

Relatório dos auditores independentes sobre as demonstrações contábeis

Aos Acionistas e Administradores da
Companhia Nacional de Call Center

Introdução

Examinamos as demonstrações contábeis da Companhia Nacional de Call Center, que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2015 e as respectivas demonstrações do resultado, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, assim como o resumo das principais práticas contábeis e demais notas explicativas.

Responsabilidade da administração sobre as demonstrações contábeis

A administração da companhia é responsável pela elaboração e adequada apresentação dessas demonstrações contábeis de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração de demonstrações contábeis livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é a de expressar uma opinião sobre essas demonstrações contábeis com base em nossa auditoria, conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas pelos auditores e que a auditoria seja planejada e executada com o objetivo de obter segurança razoável de que as demonstrações contábeis estão livres de distorção relevante.

Uma auditoria envolve a execução de procedimentos selecionados para obtenção de evidência a respeito dos valores e divulgações apresentados nas demonstrações contábeis. Os procedimentos selecionados dependem do julgamento do auditor, incluindo a avaliação dos riscos de distorção relevante nas demonstrações contábeis, independentemente se causada por fraude ou erro. Nessa avaliação de riscos, o auditor considera os controles internos relevantes para a elaboração e adequada apresentação das demonstrações contábeis da companhia para planejar os procedimentos de auditoria, que são apropriados nas circunstâncias, mas não para fins de expressar uma opinião sobre a eficácia desses controles internos da companhia. Uma auditoria inclui, também, a avaliação da adequação das práticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis feitas pela administração, bem como a avaliação da apresentação das demonstrações contábeis tomadas em conjunto.

Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

Opinião sobre as Demonstrações Contábeis

Em nossa opinião, as demonstrações contábeis acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da Companhia Nacional de Call Center, em 31 de dezembro de 2015, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil.

Outros assuntos

Informação suplementar - Demonstrações do valor adicionado

Examinamos também a demonstração do valor adicionado (DVA), referente ao exercício findo em 31 de dezembro de 2015, preparada sob a responsabilidade da administração da Companhia, cuja apresentação é requerida pela legislação societária brasileira para companhias abertas e como informação suplementar pelas IFRS que não requerem a apresentação da DVA. Essa demonstração foi submetida aos mesmos procedimentos de auditoria descritos anteriormente e, em nossa opinião, estão adequadamente apresentadas, em todos os seus aspectos relevantes, em relação às demonstrações contábeis tomadas em conjunto.

Auditoria dos valores correspondentes ao exercício anterior

As demonstrações contábeis do exercício findo em 31 de dezembro de 2014, cujos valores estão apresentados para fins de comparação, foram anteriormente por nós auditadas. Nosso relatório foi emitido em 09 de janeiro de 2015, sem ressalvas e com parágrafo de ênfase relacionado ao pressuposto da continuidade normal dos negócios da Companhia, o qual foi suprimido, haja vista que a administração obteve êxito nas medidas para o restabelecimento do equilíbrio financeiro e da posição patrimonial da Companhia.

Londrina, 08 de janeiro de 2016.

Linea Auditores Independentes
CRC PR 007.650/O-0

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Izac Busato", is written over a horizontal line.

Izac Busato
Contador CRC PR 044.920/O-0

Companhia Nacional de Call Center

Balanços patrimoniais em 31 de dezembro

(Em milhares de reais)

Ativo	2015	2014	Passivo e patrimônio líquido	2015	2014
Circulante			Circulante		
Caixa e bancos (nota 4)	3	1	Fornecedores	1.133	1.176
Aplicações financeiras (nota 4)	1.036	1.877	Utilidades e serviços a pagar	361	385
Contas a receber de clientes (nota 5)	2.461	1.470	Empréstimos bancários	-	1
Impostos e contribuições a recuperar (nota 6)	511	143	Obrigações sociais	1.670	819
Adiantamentos	356	267	Obrigações fiscais	871	107
Despesas antecipadas	<u>5</u>	<u>5</u>	Impostos parcelados (nota 10)	<u>-</u>	<u>29</u>
	4.372	3.763		4.035	2.517
Não circulante			Não circulante		
Realizável a longo prazo			Impostos parcelados (nota 10)	1.454	4.924
Depósitos judiciais	53	29	Provisão para contingências (nota 11)	<u>1.360</u>	<u>1.055</u>
Imobilizado (nota 8)	3.113	3.208		2.814	5.979
Intangível (nota 9)	<u>171</u>	<u>126</u>			
	3.337	3.363	Patrimônio líquido (nota 12)		
			Capital social	37.591	37.591
			Prejuízos acumulados	<u>(36.731)</u>	<u>(38.961)</u>
				860	(1.370)
Total do ativo	<u>7.709</u>	<u>7.126</u>	Total do passivo e patrimônio líquido	<u>7.709</u>	<u>7.126</u>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis

Companhia Nacional de Call Center

Demonstração do resultado dos exercícios findos em 31 de dezembro
(Em milhares de reais)

	<u>2015</u>	<u>2014</u>
Receita bruta de serviços prestados	18.249	16.604
Deduções da receita	<u>(1.032)</u>	<u>(938)</u>
Receita operacional líquida	17.217	15.666
Custo dos serviços prestados	<u>(13.341)</u>	<u>(12.535)</u>
Lucro operacional bruto	3.876	3.131
Despesas gerais e administrativas	(1.911)	(912)
Outras receitas líquidas	<u>(222)</u>	<u>(53)</u>
	<u>(2.133)</u>	<u>(965)</u>
Lucro operacional antes do resultado financeiro e dos impostos	1.743	2.166
Resultado financeiro líquido	<u>1.245</u>	<u>(516)</u>
Lucro operacional antes dos impostos	2.988	1.650
Imposto de renda	(550)	(319)
Contribuição social sobre o lucro líquido	<u>(208)</u>	<u>(125)</u>
Lucro do exercício	2.230	1.206
Lucro por lote de 1.000 ações	53,60	29,00

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis

Companhia Nacional de Call Center

Demonstração das mutações do patrimônio líquido dos períodos findos em 31 de dezembro
(Em milhares de reais)

	Capital social				AFAC	Prejuízo acumulado	Total
	Subscrito	A integralizar	Ações em tesouraria	Integralizado			
Em 31 de dezembro de 2013	41.077	(4.014)	-	37.063	-	(40.167)	(3.104)
Lucro líquido do exercício	-	-	-	-	-	1.206	1.206
Adiantamento para futuro aumento de capital	-	-	-	-	528	-	528
Capitalização do AFAC	528	-	-	528	(528)	-	-
Em 31 de dezembro de 2014	41.605	(4.014)	-	37.591	-	(38.961)	(1.370)
Lucro líquido do exercício	-	-	-	-	-	2.230	2.230
Resgate de ações a integralizar	-	4.014	(4.014)	-	-	-	-
Em 31 de dezembro de 2015	41.605	-	(4.014)	37.591	-	(36.731)	860

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis

Companhia Nacional de Call Center

Demonstração dos fluxos de caixa dos períodos findos em 31 de dezembro
(Em milhares de reais)

	<u>2015</u>	<u>2014</u>
Fluxo de caixa das atividades operacionais		
Lucro (prejuízo) líquido	2.230	1.206
Ajustes para reconciliar o lucro líquido ao fluxo de caixa das atividades operacionais:		
Depreciação	518	531
Provisão para contingências	199	-
Reversão da provisão para contingências	(139)	(103)
	<u>2.808</u>	<u>1.634</u>
Variação de ativos e passivos		
(Aumento) redução dos contas a receber	(991)	(207)
(Aumento) redução de outros créditos	(481)	475
Aumento (redução) de fornecedores	(43)	197
Aumento (redução) das obrigações sociais	851	(277)
Aumento (redução) das obrigações fiscais	(2.735)	(926)
Aumento (redução) das provisões para contingências	-	429
Aumento (redução) de outras contas a pagar	221	182
Caixa líquido gerado pelas atividades operacionais	<u>(370)</u>	<u>1.507</u>
Fluxo de caixa das atividades de investimentos		
Aquisição de imobilizado	(468)	(157)
Caixa líquido aplicado nas atividades de investimentos	<u>(468)</u>	<u>(157)</u>
Fluxo de caixa das atividades de financiamentos		
Pagamento de empréstimos e financiamentos	(1)	(1)
Aumento de capital	-	528
Caixa líquido gerado pelas atividades de financiamentos	<u>(1)</u>	<u>527</u>
Aumento (redução) líquido de caixa e equivalentes de caixa	<u>(839)</u>	<u>1.877</u>
Caixa e equivalentes de caixa no início do período	1.878	1
Caixa e equivalentes de caixa no fim do período	<u>1.039</u>	<u>1.878</u>
Aumento (redução) líquido de caixa e equivalentes de caixa	<u>(839)</u>	<u>1.877</u>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

Companhia Nacional de Call Center

Demonstração do valor adicionado dos períodos findos em 31 de dezembro
(Em milhares de reais)

	<u>2015</u>	<u>2014</u>
Entradas		
Vendas de serviços	18.249	16.604
	18.249	16.604
Saídas		
Materiais, energia, serviços de terceiros e outras	(3.975)	(2.628)
Valor adicionado bruto	14.274	13.976
(-) Depreciação / amortização	(518)	(531)
Valor adicionado líquido	13.756	13.445
Valor adicionado decorrente de transferências		
Receitas financeiras	1.708	143
Valor adicionado total a distribuir	15.464	13.588
Distribuição do valor adicionado		
Colaboradores		
Pessoal e encargos sociais	10.080	9.757
Governo		
Impostos, taxas e contribuições	2.691	2.109
Financiadores		
Juros e aluguéis	463	516
Remuneração de capitais próprios		
Lucros do exercício	2.230	1.206
Valor adicionado total distribuído	15.464	13.588

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

1. Contexto operacional

A companhia é uma sociedade anônima de capital fechado, constituída em 1999, com sede em Londrina-PR.

A companhia tem por objetivo a projeção, implantação, operação e manutenção de centrais de atendimento no Brasil e no exterior, bem como a comercialização de tais serviços, o estabelecimento de parcerias para o fornecimento de serviços de valor agregado, a participação em associações ou empreendimentos relacionados a seu objeto social, e o desenvolvimento e implantação de projetos de CRM - Customer Relation Management, voltados ao gerenciamento de relacionamento de clientes.

Através da Assembléia Geral Extraordinária, realizada em 01 de julho de 2015, os acionistas declararam prescritas as ações subscritas e não integralizadas, de titularidade da Atende Bem - Soluções de Atendimento, Informação, Comunicação e Informática Ltda., baseados na ação de execução de título extrajudicial, transitada em julgado, em 29 de abril de 2014, uma vez que esta se retirou do controle administrativo sem que tivesse efetuado a totalidade da integralização de capital devido.

A Companhia adota o regime público de gestão nas aquisições e contratações de mão-de-obra, através do qual a administração mantém metas de racionalização de custos e obtenção de níveis adequados de rentabilidade e geração de recursos das suas operações.

2. Base de elaboração

As demonstrações contábeis, bem como as correspondentes notas explicativas, foram elaboradas considerando o pressuposto da continuidade operacional da sociedade e estão sendo apresentadas em conformidade com as práticas contábeis adotadas no Brasil, que incluem as normas emitidas pelo CPC – Comitê de Pronunciamentos Contábeis.

3. Principais políticas contábeis

As principais práticas contábeis adotadas são:

a) Apresentação das demonstrações contábeis

Os ativos e passivos são classificados como circulante quando sua realização ou liquidação ocorrer nos próximos doze meses. Caso contrário, são demonstrados como não circulantes.

b) Apuração do resultado

O resultado é apurado pelo regime de competência para apropriação de receitas, custos e despesas.

c) Mensuração da receita

Conforme o pronunciamento técnico CPC 30 item 9, as receitas foram mensuradas pelo valor justo recebido ou a receber.

d) *Caixa e equivalente de caixa*

Incluem os montantes de caixa, fundos disponíveis em contas bancárias de livre movimentação e aplicações financeiras de liquidez imediata, demonstradas ao custo acrescido dos rendimentos líquidos de impostos auferidos até a data do balanço, que estão sujeitas a risco insignificante de mudança de seu valor.

e) *Contas a receber de clientes*

São apresentadas pelo valor de realização. A sociedade constitui provisão para crédito de liquidação duvidosa para valores cuja recuperação é considerada remota, em montante considerado suficiente pela administração.

f) *Demais ativos circulantes e não circulantes*

Os demais ativos são apresentados ao valor de custo ou de realização, incluindo, quando aplicável, os rendimentos, as variações monetárias auferidas e a provisão para perdas.

g) *Estimativas contábeis*

A preparação de demonstrações contábeis de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil requer que a administração se baseie em estimativas para o registro de certas transações. A liquidação das transações envolvendo essas estimativas poderá resultar em valores diferentes dos estimados. A companhia revisa periodicamente essas estimativas e premissas.

h) *Demais passivos circulantes e não circulantes*

São demonstrados pelos valores conhecidos ou calculáveis acrescidos, quando aplicável, dos correspondentes encargos e variações monetárias incorridas.

4. Caixa e equivalentes de caixa

	<u>2015</u>	<u>2014</u>
Bancos conta movimento	3	1
Aplicações financeiras	<u>1.036</u>	<u>1.877</u>
	1.039	1.878

A Companhia considera como equivalentes de caixa os saldos de caixa, bancos e aplicações financeiras de liquidez imediata. As aplicações financeiras referem-se a investimentos em Certificado de Depósito Bancário (CDB), remunerados com base na variação da taxa dos Certificados de Depósitos Interbancários (100% do CDI), são mantidas em instituições financeiras de primeira linha.

5. Contas a receber de clientes

	<u>2015</u>	<u>2014</u>
Clientes	2.482	1.491
(-) Provisão para créditos de liquidação duvidosa	<u>(21)</u>	<u>(21)</u>
	2.461	1.470

6. Impostos e contribuições a recuperar

	<u>2015</u>	<u>2014</u>
Imposto de renda e contribuição social corrente	371	7
Imposto de renda e contribuição social 2009	110	110
Imposto de renda sobre rendimentos de aplicações	4	21
Outros	<u>26</u>	<u>5</u>
	511	143

Os créditos tributários gerados a partir de prejuízos fiscais, base negativas e diferenças temporárias detidos pela companhia, serão compensados com impostos sobre lucros futuros.

7. Partes relacionadas

As transações efetuadas com a controladora Sercomtel S.A. Telecomunicações são realizadas em condições e preços normais praticados pelo mercado e estão assim demonstrados:

	<u>2015</u>	<u>2014</u>
Contas a receber - prestação de serviços	2.326	1.294
Contas a pagar - faturas telefônicas	4	42
Contas a pagar - despesas de condomínio	<u>32</u>	<u>18</u>
	36	60

8. Imobilizado

	Taxa anual de depreciação	2015			2014	
		Custo	Depre- ciação	Líquido	Líquido	
Máquinas e equipamentos	10%	5.070	(3.220)	1.850	2.089	
Móveis e utensílios	10%	1.276	(1.046)	230	224	
Equipamentos de informática	20%	2.031	(1.741)	290	410	
Instalações	4%	548	(86)	462	485	
Veículos	20%	52	(52)	-	-	
Imobilizado em curso	-	281	-	281	-	
		<u>9.258</u>	<u>(6.145)</u>	<u>3.113</u>	<u>3.208</u>	

	Saldo em 31/12/14	Adições	Baixas	Depre- ciação	Saldo em 31/12/15
Máquinas e equipamentos	2.089	2	-	(241)	1.850
Móveis e utensílios	224	31	-	(25)	230
Equipamentos de informática	410	53	-	(173)	290
Instalações	485	-	-	(23)	462
Imobilizado em curso	-	281	-	-	281
	<u>3.208</u>	<u>367</u>	<u>-</u>	<u>(462)</u>	<u>3.113</u>
Custo do imobilizado	8.891				9.258
Depreciação acumulada	<u>(5.683)</u>				<u>(6.145)</u>
Imobilizado líquido	3.208				3.113

A Companhia revisa anualmente as vidas úteis econômicas dos bens que integram o ativo imobilizado, em conformidade com o previsto no CPC 27 - Ativo Imobilizado.

9. Intangível

	Taxa anual de depreciação	2015			2014
		Custo	Depreciação	Líquido	Líquido
Softwares	20%	422	(253)	169	124
Marcas e patentes		2	-	2	2
		424	(197)	171	126

	Saldo em 31/12/14	Adições	Baixas	Depreciação	Saldo em 31/12/15
	Softwares	124	101	-	(56)
Marcas e patentes	2	-	-	-	2
	126	101	-	(56)	171

Custo do intangível	2.049				2.150
Amortização acumulada	(1.923)				(1.979)
Intangível líquido	126				171

Os direitos intangíveis estão representados por licenças de uso de softwares desenvolvidos por terceiros para utilização na operação, adquiridas em 2011 e 2015.

10. Impostos parcelados

	2015	2014
Imposto sobre serviços	-	3.470
Pis, cofins e imposto de renda	834	834
Inss	620	649
	1.454	4.953
No passivo circulante	-	29
No passivo não circulante	1.454	4.924
	1.454	4.953

A Companhia quitou à vista o Imposto sobre Serviços - ISS em atraso através da adesão ao Programa de Recuperação Fiscal de Curitiba - Refic, o qual concedeu o benefício da redução de 90% de juros e 80% da multa. Esta operação gerou a reversão de juros e multas reconhecidos contabilmente, no valor de R\$ 1.481 mil.

Para os demais parcelamentos a administração optou por utilizar os benefícios oferecidos pelo governo para quitação antecipada dos débitos em atraso. Estes benefícios compreendem reduções de multa, juros e encargos. Desta forma, os referidos parcelamentos foram liquidados à vista, sendo parte com pagamento em espécie e parte com utilização de créditos tributários.

Como a receita federal validará os cálculos levantados pelo contribuinte (consolidação) dentro de um prazo de até cinco anos, a administração optou por manter na contabilidade o saldo dos parcelamentos liquidados com os créditos tributários até que tal consolidação seja oficializada formalmente pelo fisco.

11. Contingências

A Companhia é parte em processos cíveis e trabalhistas que estão sendo discutidas judicialmente.

A Administração, com base na reavaliação da expectativa de perdas prováveis dos processos trabalhistas em andamento, efetuada pelos seus assessores jurídicos, decidiu constituir provisão adicional em montante considerado suficiente para cobrir as referidas perdas, conforme demonstrado a seguir:

	<u>2015</u>	<u>2014</u>
Contingências cíveis	204	20
Contingências trabalhistas	<u>1.156</u>	<u>1.035</u>
	1.360	1.055

As ações trabalhistas que geraram provisão contábil estão representadas por reclamatórias de funcionários das operações de Londrina-PR, Curitiba-PR e São Leopoldo (as duas últimas cidades tiveram suas operações encerradas).

Em 31 de dezembro de 2015 havia processos trabalhistas com estimativa de possível perda, conforme avaliação dos assessores jurídicos, no valor aproximado de R\$ 830 mil (R\$ 508 mil em 2014), compostas, em sua maioria, por ações relativas a empregados de empresas terceirizadas, enquadramento salarial, dentre outras, originadas, principalmente, pela operação de Londrina-PR.

12. Patrimônio líquido

Capital Social

Em 31 de dezembro de 2015, o capital social subscrito é de R\$ 41.605 mil, representado por 41.605.127 ações com valor unitário de R\$ 1,00, enquanto o capital social integralizado é de R\$ 37.591 mil.

O capital subscrito está assim distribuído:

	Quantidade de ações		
	<u>Ordinárias</u>	<u>Preferenciais</u>	<u>Total</u>
Sercomtel S.A. Telecomunicações	9.858.482	27.468.010	37.326.492
Atende Bem Soluções de Atendimento Ltda	142.181	122.285	264.466
Outros	320	16	336
Capital integralizado	10.000.983	27.590.311	37.591.294
Ações em tesouraria	<u>3.867.392</u>	<u>146.441</u>	<u>4.013.833</u>
Capital subscrito	13.868.375	27.736.752	41.605.127

Em abril de 2004, a acionista Atende Bem, retirou-se do controle administrativo sem que tivesse efetuado a totalidade da integralização do capital devido. Desde então, a administração da companhia vem sendo exercida pela acionista Sercomtel S.A. Telecomunicações.

A acionista Atende Bem, por sua vez, impetrou ação requerendo o cancelamento de sua obrigação de integralizar o capital, alegando sua saída do controle da Companhia.

Em Assembleia Geral Extraordinária, realizada em 01 de julho de 2015, os acionistas declararam prescritas as ações subscritas e não integralizadas da empresa Atende Bem, baseados em sentença de ação de execução de título extrajudicial, transitada em julgado em 29 de abril de 2014, a qual extinguiu o processo, suportada na decisão do Tribunal de Justiça do Paraná, que dispensou a Atende Bem de efetuar o pagamento das ações. Com isto, a administração da Companhia decidiu manter as ações não integralizadas em tesouraria.

13. Prejuízos fiscais e base negativa

Em 31 de dezembro de 2015, a companhia possuía prejuízos fiscais, base negativa de contribuição social e diferenças temporárias. Embora a Companhia tenha apresentado lucro nos exercícios de 2014 e 2015, em função da ausência de histórico de rentabilidade os créditos fiscais estão sendo controlados, porém, não foram registrados contabilmente.

13. Instrumentos financeiros

Em 31 de dezembro de 2015, o valor contábil dos instrumentos financeiros registrados no balanço patrimonial, tais como disponibilidades, contas a receber e empréstimos e financiamentos, aproximam-se de seus respectivos valores de mercado. A Sociedade não contrata operações envolvendo derivativos financeiros em proteção à exposição aos riscos de mercado, moedas e taxa de juros.

14. Seguros

A Companhia mantém contrato de seguros com cobertura determinada por orientação de especialistas, levando em conta a natureza e grau de risco por montantes considerados suficientes para cobrir eventuais perdas significativas sobre seus ativos.