



Aos Acionistas e Administradores da Sercomtel Contact Center S.A.

**Opinião**

Examinamos as demonstrações contábeis da Sercomtel Contact Center S.A., que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2017 e as respectivas demonstrações do resultado, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo o resumo das principais políticas contábeis. Em nossa opinião, as demonstrações contábeis acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da Sercomtel Contact Center S.A. em 31 de dezembro de 2017, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil.

**Base para opinião**

Nossa auditoria foi conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Nossas responsabilidades, em conformidade com tais normas, estão descritas na seção a seguir intitulada "Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações contábeis". Somos independentes em relação à Companhia, de acordo com os princípios éticos relevantes previstos no Código de Ética Profissional do Contador e nas normas profissionais emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade, e cumprimos com as demais responsabilidades éticas de acordo com essas normas. Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

**Outros assuntos****Demonstrações do valor adicionado**

As demonstrações do valor adicionado (DVA) referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2017, elaboradas sob a responsabilidade da administração da Companhia, e apresentadas como informação suplementar para fins de IFRS, foram submetidas a procedimentos de auditoria executados em conjunto com a auditoria das demonstrações contábeis da Companhia. Para a formação de nossa opinião, avaliamos se essas demonstrações estão conciliadas com as demonstrações contábeis e registros contábeis, conforme aplicável, e se a sua forma e conteúdo estão de acordo com os critérios definidos no Pronunciamento Técnico CPC 09 - Demonstração do Valor Adicionado. Em nossa opinião, essas demonstrações do valor adicionado foram adequadamente elaboradas, em todos os aspectos relevantes, segundo os critérios definidos nesse Pronunciamento Técnico e são consistentes em relação às demonstrações contábeis individuais tomadas em conjunto.

**Responsabilidades da administração pelas demonstrações contábeis**

A administração é responsável pela elaboração e adequada apresentação das 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.

Na elaboração das demonstrações contábeis, a administração é responsável pela avaliação da capacidade de a Companhia continuar operando, divulgando, quando aplicável, os assuntos relacionados com a sua continuidade operacional e o uso dessa base contábil na elaboração das demonstrações contábeis, a não ser que a administração pretenda liquidar a Companhia ou cessar suas operações, ou não tenha nenhuma alternativa realista para evitar o encerramento das operações.

**Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações contábeis**

Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações contábeis, tomadas em conjunto, estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro, e emitir relatório de auditoria contendo nossa opinião. Segurança razoável é um alto nível de segurança, mas não uma garantia de que a auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria sempre detectam as eventuais distorções relevantes existentes. As distorções podem ser decorrentes de fraude ou erro e são consideradas relevantes quando, individualmente ou em conjunto, possam influenciar, dentro de uma perspectiva razoável, as decisões econômicas dos usuários tomadas com base nas referidas demonstrações contábeis.

Como parte da auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria, exercemos julgamento profissional e mantemos ceticismo profissional ao longo da auditoria. Além disso:

- Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações contábeis, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente para fundamentar nossa opinião. O risco de não detecção de distorção relevante resultante de fraude é maior do que o proveniente de erro, já que a fraude pode envolver o ato de burlar os controles internos, conluio, falsificação, omissão ou representações falsas intencionais.
- Obtivemos entendimento dos controles internos relevantes para a auditoria para planejarmos procedimentos de auditoria apropriados às circunstâncias, mas, não, com o objetivo de expressarmos opinião sobre a eficácia dos controles internos da Companhia.
- Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela administração.
- Concluímos sobre a adequação do uso, pela administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe incerteza relevante em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da Companhia. Se concluirmos que existe incerteza relevante, devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações contábeis ou incluir modificação em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar a Companhia a não mais se manter em continuidade operacional.
- Avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações contábeis, inclusive as divulgações e se as demonstrações contábeis representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada.

Comunicamos-nos com os responsáveis pela administração a respeito, entre outros aspectos, do alcance planejado, da época da auditoria e das constatações significativas de auditoria, inclusive as eventuais deficiências significativas nos controles internos que identificamos durante nossos trabalhos.

Maringá, 26 de janeiro de 2018.

BEZ Auditores Independentes S/S

CRC PR 5.010/O-2

Valdemir Bez

Contador

CRC PR 037.262/O-2

**Conselho de Administração:**

**Hans Jürgen Müller**  
Presidente do Conselho  
**Eloiza Fernandes Pinheiro Abi Antoun**  
**Rosângela Miqueletti Martins de Oliveira**  
**Nilsa Paulo da Silva**  
**Flávio Luiz Borsato**

**Conselho Fiscal:**

**Leonardo Francis**  
**Paulo Morimichi Ogido**

**Diretoria:**

**Luciano Kuhl**  
Diretor Presidente  
**Edilson Gonçalves Moreira**  
Diretor Administrativo Financeiro  
**Tiago Carnelos Caetano**  
Diretor Operacional

**Contador:**

**Anderson Nunes Mendes**  
CRC PR 066377/O-7

**CONTINUA →****8. IMOBILIZADO**

No decorrer do exercício foi concluído o levantamento do imobilizado, gerando ajustes demonstrados no quadro abaixo:

	Taxa anual de depreciação %	Saldo em 31/12/2016	Adições	Baixas	Transferência	Ajuste inventário	Depreciação	Saldo em 31/12/2017
Máquinas e equipamentos	10	1.609	-	-	2.655	94	(248)	4.110
Móveis e utensílios	10	223	14	-	-	(3)	(29)	205
Equipamentos de informática	20	171	59	-	-	(86)	(44)	101
Instalações	4	456	129	-	-	31	(42)	573
Veículos	20	-	-	-	-	-	-	-
Imobilizado em curso		984	1.712	(41)	(2.655)	-	-	-
		<b>3.443</b>	<b>1.914</b>	<b>(41)</b>	<b>-</b>	<b>36</b>	<b>(363)</b>	<b>4.989</b>
Custo do imobilizado		10.031						7.447
Depreciação acumulada		(6.588)						(2.458)
Imobilizado Líquido		<b>3.443</b>						<b>4.989</b>

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**

No decorrer do exercício foi concluído o levantamento do imobilizado, gerando ajustes demonstrados no quadro abaixo:

	Taxa anual de depreciação %	Saldo em 31/12/2016	Adições	Baixas	Ajuste Inventário	Depreciação	Saldo em 31/12/2017
Software	20	124	9	-	(63)	(7)	63
Marcas e Patentes		2	-	-	(2)	-	-
Total		126	9	-	(65)	(7)	63
Custo de intangível		2.154					742
Amortização acumulada		(2.027)					(679)
Intangível líquido		127					63

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

**10. IMPOSTOS PARCELADOS**

	2017	2016
Pis, Cofins, Imposto de Renda e Contribuição Social Inss	1.172	1.257
	620	620
	<b>1.792</b>	<b>1.877</b>
Passivo Circulante	-	104
Passivo Não Circulante	1.792	1.773
	<b>1.792</b>	<b>1.877</b>

A administração aderiu aos benefícios da Lei nº 12.996/2014, para parcelamento e quitação antecipada de débitos tributários federais e previdenciários em atraso, que correspondem a Irlp, Csl, Pis e Cofins no montante de R\$ 834 mil e Inss no montante de R\$ 620 mil. Tais benefícios compreendem reduções de multa, juros e encargos. Em razão da adesão da aludida Lei, este débitos foram liquidados parcialmente através do pagamento em espécie e o restante com utilização de prejuízo fiscal e base de cálculo negativa.

Entretanto, em razão de a Receita Federal do Brasil submeter-se a posterior consolidação e homologação dos cálculos para todos os contribuintes que aderiram a este parcelamento, o que em tese pode ter prazo de até 5 (cinco) anos, a administração optou por manter os saldo destes débitos parcelados contabilmente, ainda que liquidados na forma trazida pela legislação, até que tal consolidação seja oficializada formalmente pelo fisco federal.

No ano de 2016, a administração optou pelo parcelamento ordinário, junto a Receita Federal do Brasil, dos débitos referentes ao Imposto de Renda (IRPJ) e da Contribuição Social sobre o Lucro Líquido (CSLL), no montante de R\$ 338 mil, levantados pelas apurações realizadas até o mês de dezembro de 2015, pelo Lucro Real através de levantamento de balancetes mensais. Para este parcelamento foram estabelecidas o pagamento em 60 parcelas, sendo estas atualizadas mensalmente pelo indicador SELIC.

Todavia, com o advento da Lei nº 13.496/2017, que trouxe a opção de adesão ao Programa Especial de Regularização Tributária (PERT), no mês de novembro de 2017, houve a inclusão do referido parcelamento ordinário neste programa que possibilita a utilização dos prejuízos fiscais para a quitação de saldo remanescente, após o pagamento inicial, em espécie, de 5% do total do débito, em cinco parcelas. Da mesma forma, a administração optou por manter os saldos contabilmente, até a formalização da consolidação e homologação dos dados pela Receita Federal do Brasil.

**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:

	2017	2016
Contingências cíveis	1.555	435
Contingências trabalhistas	592	1.076
	<b>2.147</b>	<b>1.511</b>

As ações trabalhistas que geraram provisão contábil estão representadas, principalmente, por reclamatórias de funcionários das operações de Londrina-PR.

Em 31 de dezembro de 2017 havia processos trabalhistas com estimativa de possível perda, conforme avaliação dos assessores jurídicos, no valor aproximado de R\$ 525 mil (R\$ 238 mil em 2016), compostas, em geral, por ações relativas a empregados de empresas terceirizadas, enquadramento salarial, dentre outras, originadas, principalmente, pela operação de Londrina-PR.

Relativos aos processos cíveis, foi estimada a perda possível de R\$ 1.740 mil, relativo, em geral, a ações relacionadas a questões contratuais.

**12. PATRIMÔNIO LÍQUIDO****Capital Social**

Em 31 de dezembro de 2017, o capital social subscrito é de R\$ 37.591 mil, representado por 37.591.294 ações com valor unitário de R\$ 1,00.

O capital subscrito está assim distribuído:

	Ações ordinárias		Ações preferenciais		Total	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Sercomtel S.A. Telecomunicações	9.858.482	99	27.468.010	100	37.326.492	99
Atende Bem Soluções de Atendimento Ltda	142.181	1	122.285	0	264.466	1
Outros	320	0	16	0	336	0
	<b>10.000.983</b>	<b>100</b>	<b>27.590.311</b>	<b>100</b>	<b>37.591.294</b>	<b>100</b>

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.

Na 34ª 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.

Em 01 de julho de 2016, através da 38ª Assembleia Geral Extraordinária, foi decidido pelos acionistas pela não aquisição das ações em tesouraria. Com isso, após findado o prazo de doze meses para alienação desses títulos, conforme definido na 34ª Assembleia Geral Extraordinária, e sem que houvesse sua alienação, o capital social subscrito foi reduzido para a soma do capital efetivamente integralizado.

**13. PREJUÍZOS FISCAIS E BASE NEGATIVA**

Em 31 de dezembro de 2017, a companhia possuía prejuízos fiscais, base negativa de contribuição social. Embora a Companhia tenha apresentado lucro nos exercícios de 2016 e 2017, em função da ausência de histórico de rentabilidade, os créditos fiscais estão sendo controlados, porém, não foram registrados contabilmente, por estes estarem em processo de consolidação pelo órgão fiscal competente.

**14. INSTRUMENTOS FINANCEIROS**

Em 31 de dezembro de 2017, 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 Companhia não contrata operações envolvendo derivativos financeiros em proteção à exposição aos riscos de mercado, moedas e taxa de juros.

**15. 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.