25 anos, é um exemplo consolidado desse engajamento, com ações voltadas à educação, habitação, saúde, meio ambiente e inclusão social em Londrina e região.

A Companhia reconhece a importância de avançar de forma consistente no fortalecimento de suas práticas ambientais, sociais e de governança, integrando tais valores ao seu modelo de gestão.

7. GOVERNANÇA CORPORATIVA

A Governança Corporativa da Companhia é norteada pelas diretrizes estabelecidas no Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa, coordenado pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa ("IBGC"). A Companhia tem como um dos seus princípios assegurar um modelo de governança que equilibre eficiência e controle, assumindo o compromisso de atuar de forma íntegra e transparente, com tolerância zero à fraude e à corrupção.

Em 2024, a Companhia manteve Canal de denúncias terceirizado, realizou a divulgação de comunicados internos e treinamentos de temas sensíveis para o acultramento de todos os colaboradores, parceiros, fornecedores.



Seguindo as boas práticas de Governança, a companhia atuou em conformidade com as legislações vigentes, realizando as publicações legais, subsidiando e orientando os membros dos cargos executivos no que tange as Boas Práticas de Governança Corporativa e as tomadas de decisões, bem como garantindo os interesses dos acionistas e a sustentabilidade do negócio.

A estrutura de Governança Corporativa da Sercomtel é composta pela Assembleia Geral de Acionistas e Diretoria Executiva.

Assembleia Geral

É o órgão composto pelos acionistas da Companhia, sendo o responsável pela tomada das grandes decisões e pela fiscalização da administração.

Diretoria Executiva

É o órgão responsável pela administração e pelo monitoramento diário das políticas e diretrizes gerais estabelecidas pela Assembleia Geral dos Acionistas, competindo-lhe exercer as atribuições que a lei e o Estatuto Social lhe conferirem para a prática dos atos necessários ao funcionamento regular da Companhia e à gestão corrente dos negócios e atividades sociais.

Documento apreciado na Reunião de Diretoria da Sercomtel S.A. Telecomunicações, realizada em 09 de maio de 2025.

Rosângela Miqueletti Martins de Oliveira

Diretora Presidente

Tiago Carnelós Caetano

Diretor de Negócios Estratégicos

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