

Relações com Investidores

Mônica H. Carvalho Molina

Diretora de RI e Desenvolvimento Corporativo

Carlos Montenegro

Gerente de Relações com Investidores

Thatiana Zago

Analista de Relações com Investidores

Website e e-mail:

www.csu.com.br/ri

ri@csu.com.br

Telefone:

55 11 2106-3821

Teleconferência de Resultados 4T10

Sexta-feira, 25 de março de 2011

Português

10h00 (horário de Brasília)

09h00 (horário de Nova Iorque)

Tel.: 55 11 3127-4971

Cód.: CSU

Inglês

11h30 (horário de Brasília)

10h30 (horário de Nova Iorque)

Tel.: +1 970 315-0994

Cód.: 47581485



Índice de Ações com Tag Along Diferenciado **ITAG**

Índice de Ações com Governança Corporativa Diferenciada **IGC**



A CSU CardSystem S.A. (BM&FBOVESPA: CARD3) anuncia os resultados do quarto trimestre de 2010 (4T10) e do exercício de 2010. As informações financeiras são apresentadas em milhões de reais (R\$), exceto quando indicado o contrário, e de acordo com as normas, revisões e interpretações emitidas pelo CPC e IFRS. As comparações referem-se ao mesmo trimestre de 2009 (4T09) e ao ano de 2009.

Mensagem do Presidente

A CSU CardSystem S.A. encerrou 2010 com importantes conquistas, que deverão responder por significativa parte do nosso crescimento nos próximos anos. As demonstrações financeiras evidenciam a forte geração operacional de caixa, o que permitiu não só a manutenção dos investimentos, mas também a retomada da distribuição de proventos aos acionistas desde a abertura de capital ocorrida em 2006. Registramos um lucro líquido de R\$ 33,1 milhões, crescimento de 94,6% ano-a-ano, atingindo mais um recorde consecutivo.

Um passo fundamental para consolidar o pioneirismo da CSU foi dado ao nos anteciparmos a uma oportunidade histórica – a abertura do mercado de aquisição no País – com o lançamento da plataforma CSU Acquirer, o que fez da CSU a primeira processadora independente também para adquirentes. Em 01 de março de 2011, entrou em operação o primeiro contrato, celebrado com o Banrisul, com expectativa de receitas crescentes ao longo do ano.

A CSU detém uma plataforma tecnológica robusta, flexível e totalmente aderente à realidade e sofisticação do mercado brasileiro e oferece uma diversidade de soluções sob medida para vários segmentos, especialmente varejistas e instituições financeiras, podendo firmar parcerias estratégicas com *players* globais e acelerar a entrada deles no mercado brasileiro.

A unidade de negócios CSU CardSystem renovou contratos de processamento de meios eletrônicos de pagamento e conquistou novos clientes, que devem gerar um volume de quatro milhões de cartões adicionais em 2011, volume suficiente para repor o número de cartões pertencentes à Nossa Caixa.

Ao mesmo tempo, na unidade de negócios CSU Contact, especializada na prestação de serviços de infraestrutura e gestão em terceirização de *contact center*, houve significativos avanços. Com uma estratégia focada em crescimento com ampliação de rentabilidade, reforçamos o time de profissionais, estruturamos ofertas de soluções integradas, com destaque para Cobrança e BPO (*Business Process Outsourcing*) e esperamos atingir um total de cinco mil posições de atendimento já em meados de 2011, por conta dos novos contratos em fase de implantação.

Por fim, acreditando que as melhorias operacionais e expectativas de resultados não tenham sido ainda refletidas no preço de CARD3, nós aceleramos a execução do programa de recompra de ações, tendo atingido, até 10 de março de 2011, um total de 1.357.400 ações em tesouraria, equivalente a 6,5% do capital em circulação.

Assim, foi possível encerrar o exercício de 2010 gerando valor para a Companhia e com perspectivas positivas, já que a CSU iniciou 2011 em sólida posição para apresentar crescimento sustentado nos próximos anos.

Marcos Ribeiro Leite

SUMÁRIO

| (em R\$ mil ou %) | 4T10 | 4T09 | Δ% | Acumulado 2010 | Acumulado 2009 | Δ% |
|----------------------|---------------|---------------|------------------|-------------------|-------------------|-----------------|
| Receita Bruta | 97.784 | 104.306 | -6,3% | 412.777 | 426.452 | -3,2% |
| CSU CardSystem | 54.251 | 64.215 | -15,5% | 240.845 | 253.737 | -5,1% |
| CSU Contact | 43.533 | 40.092 | 8,6% | 171.933 | 172.715 | -0,5% |
| Receita Líquida | 90.967 | 96.464 | -5,7% | 383.310 | 394.832 | -2,9% |
| Lucro Bruto | 25.675 | 28.983 | -11,4% | 114.589 | 105.960 | 8,1% |
| CSU CardSystem | 25.123 | 27.004 | -7,0% | 103.290 | 94.326 | 9,5% |
| CSU Contact | 552 | 1.979 | -72,1% | 11.299 | 11.634 | -2,9% |
| Margem Bruta | 28,2% | 30,0% | -1,8 p.p. | 29,9% | 26,8% | 3,1 p.p. |
| CSU CardSystem | 49,9% | 45,7% | 4,2 p.p. | 46,3% | 40,4% | 6,0 p.p. |
| CSU Contact | 1,4% | 5,3% | -3,9 p.p. | 7,0% | 7,2% | -0,2 p.p. |
| EBITDA | 16.855 | 16.564 | 1,8% | 78.061 | 78.883 | -1,0% |
| CSU CardSystem | 21.187 | 17.802 | 19,0% | 83.829 | 75.420 | 11,2% |
| CSU Contact | (4.332) | (1.239) | 249,8% | (5.769) | 3.463 | -266,6% |
| Margem EBITDA | 18,5% | 17,2% | 1,4 p.p. | 20,4% | 20,0% | 0,4 p.p. |
| Lucro Líquido | 9.335 | 2.159 | 332,4% | 33.052 | 16.985 | 94,6% |

CONTEXTO DE MERCADO E SETORIAL

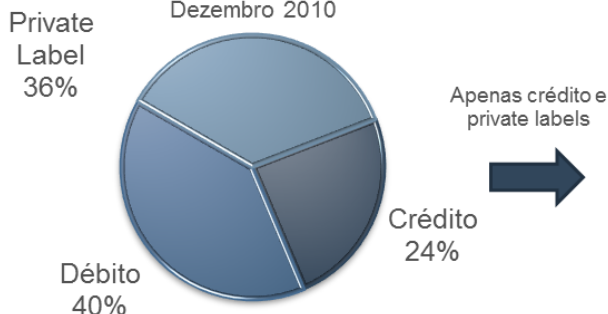
Em recente reunião, em 2 de março de 2011, o Copom (Comitê de Política Monetária) decidiu aumentar a taxa básica de juros, Selic, para 11,75% ao ano. Até o final do ano de 2011, diante de um cenário inflacionário aquecido, é possível que a taxa suba ainda 0,75p.p. chegando a 12,50% até dezembro, segundo expectativa publicada no relatório Focus. A decisão, já esperada pela maior parte do mercado financeiro, tem como objetivo conter as ameaças à estabilidade dos preços.

A expansão da oferta de crédito tende a persistir, embora em ritmo mais moderado, segundo relatório do Banco Central. Conforme estudo realizado pela Fecomercio (Federação do Comércio do Estado de São Paulo), o consumo deve continuar crescendo no ano de 2011 e os principais responsáveis pela alta serão as classes C, D e E. Essa avaliação é sustentada pelo fato de a confiança de consumidores e empresários se encontrar em níveis historicamente elevados, somados ainda ao vigor do mercado de trabalho e, em menor escala, à retomada da atividade global.

No mercado de meios eletrônicos de pagamento, dados preliminares divulgados pela ABECS (Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços) apontam que a base de cartões ativos no país (crédito e débito) aumentou 11,1% neste ano chegando ao número de 628 milhões de cartões. Destes, 40% são do tipo débito, 36% tipo *private label* (emitidos por grandes redes ou lojas) e 24% de cartões de crédito.

Composição do Mercado de Cartões Brasileiro

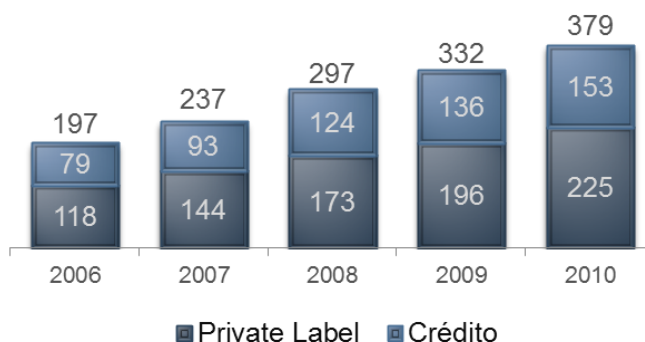
Dezembro 2010



Apenas crédito e private labels

Evolução dos Cartões no Mercado

(em milhões - Fonte: ABECS)



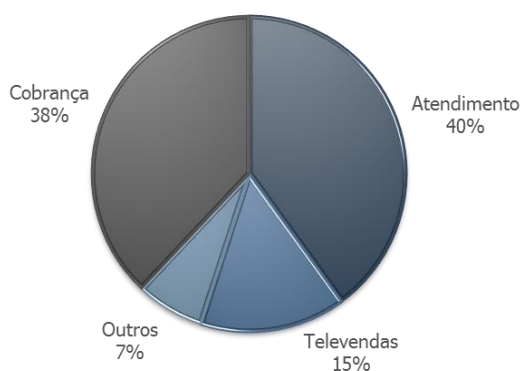
O número de transações chegou a 7 bilhões, com variação de 17% em relação a 2009. O faturamento também cresceu e alcançou R\$ 538 bilhões até dezembro, o que representa um aumento de 21% sobre o total faturado um ano antes.

A indústria de *contact center* passou por diversos ajustes ao longo de 2009 e 2010, em busca de qualidade e eficiência nos serviços oferecidos. Segundo estudo realizado pela IDC, o principal catalisador do processo de mudança foi a regulamentação (Lei do SAC e *Do Not Call List*) e as principais mudanças observadas foram a consolidação e reestruturação das empresas do segmento, com priorização dos investimentos em capital humano e desenvolvimento de novas tecnologias para otimização de custos.

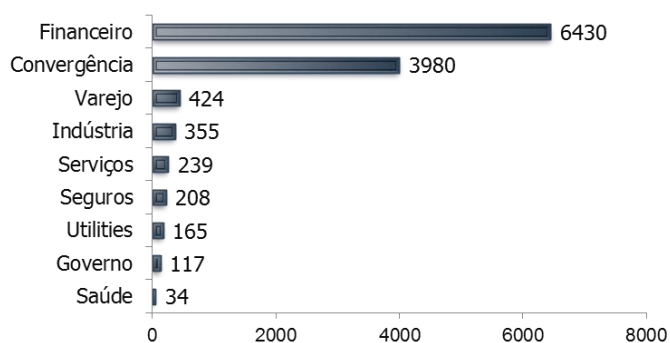
Aos poucos, as empresas contratantes que até então tinham a preferência por manter suas operações conduzidas internamente recuperaram a confiança e passam a considerar a terceirização dos serviços de *call center*. A indústria terceirizada fatura cerca de R\$ 12 bilhões no Brasil, sendo os segmentos financeiros e de convergência os principais contratantes.

Dentre os principais serviços oferecidos estão o de atendimento a clientes, televendas e cobrança. Os dois últimos, classificados como *outbound* (chamadas saintes), criam a possibilidade de remuneração variável para o contratado, baseada, por exemplo, em taxas de sucesso. Desta forma, é possível receber receitas maiores por posição de atendimento e, em consequência, atingir melhor rentabilidade.

Mercado de Call Center por tipo de Serviço (ano de 2011)



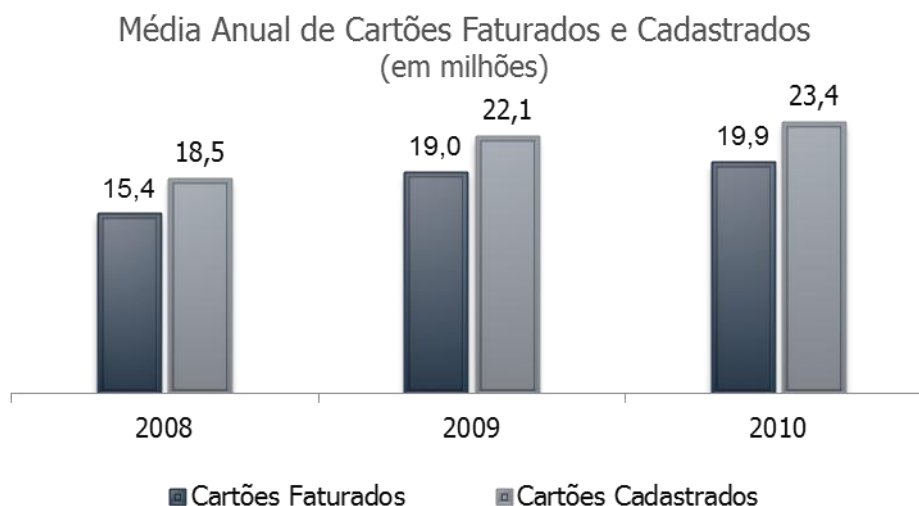
Participação por Segmento de Atuação dos Contratantes (R\$ MM)



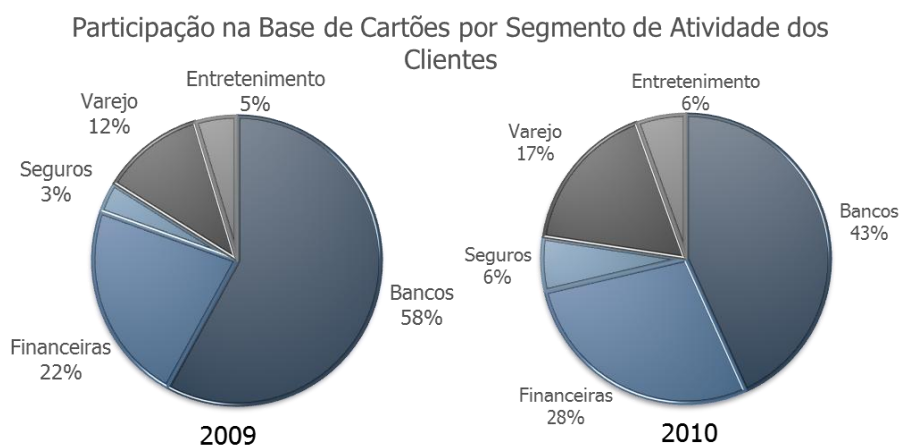
DESEMPENHO OPERACIONAL

CSU.CardSystem

No 4T10, foram emitidos 0,8 milhão de cartões e a base da Companhia fechou o ano com 20,6 milhões de unidades, número que representa um acréscimo de 3,4% comparado ao trimestre imediatamente anterior, por conta do crescimento orgânico dos clientes da base. A descontinuidade do contrato com a Nossa Caixa, adquirida pelo Banco do Brasil, reduziu a base de cartões da CSU quando da conclusão de sua migração, em setembro de 2010. Considerando os valores médios anuais, demonstrados no gráfico abaixo, os cartões cadastrados e faturados expandiram 5,9% e 4,7%, respectivamente, em 2010, na comparação anual.



Em 2010, a base de cartões adquiriu um perfil mais diversificado na sua composição, dada a alta taxa de crescimento experimentada pelos cartões emitidos por grandes redes varejistas, financeiras e seguradoras, e a exclusão dos cartões da Nossa Caixa.



Para 2011, espera-se uma recuperação do volume de cartões processados, com a entrada de novos clientes e crescimento dos clientes da base. Conforme já divulgado ao mercado, os contratos celebrados recentemente devem representar uma entrada de 4 milhões de novos cartões ao longo do ano. Neste primeiro trimestre de 2011, a CSU trabalha na implantação simultânea de novos produtos para seis clientes, uma etapa crítica executada com agilidade por uma equipe especializada.

Em maiores detalhes, a CSU CardSystem fechou contrato com o Tribanco, do Grupo Martins, para processamento dos seus cartões. O acordo é extensão de um projeto de rentabilização da base de clientes portadores do cartão TriCard, bandeira própria da instituição financeira. A CSU também ficará encarregada pela operação do cartão Tribanco MasterCard. A migração completa e imediata de um total de 2,5 milhões de cartões para a base da CSU CardSystem deve contribuir para a geração de novas receitas a partir do 2T11.

No caso do Sicredi, a CSU saiu vencedora em duas concorrências e processará os cartões Sicredi Visa, já em fase de implantação. Além disso, a CSU terceirizará o processamento dos cartões de bandeira própria, que era realizado pelo próprio Sicredi.

Há também o novo contrato com o Supermercado ABC, rede varejista que atua no interior de Minas Gerais, possui cerca de 40 lojas e controla a administradora de cartões Financial. O ABC é membro da Rede Brasil de Supermercados, maior associação do segmento no país, formada por 16 redes de diversas regiões do Brasil, cujo faturamento conjunto totalizou cerca de R\$ 9 bilhões em 2010. A CSU será responsável pelo processamento dos cartões emitidos pela Financial. A partir deste contrato, a Companhia espera conquistar novos clientes de varejo regional, um dos setores mais promissores para o segmento de cartões de crédito.

Com o Banestes, também em 2010, a CSU efetuou a renovação do contrato para processamento do seu cartão de crédito bandeirado. Em dezembro de 2010, o Banescard registrou um total de 935 mil transações, com aumento de quase 30% na comparação com o mesmo período do ano anterior.

Já com o Banrisul, foi bastante divulgado que a CSU foi contratada para realizar o processamento das transações capturadas na rede Banricompras, que hoje conta com mais de 75 mil estabelecimentos credenciados. O contrato com o Banco é o primeiro da nova plataforma CSU Acquirer, lançada em 2010 e voltada também para novos entrantes, que planejam atuar no nicho de adquirência após o fim da exclusividade entre bandeiras e credenciadoras.

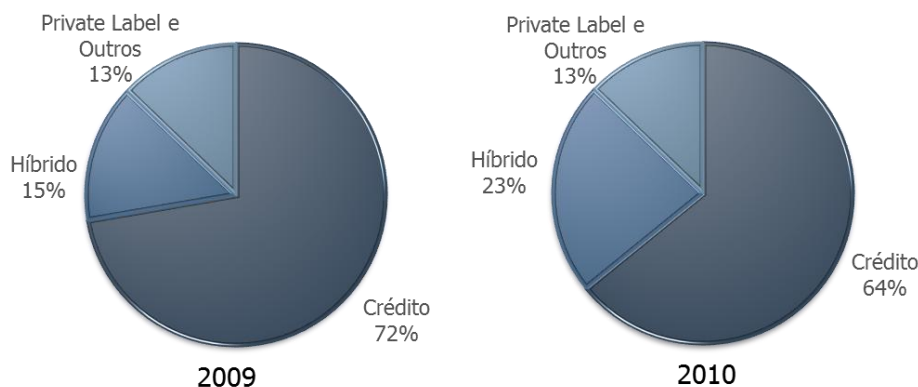
A CSU mais uma vez renovou, em 2010, o contrato para processamento dos cartões emitidos pelo Banrisul – cliente da CSU desde 1995 e também o mais antigo no portfólio da companhia. Essa parceria já está em sua terceira renovação consecutiva, com contínua oferta de produtos personalizados. Para essa nova etapa do contrato, estima-se que o número de cartões processados para o Banrisul seja triplicado.

A base de cartões cadastrados da CSU tem a seguinte composição:

| CSU CardSystem (em milhões) | 2010 | % Total | 2009 | % Total | Δ% | 3T10 | % Total | Δ% |
|--------------------------------|-------------|---------------|-------------|---------------|---------------|-------------|---------------|-------------|
| Número de Cartões: | 20,6 | 100,0% | 24,3 | 100,0% | -15,2% | 20,0 | 100,0% | 3,4% |
| Cartões de Crédito | 13,2 | 64,1% | 17,6 | 72,3% | -24,8% | 12,6 | 63,3% | 4,7% |
| Cartões Híbridos | 4,8 | 23,0% | 3,6 | 14,8% | 31,6% | 4,6 | 22,9% | 3,9% |
| Cartões Private Label e outros | 2,7 | 12,9% | 3,1 | 12,9% | -15,3% | 2,8 | 13,8% | -3,5% |

Os cartões híbridos, que seguem ganhando participação na base da Companhia desde 2008, tiveram aumento 8,2 pontos percentuais em sua representatividade ao longo dos últimos 12 meses.

Cartões Cadastrados na Base Divididos por Função



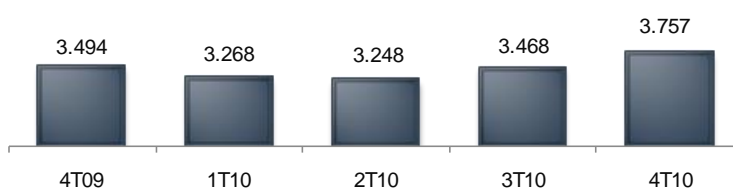
Ainda em 2010, a CSU recebeu a importante certificação PCI DSS – Payment Card Industry Data Security Standard (Padrão de Segurança de Dados para a Indústria de Cartões de Pagamento). A certificação do PCI significa o atingimento e garantia de elevados padrões de segurança utilizados no processamento de meios de pagamento, atendendo a requisitos mundiais de segurança exigidos pelas bandeiras e permitindo a oferta das melhores e mais seguras soluções ao mercado.

CSU.Contact

No 4T10, o número de posições de atendimento (PAs) variou positivamente 8,3% em relação ao 3T10, em conformidade com o objetivo da companhia de acelerar o retorno sobre os investimentos e garantir o crescimento sustentado dessa plataforma.

A CSU renovou sua estrutura gerencial e disponibilizou todo um time multifuncional prioritariamente focado em atender aos SLAs (indicadores de qualidade acordados com os clientes), consolidar a lucratividade, fortalecer a Companhia em seu mercado de atuação e dar continuidade ao plano de expansão da CSU Contact.

Número de Posições de Atendimento (em unidades)



Também em linha com o que já foi divulgado ao mercado, a CSU espera atingir um total de 5 mil posições de atendimento já em meados de 2011, uma evolução superior a 50% na comparação com o ano anterior.

As reestruturações organizacionais resultaram em expressivas conquistas comerciais já realizadas ao longo do último trimestre de 2010 e novos contratos com grandes corporações como Telefônica e EDP, além de E-Pharma e ACE Seguros. Com um portfólio composto por empresas de diversos setores de atividade econômica, a unidade de negócios oferece soluções técnicas customizadas para cada cliente, com uma das relações custo-benefício mais atrativas do mercado brasileiro. Com capacidade tecnológica e eficiência operacional reconhecida, a CSU Contact ampliou a oferta de produtos e serviços para clientes que já compunham o portfólio da unidade, como a NET, por exemplo. Também presta serviços para outros grupos empresariais como Accor, Banco do Brasil, Carrefour, HSBC, TIM e TVA, além de emissores de cartões de crédito, clientes da unidade de negócios CSU CardSystem.

MERCADO DE CAPITAIS e GOVERNANÇA

Neste exercício, foi proposta, com base nos resultados de 2010, a distribuição de proventos equivalentes a 50% do lucro líquido ajustado no total de R\$ 15,8 milhões. Destes, em 14 de janeiro de 2011, foi feito o pagamento de juros sobre o capital próprio de um montante bruto de R\$ 7,8 milhões. Ao todo serão pagos R\$ 0,33 por ação para esse exercício, com *dividend yield* de 5% calculado sobre o preço de fechamento de 2010.

Também neste trimestre, a CSU lançou um novo programa de recompra de ações como uma indicação clara de que a Companhia considera que o preço de seus papéis não reflete o valor que a Administração atribui ao negócio, cujo limite é de 800.000 ações ordinárias. Somando-se o saldo de ações do programa anterior às recompras efetuadas até 31 de dezembro de 2010, a Companhia adquiriu 1.092.800 ações ordinárias, que, no momento, estão mantidas em tesouraria.

Em alinhamento constante com as melhores práticas de governança corporativa do mercado, a CSU elegeu um novo membro independente para o Conselho de Administração, Álvaro de Souza. O executivo, que possui reconhecida experiência no setor financeiro e de cartões de crédito, tomou posse em outubro de 2010, e agrega *expertise* e profissionalismo à gestão estratégica da CSU. O Conselho é composto majoritariamente por executivos independentes, com larga experiência e profundo conhecimento em diferentes campos, complementares entre si.

DESEMPENHO FINANCEIRO

Com importante expansão na rentabilidade, os resultados do 4T10 refletiram uma conjunção de fatores já conhecidos, dentre eles:

- a descontinuidade do contrato de processamento de cartões da Nossa Caixa na unidade de negócios CSU CardSystem (redução nas receitas);
- os investimentos feitos em melhorias operacionais e na estrutura organizacional da CSU Contact (expansão nos custos), com foco em crescimento;
- operação deficitária, durante 6 meses, de cerca de 500 posições de atendimento (contração nas margens), operação esta que foi descontinuada já neste primeiro trimestre de 2011.

Diversas iniciativas foram implementadas para assegurar a recomposição das receitas, incluindo a conquista de novos clientes que se encontram em fase de implantação nas duas unidades de negócio, e o lançamento de novas ofertas em BPO, Cobrança, além da plataforma CSU Acquirer, cujo primeiro cliente entrou em operação em 1º de março deste ano. Assim, essas contribuições para os resultados da Companhia devem ganhar maior relevância a partir do 2T11.

Estas são as primeiras demonstrações financeiras apresentadas de acordo com as normas, revisões e interpretações emitidas pelo CPC que, no caso da CSU, estão plenamente de acordo com os Padrões Internacionais de Demonstrações Financeiras (International Financial Reporting Standards – IFRS) emitidos pelo International Accounting Standards Board – IASB. O efeito dessa adoção plena no resultado de 2010 é a redução dos montantes de depreciação e amortização dos ativos imobilizados e intangíveis pela revisão de suas vidas úteis econômicas.

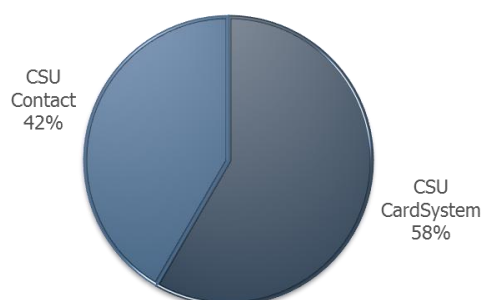
Receitas Operacionais

A receita bruta da CSU atingiu R\$ 97,8 milhões no 4T10, uma retração de 6,3% em comparação ao mesmo período do ano anterior. O principal motivo desse movimento foi a queda no volume de serviços prestados pela unidade CSU CardSystem, por conta da descontinuidade do contrato com a Nossa Caixa, parcialmente compensado pela melhoria na geração de receitas da CSU Contact, com a renovação do portfólio de produtos, reforço do relacionamento com os atuais clientes e reposicionamento perante o mercado, com efeitos positivos esperados também para 2011.

A receita bruta acumulada no ano de 2010 totalizou R\$ 412,8 milhões comparáveis aos R\$ 426,5 milhões auferidos no ano anterior.

Na unidade de negócios CSU CardSystem, a receita bruta alcançou R\$ 240,8 milhões, uma redução de 5,1%, enquanto que na CSU Contact, o total faturado foi de R\$ 171,9 milhões, bastante similar a 2009.

Participação das Unidades de Negócio na Receita Bruta de 2010



| Composição da Receita Bruta - R\$ mil | 4T10 | % Total | 4T09 | % Total | Δ% | 3T10 | % Total | Δ% |
|---------------------------------------|---------------|---------------|----------------|---------------|--------------|----------------|---------------|--------------|
| CSU CardSystem | 54.251 | 55,5% | 64.215 | 61,6% | -15,5% | 59.948 | 57,9% | -9,5% |
| CSU Contact | 43.533 | 44,5% | 40.092 | 38,4% | 8,6% | 43.616 | 42,1% | -0,2% |
| Total | 97.784 | 100,0% | 104.306 | 100,0% | -6,3% | 103.564 | 100,0% | -5,6% |

| Composição da Receita Bruta - R\$ mil | Acumulado 2010 | % Total | Acumulado 2009 | % Total | Δ% |
|---------------------------------------|----------------|---------------|----------------|---------------|--------------|
| CSU CardSystem | 240.845 | 58,3% | 253.737 | 59,5% | -5,1% |
| CSU Contact | 171.933 | 41,7% | 172.715 | 40,5% | -0,5% |
| Total | 412.777 | 100,0% | 426.452 | 100,0% | -3,2% |

A receita líquida seguiu as mesmas características da variação da receita bruta da Companhia, com a abertura por unidade de negócio a seguir:

| Composição da Receita Líquida - R\$ mil | 4T10 | % Total | 4T09 | % Total | Δ% | 3T10 | % Total | Δ% |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|---------------|---------------|--------------|
| CSU CardSystem | 50.310 | 55,3% | 59.068 | 61,2% | -14,8% | 55.316 | 57,6% | -9,1% |
| CSU Contact | 40.657 | 44,7% | 37.396 | 38,8% | 8,7% | 40.676 | 42,4% | 0,0% |
| Total | 90.967 | 100,0% | 96.464 | 100,0% | -5,7% | 95.992 | 100,0% | -5,2% |

| Composição da Receita Líquida - R\$ mil | Acumulado 2010 | % Total | Acumulado 2009 | % Total | Δ% |
|---|----------------|---------------|----------------|---------------|--------------|
| CSU CardSystem | 222.876 | 58,1% | 233.705 | 59,2% | -4,6% |
| CSU Contact | 160.434 | 41,9% | 161.127 | 40,8% | -0,4% |
| Total | 383.310 | 100,0% | 394.832 | 100,0% | -2,9% |

Custos dos Serviços

No 4T10, os custos totais se reduziram em 3,2% na comparação ano-a-ano, com significativa contribuição da unidade CSU CardSystem. Na CSU Contact, por outro lado, em linha com a estratégia de reposicionar a unidade de negócios de *contact center* e elevar a qualidade dos níveis de serviços prestados, ocorreu uma elevação nos custos, que visam a gerar maior potencial de ampliação das receitas.

| Custos dos Serviços Prestados - R\$ mil | 4T10 | % Total | 4T09 | % Total | Δ% | 3T10 | % Total | Δ% |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|---------------|---------------|--------------|
| CSU CardSystem | 25.187 | 38,6% | 32.064 | 47,5% | -21,4% | 27.999 | 42,6% | -10,0% |
| CSU Contact | 40.105 | 61,4% | 35.417 | 52,5% | 13,2% | 37.690 | 57,4% | 6,4% |
| Total | 65.292 | 100,0% | 67.482 | 100,0% | -3,2% | 65.690 | 100,0% | -0,6% |

| Custos dos Serviços Prestados - R\$ mil | Acumulado 2010 | % Total | Acumulado 2009 | % Total | Δ% |
|---|----------------|---------------|----------------|---------------|--------------|
| CSU CardSystem | 119.586 | 44,5% | 139.378 | 48,2% | -14,2% |
| CSU Contact | 149.135 | 55,5% | 149.492 | 51,8% | -0,2% |
| Total | 268.721 | 100,0% | 288.870 | 100,0% | -7,0% |

Os custos da unidade CSU CardSystem do trimestre caíram 21,4% em relação ao 4T09. No ano, os custos desta unidade de negócios totalizaram R\$ 119,6 milhões, uma significativa redução quando comparados aos R\$ 139,4 milhões de 2009, tanto pelo menor volume de serviços prestados quanto por conta da

alteração da cesta média de produtos e serviços contratados pelos clientes da base. O principal movimento foi a internalização das rotinas de impressão e envio de faturas por dois grandes clientes, que causou redução de gastos com expedição e folheteria.

Além disso, a adoção plena das normas, revisões e interpretações emitidas pelo CPC resultou na redução dos montantes de depreciação e amortização dos ativos imobilizados e intangíveis pela revisão das vidas úteis econômicas, com redução no custo dos serviços prestados pela unidade de R\$ 1,1 milhão no 4T10 e de R\$ 4,4 milhões no ano de 2010.

| Custos por componentes CSU CardSystem - R\$ mil | 4T10 | % RL | 4T09 | % RL | Δ% | 3T10 | % RL | Δ% |
|--|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|---------------|--------------|---------------|
| Mão-de-Obra | 8.478 | 16,9% | 9.578 | 16,2% | -11,5% | 9.795,2 | 17,7% | -13,4% |
| Expedição | 5.211 | 10,4% | 9.524 | 16,1% | -45,3% | 6.359,7 | 11,5% | -18,1% |
| Comunicação | 897 | 1,8% | 1.662 | 2,8% | -46,1% | 1.092,1 | 2,0% | -17,9% |
| Depreciação/Amortização | 3.659 | 7,3% | 4.632 | 7,8% | -21,0% | 3.717,8 | 6,7% | -1,6% |
| Prédios | 1.418 | 2,8% | 1.292 | 2,2% | 9,7% | 1.438,4 | 2,6% | -1,4% |
| Custos dos Produtos Entregues | 3.079 | 6,1% | 3.042 | 5,2% | 1,2% | 2.817,6 | 5,1% | 9,3% |
| Outros | 2.444 | 4,9% | 2.333 | 3,9% | 4,8% | 2.778,0 | 5,0% | -12,0% |
| Total Custo dos Serviços | 25.187 | 50,1% | 32.064 | 54,3% | -21,4% | 27.999 | 50,6% | -10,0% |

| Custos por componentes CSU CardSystem - R\$ mil | Acumulado 2010 | % RL | Acumulado 2009 | % RL | Δ% |
|--|-------------------|--------------|-------------------|--------------|---------------|
| Mão-de-Obra | 40.367 | 18,1% | 40.655 | 17,4% | -0,7% |
| Expedição | 28.861 | 12,9% | 42.570 | 18,2% | -32,2% |
| Comunicação | 4.751 | 2,1% | 6.262 | 2,7% | -24,1% |
| Depreciação/Amortização | 14.887 | 6,7% | 17.797 | 7,6% | -16,3% |
| Prédios | 5.588 | 2,5% | 5.136 | 2,2% | 8,8% |
| Custos dos Produtos Entregues | 13.962 | 6,3% | 13.689 | 5,9% | 2,0% |
| Outros | 11.171 | 5,0% | 13.269 | 5,7% | -15,8% |
| Total Custo dos Serviços | 119.586 | 53,7% | 139.378 | 59,6% | -14,2% |

*Devido à reclassificação contábil, os custos com limpeza e segurança, que antes compunham a linha "Outros", passaram a ser classificados dentro da linha "Prédios". Tal alteração já está refletida nos números apresentados de 2009 e 2010.

CSU.Contact

Na CSU Contact, a linha de mão-de-obra foi a principal causa do aumento de 13,2% nos custos totais do 4T10, quando comparados com o mesmo trimestre do ano anterior, pela retomada no crescimento da unidade e pela contratação de mão-de-obra operacional necessária para melhorar a qualidade dos serviços prestados aos clientes. O número de funcionários da unidade se elevou de 6,3 mil para 8,5 mil colaboradores neste final de exercício, gerando oportunidade de emprego e renda.

Também contribuiu para o aumento dos custos a entrada em operação de novos contratos, devido aos custos de implementação. Mesmo assim, no período acumulado do ano, os custos desta unidade totalizaram R\$ 149,1 milhões, equivalentes aos R\$ 149,5 milhões registrados em 2009.

Foram implementadas diversas iniciativas para acelerar o retorno sobre os investimentos e garantir crescimento sustentado desta unidade de negócios. Dentre os investimentos, foram priorizadas a contratação de novos profissionais experientes, a modernização tecnológica das operações, e, principalmente, a formação de equipe multidisciplinar, envolvendo áreas como Recursos Humanos, Qualidade, Finanças, Operações, Infraestrutura e Tecnologia. Além disso, foi fortalecida a área comercial com profissionais de mercado, para posicionar a CSU entre os primeiros do mercado brasileiro de *contact center*.

Assim, para fazer frente ao crescimento almejado, a CSU assumiu integralmente o aluguel dos andares remanescentes no site de Alphaville, com consequente elevação dos custos com Prédios, de R\$ 16,8 milhões para R\$ 23,4 milhões em 2010.

Como para a CSU CardSystem, a adoção plena das normas, revisões e interpretações emitidas pelo CPC resultou na redução dos montantes de depreciação e amortização dos ativos imobilizados e intangíveis pela revisão das vidas úteis econômicas, com redução no custo dos serviços prestados pela unidade de R\$ 0,9 milhão no 4T10 e de R\$ 3,6 milhões no ano de 2010.

A seguir estão discriminados os custos da CSU Contact:

| Custo por componentes CSU Contact - R\$ mil | 4T10 | % RL | 4T09 | % RL | Δ% | 3T10 | % RL | Δ% |
|--|---------------|--------------|---------------|--------------|--------------|---------------|--------------|-------------|
| Mão-de-Obra | 29.202 | 71,8% | 23.376 | 62,5% | 24,9% | 26.154,0 | 64,3% | 11,7% |
| Comunicação | 1.066 | 2,6% | 982 | 2,6% | 8,6% | 1.253,2 | 3,1% | -14,9% |
| Depreciação/Amortização | 1.004 | 2,5% | 3.533 | 9,4% | -71,6% | 1.461,9 | 3,6% | -31,3% |
| Prédios | 5.958 | 14,7% | 4.949 | 13,2% | 20,4% | 6.085,2 | 15,0% | -2,1% |
| Outros | 2.875 | 7,1% | 2.577 | 6,9% | 11,5% | 2.736,1 | 6,7% | 5,1% |
| Total Custo dos Serviços | 40.105 | 98,6% | 35.417 | 94,7% | 13,2% | 37.690 | 92,7% | 6,4% |

| Custo por componentes CSU Contact - R\$ mil | Acumulado 2010 | % RL | Acumulado 2009 | % RL | Δ% |
|--|-------------------|--------------|-------------------|--------------|--------------|
| Mão-de-Obra | 104.199 | 64,9% | 101.098 | 62,7% | 3,1% |
| Comunicação | 4.314 | 2,7% | 5.085 | 3,2% | -15,2% |
| Depreciação/Amortização | 6.369 | 4,0% | 15.260 | 9,5% | -58,3% |
| Prédios | 23.353 | 14,6% | 16.804 | 10,4% | 39,0% |
| Outros | 10.899 | 6,8% | 11.245 | 7,0% | -3,1% |
| Total Custo dos Serviços | 149.135 | 93,0% | 149.492 | 92,8% | -0,2% |

*Devido à reclassificação contábil, os custos com limpeza e segurança, que antes compunham a linha "Outros", passaram a ser classificados dentro da linha "Prédios". Tal alteração já está refletida nos números apresentados de 2009 e 2010.

Lucro Bruto

No 4T10, em consequência da redução da receita da unidade CSU CardSystem e da elevação dos custos da CSU Contact, houve uma redução no lucro bruto de 11,4%, em comparação com o 4T09.

Por unidade de negócio, a CSU CardSystem apresentou ampliação na margem bruta, passando de 45,7% no 4T09 para 49,9% no 4T10.

Já a CSU Contact terminou o 4T10 com margem bruta de 1,4%, comprimida pela maior estrutura de custos assumida pela Companhia em seu processo de reposicionamento no mercado, que visa facilitar a expansão das linhas de receita nos trimestres subsequentes. Além disso, as margens da CSU Contact foram impactadas por uma operação deficitária de cerca de 500 PAs, operação esta já descontinuada neste primeiro trimestre de 2011. Em linha com a estratégia de ampliação da rentabilidade da unidade de negócio CSU Contact, novas PAs entraram em operação com receitas de maior margem.

No ano, o lucro bruto da Companhia se expandiu em 8,1%, atingindo R\$ 114,6 milhões, equivalente a uma margem de 29,9%, superior em 3,1p.p. à margem de 2009.

| Lucro Bruto - R\$ mil | 4T10 | % RL | 4T09 | % RL | Δ% | 3T10 | % RL | Δ% |
|-----------------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|---------------|--------------|---------------|
| CSU CardSystem | 25.123 | 49,9% | 27.004 | 45,7% | -7,0% | 27.317 | 49,4% | -8,0% |
| CSU Contact | 552 | 1,4% | 1.979 | 5,3% | -72,1% | 2.985 | 7,3% | -81,5% |
| Total | 25.675 | 28,2% | 28.983 | 30,0% | -11,4% | 30.302 | 31,6% | -15,3% |

| Lucro Bruto - R\$ mil | Acumulado 2010 | % RL | Acumulado 2009 | % RL | Δ% |
|-----------------------|----------------|--------------|----------------|--------------|-------------|
| CSU CardSystem | 103.290 | 46,3% | 94.326 | 40,4% | 9,5% |
| CSU Contact | 11.299 | 7,0% | 11.634 | 7,2% | -2,9% |
| Total | 114.589 | 29,9% | 105.960 | 26,8% | 8,1% |

Despesas Operacionais

No 4T10, a CSU apresentou uma redução de 24,6% nas despesas operacionais quando comparadas com o 4T09, motivada pela redução de todas as linhas de despesas. No acumulado do ano, a queda foi de 14,9%.

As despesas com vendas tiveram significativa redução tanto na comparação entre os quartos trimestres, quanto entre os anos de 2010 e 2009. A variação foi motivada pela não recorrência dos gastos com anúncios em revistas, eventos e marketing para o lançamento da marca CSU Contact em 2009.

Em despesas gerais e administrativas, ocorreu uma queda de 7,9% no 4T10 em comparação com o 4T09, pela redução nos valores de provisão para contingências. No acumulado do ano, o efeito foi um aumento de 4,7%, causado principalmente pelo fortalecimento organizacional das áreas administrativas da companhia. Os honorários da administração passaram de R\$ 3,4 milhões em 2009 para R\$ 4,5 milhões em 2010, por conta do aumento no número de diretores, reajustes pela inflação e atingimento de metas para composição da remuneração variável.

As despesas financeiras líquidas resultaram em R\$ 1,7 milhão no último trimestre de 2010. A despesa total do ano foi 41,4% menor que a do ano de 2009. A variação foi causada principalmente pela redução da dívida líquida da companhia, por conta da geração de caixa no período.

Em outras despesas operacionais, a redução atingiu 98,4% no trimestre e 53,0% no ano, principalmente por um crédito fiscal da ordem de R\$ 0,6 milhão e pela variação de PDD em relação ao saldo de contas a receber do projeto Caixa (R\$ 3,7 milhões no 4T09 versus R\$ 0,9 milhão no 4T10), que segue em disputa judicial.

As tabelas abaixo demonstram mais detalhadamente as variações:

| Despesas Operacionais - R\$ mil | 4T10 | % RL | 4T09 | % RL | Δ% | 3T10 | % RL | Δ% |
|---|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|---------------|--------------|--------------|
| Com vendas | 650 | 0,7% | 2.044 | 2,1% | -68,2% | 454 | 0,5% | 43,2% |
| Gerais e administrativas | 13.171 | 14,5% | 14.304 | 14,8% | -7,9% | 14.035 | 14,6% | -6,2% |
| Gerais e Administrativas | 12.665 | 13,9% | 13.703 | 14,2% | -7,6% | 13.558 | 14,1% | -6,6% |
| Depreciação/Amortização | 506 | 0,6% | 601 | 0,6% | -15,8% | 477 | 0,5% | 6,1% |
| Despesas financeiras líquidas | 1.670 | 1,8% | 2.695 | 2,8% | -38,0% | 1.674 | 1,7% | -0,2% |
| Outras despesas (receitas) operacionais | 79 | 0,1% | 4.836 | 5,0% | -98,4% | 921 | 1,0% | -91,5% |
| Total Despesas Operacionais | 15.570 | 17,1% | 23.879 | 24,8% | -34,8% | 17.084 | 17,8% | -8,9% |
| Gastos com reestruturação | - | 0,0% | (3.239) | -3,4% | -100,0% | - | 0,0% | n.d. |
| Total Desp. Operacionais Ajustadas | 15.570 | 17,1% | 20.640 | 21,4% | -24,6% | 17.084 | 17,8% | -8,9% |

| Despesas Operacionais - R\$ mil | Acumulado 2010 | % RL | Acumulado 2009 | % RL | Δ% |
|---|----------------|--------------|----------------|--------------|---------------|
| Com vendas | 2.230 | 0,6% | 4.905 | 1,2% | -54,5% |
| Gerais e administrativas | 54.990 | 14,3% | 52.535 | 13,3% | 4,7% |
| Gerais e Administrativas | 48.580 | 53,4% | 46.611 | 48,3% | 4,2% |
| Honorários da Administração | 4.502 | 4,9% | 3.359 | 3,5% | 34,0% |
| Depreciação/Amortização | 1.908 | 2,1% | 2.565 | 2,7% | -25,6% |
| Despesas financeiras líquidas | 7.114 | 1,9% | 12.138 | 3,1% | -41,4% |
| Outras despesas (receitas) operacionais | 2.473 | 0,6% | 5.259 | 1,3% | -53,0% |
| Total Despesas Operacionais | 66.807 | 73,4% | 74.837 | 77,6% | -10,7% |
| Gastos com reestruturação | 1.539 | 0,4% | 5.458 | 1,4% | -71,8% |
| Total Desp. Operacionais Ajustadas | 68.345 | 17,8% | 80.295 | 20,3% | -14,9% |

EBITDA

No 4T10, por conta das reduções apresentadas nas despesas, a Companhia apresentou evolução de 1,8% na geração de EBITDA, que totalizou R\$ 16,9 milhões. Com isso, a CSU obteve uma expansão de 1,3p.p. na margem chegando a 18,5% no trimestre.

Em 2010, a CSU apresentou estabilidade na geração de EBITDA, mesmo com a redução nas receitas originárias da migração dos cartões da Nossa Caixa, e totalizou R\$ 78,1 milhões, uma evolução de 0,4p.p. na margem EBITDA.

Analisando o resultado por unidade de negócios deste 4T10, nota-se que a CSU CardSystem gerou um EBITDA de R\$ 21,2 milhões, equivalente a uma margem bastante saudável de 42,1%. Este montante compensou o resultado ainda negativo de R\$ 4,3 milhões da CSU Contact. No ano todo de 2010, o EBITDA da unidade CSU CardSystem totalizou R\$ 83,8 milhões, enquanto a CSU Contact contabilizou uma perda de R\$ 5,8 milhões, por conta, principalmente, dos prejuízos com a operação de 500 PAs que foi descontinuada neste 1T11.

A seguir, estão abertos os resultados das unidades de negócios e a reconciliação do EBITDA da Companhia:

| EBITDA - R\$ mil | 4T10 | % RL | 4T09 | % RL | Δ% | 3T10 | % RL | Δ% |
|---------------------|---------------|--------------|---------------|--------------|-------------|---------------|--------------|---------------|
| CSU CardSystem | 21.187 | 42,1% | 17.802 | 30,1% | 19,0% | 22.189 | 40,1% | -4,5% |
| CSU Contact | (4.332) | -10,7% | (1.239) | -3,3% | N/A | (1.610) | -4,0% | 169,0% |
| Total EBITDA | 16.855 | 18,5% | 16.564 | 17,2% | 1,8% | 20.579 | 21,4% | -18,1% |

| EBITDA - R\$ mil | Acumulado 2010 | % RL | Acumulado 2009 | % RL | Δ% |
|---------------------|----------------|--------------|----------------|--------------|--------------|
| CSU CardSystem | 83.829 | 37,6% | 75.420 | 32,3% | 11,2% |
| CSU Contact | (5.769) | -3,6% | 3.463 | 2,1% | N/A |
| Total EBITDA | 78.061 | 20,4% | 78.883 | 20,0% | -1,0% |

| Reconciliação EBITDA - R\$ mil | 4T10 | % RL | 4T09 | % RL | Δ% | 3T10 | % RL | Δ% |
|--------------------------------|---------------|--------------|---------------|--------------|-------------|---------------|--------------|---------------|
| LAIR | 10.105 | 11,1% | 8.341 | 14,1% | 21,1% | 13.218 | 23,9% | -23,6% |
| (+) Despesas Financeiras | 1.670 | 1,8% | 2.695 | 4,6% | -38,0% | 1.674 | 3,0% | -0,2% |
| (+) Depreciação/Amortização | 5.080 | 5,6% | 8.766 | 14,8% | -42,0% | 5.687 | 10,3% | -10,7% |
| (+) Projeto de Reestruturação | - | 0,0% | (3.239) | -5,5% | -100,0% | - | 0,0% | - |
| EBITDA | 16.855 | 18,5% | 16.564 | 28,0% | 1,8% | 20.579 | 37,2% | -18,1% |

| Reconciliação EBITDA - R\$ mil | Acumulado 2010 | % RL | Acumulado 2009 | % RL | Δ% |
|--------------------------------|----------------|--------------|----------------|--------------|--------------|
| LAIR | 46.243 | 12,1% | 25.665 | 6,5% | 80,2% |
| (+) Despesas Financeiras | 7.114 | 1,9% | 12.138 | 3,1% | -41,4% |
| (+) Depreciação/Amortização | 23.165 | 6,0% | 35.622 | 9,0% | -35,0% |
| (+) Projeto de Reestruturação | 1.539 | 0,4% | 5.458 | 1,4% | -71,8% |
| EBITDA | 78.061 | 20,4% | 78.883 | 20,0% | -1,0% |

Lucro Líquido

A Companhia alcançou lucro líquido de R\$ 9,3 milhões no 4T10, apresentando um significativo crescimento de 332,4% ano-a-ano. A margem líquida da Companhia aumentou consideravelmente, passando de 2,2% em 4T09 para 10,3% em 4T10.

No ano de 2010, o lucro líquido bateu o segundo recorde consecutivo, com um total de R\$ 33,1 milhões, equivalente a uma margem líquida de 8,6%. A evolução ano-a-ano foi de expressivos 94,6%. Além dos fatores operacionais já comentados, favoreceram a expansão do lucro líquido: o benefício fiscal gerado pela distribuição de juros sobre o capital próprio; a redução das despesas financeiras líquidas; e a diminuição na depreciação e amortização por conta da adoção plena das normas, revisões e interpretações emitidas pelo CPC.

Considerando o número 47.478.797 de ações em circulação (48.571.597 total menos 1.092.800 em tesouraria), o lucro por ação no ano foi de R\$ 0,69, gerando 10,2% de retorno sobre o preço de fechamento da ação no último pregão de 2010.

| Lucro Líquido - R\$ mil | 4T10 | % RL | 4T09 | % RL | Δ% | 3T10 | % RL | Δ% |
|-------------------------|-------|-------|-------|------|--------|-------|------|------|
| Lucro Líquido | 9.335 | 10,3% | 2.159 | 2,2% | 332,4% | 8.568 | 8,9% | 9,0% |

| Lucro Líquido - R\$ mil | Acumulado 2010 | % RL | Acumulado 2009 | % RL | Δ% |
|-------------------------|----------------|------|----------------|------|-------|
| Lucro Líquido | 33.052 | 8,6% | 16.985 | 4,3% | 94,6% |

Geração de Caixa

A dívida bruta da CSU reduziu-se em 18,9% quando comparada ao final do exercício de 2009. A geração operacional de caixa, em 2010, totalizou R\$ 69,5 milhões, o que permitiu encerrar o ano com uma dívida líquida de R\$ 23,8 milhões. Este montante representa uma redução de 57%, se comparada com o ano anterior, e equivale a uma relação dívida líquida sobre EBITDA de 0,3 vezes.

Dentro do plano de investimentos de 2011, pode se mostrar necessária a captação de dívida, e, com isso, otimizar a estrutura de capital da CSU e gerar mais valor ao negócio. A CSU não possui dívidas em moeda

estrangeira e não se utiliza de instrumentos derivativos. Seu saldo de caixa somava R\$ 30,1 milhões ao final de 2010, aplicado em Certificados de Depósito Bancário (CDBs) de bancos de primeira linha.

| Endividamento - R\$ milhões | 4T10 | 4T09 | Δ% | 3T10 | Δ% |
|------------------------------|-------------|-------------|---------------|-------------|---------------|
| Curto prazo | 25,7 | 29,9 | -13,9% | 25,3 | 1,7% |
| Empréstimos e Financiamentos | 15,2 | 19,3 | -21,4% | 14,4 | 5,4% |
| Leasing | 10,5 | 10,6 | -0,3% | 10,9 | -3,3% |
| Longo prazo | 28,2 | 36,6 | -23,0% | 32,1 | -12,3% |
| Empréstimos e Financiamentos | 13,1 | 19,9 | -34,2% | 16,5 | -20,8% |
| Leasing | 15,1 | 16,7 | -9,6% | 15,6 | -3,4% |
| Dívida Bruta | 53,9 | 66,5 | -18,9% | 57,4 | -6,2% |
| (-) Disponibilidades | 30,1 | 11,0 | 173,5% | 41,4 | -27,4% |
| Dívida Líquida | 23,8 | 55,5 | -57,0% | 16,0 | 48,6% |

Investimentos

A Companhia seguiu, no 4T10, com os investimentos em desenvolvimento e customização da sua plataforma responsável por todo o processamento e administração de cartões. Os investimentos têm o objetivo de atender os *releases* de regras das bandeiras, lançar novos produtos e serviços, e customizar o software para receber os novos clientes. Em paralelo, foram trabalhados 6 projetos durante o quarto trimestre, o que levou a companhia a ampliar os investimentos em desenvolvimento de software e tecnologia.

No total do ano, os investimentos somaram R\$ 28,5 milhões, sendo 70% alocados à unidade CSU CardSystem. O aumento de 25,2% nos investimentos da unidade CSU Contact se deu pela aquisição de equipamentos necessários para a operacionalização dos novos contratos.

Com relação ao ano anterior, a principal redução ocorreu pelo término do projeto Alphaview. Em 2009, a CSU investiu para consolidar sites de *contact center* em um único local com tamanho e condições operacionais ótimas. O término da migração ocorreu em fevereiro de 2010. Novos investimentos a fim de otimizar a ocupação de sua capacidade serão realizados em Alphaview, sendo estes condicionados à assinatura de novos contratos e consequente aumento de receita.

| Investimentos - R\$ milhões | 4T10 | 4T09 | Δ% | 3T10 | Δ% |
|-----------------------------|------------|------------|---------------|------------|--------------|
| CSU CardSystem | 5,8 | 5,4 | 7,7% | 4,3 | 34,7% |
| CSU Contact | 1,5 | 1,0 | 44,9% | 1,9 | -25,1% |
| Instalações | 0,3 | 2,8 | -90,8% | 0,2 | 15,7% |
| Capex | 7,5 | 9,1 | -18,1% | 6,5 | 16,1% |

| Investimentos - R\$ milhões | Acumulado 2010 | Acumulado 2009 | Δ% |
|-----------------------------|----------------|----------------|---------------|
| CSU CardSystem | 19,9 | 23,9 | -16,8% |
| CSU Contact | 7,1 | 5,6 | 25,2% |
| Instalações | 1,6 | 11,1 | -85,6% |
| Capex | 28,5 | 40,6 | -29,8% |

Afirmações sobre Expectativas Futuras: *Este relatório pode incluir declarações que representem expectativas sobre eventos ou resultados futuros. Essas declarações estão baseadas em certas suposições e análises feitas pela Companhia de acordo com a sua experiência e o ambiente econômico e nas condições de mercado e nos eventos futuros esperados, muitos dos quais estão fora do controle da Companhia. Fatores importantes que podem levar a diferenças significativas entre os resultados reais e as declarações de expectativas sobre eventos ou resultados futuros incluem a estratégia de negócios da Companhia, as condições econômicas brasileira e internacional, tecnologia, estratégia financeira, desenvolvimentos dos clientes, condições do mercado financeiro, incerteza a respeito dos resultados de suas operações futuras, planos, objetivos, expectativas e intenções, entre outros. Em razão desses fatores, os resultados reais da Companhia podem diferir significativamente daqueles indicados ou implícitos nas declarações de expectativas sobre eventos ou resultados futuros.*

Anexos

| Balço Patrimonial Ativo (Reais Mil) | 31/12/2010 | 31/12/2009 | Δ% |
|--|----------------|----------------|----------------|
| Ativo Total | 312.851 | 292.795 | 6,8% |
| Ativo Circulante | 87.757 | 73.042 | 20,1% |
| Caixa e Equivalente de Caixa | 30.080 | 10.988 | 173,8% |
| Contas a Receber | 47.746 | 44.190 | 8,0% |
| Estoques | 1.311 | 1.213 | 8,1% |
| Títulos a Recuperar | 6.053 | 13.982 | -56,7% |
| Imposto de renda e contribuição social a compensar | 4.447 | 13.320 | -66,6% |
| Demais tributos a compensar | 1.606 | 662 | 142,6% |
| Outros Ativos Circulantes | 2.567 | 2.669 | -3,8% |
| Ativo Não Circulante | 225.094 | 219.753 | 2,4% |
| Ativo Realizável a Longo Prazo | 54.327 | 51.947 | 4,6% |
| Contas a Receber | 4.980 | 8.496 | -41,4% |
| Tributos Diferido | 9.509 | 12.049 | -21,1% |
| Outros Ativos Não Circulantes | 39.838 | 31.402 | 26,9% |
| Depósitos Judiciais | 39.505 | 30.884 | 27,9% |
| Outros | 333 | 518 | -35,7% |
| Investimentos | - | 184 | -100,0% |
| Imobilizado | 38.034 | 42.057 | -9,6% |
| Imobilizado em Operação | 31.298 | 34.059 | -8,1% |
| Imobilizado Arrendado | 6.736 | 7.998 | -15,8% |
| Intangível | 132.733 | 125.565 | 5,7% |
| Licenças de software | 132.733 | 125.565 | 5,7% |

| Balço Patrimonial Passivo (Reais Mil) | 31/12/2010 | 31/12/2009 | Δ% |
|--|----------------|----------------|---------------|
| Passivo Total | 312.851 | 292.795 | 6,8% |
| Passivo Circulante | 82.847 | 81.199 | 2,0% |
| Obrigações Sociais e Trabalhistas | 27.024 | 24.445 | 10,6% |
| Obrigações Sociais | 5.563 | 6.543 | -15,0% |
| Obrigações Trabalhistas | 21.461 | 17.902 | 19,9% |
| Fornecedores | 14.273 | 17.483 | -18,4% |
| Obrigações Fiscais | 8.509 | 7.621 | 11,7% |
| Obrigações Fiscais Federais | 7.563 | 6.676 | 13,3% |
| Imposto de Renda e Contribuição Social a Pagar | - | 808 | -100,0% |
| Programa de Recuperação Fiscal (REFIS) | 3.277 | 3.056 | 7,2% |
| Outros Impostos federais | 4.286 | 2.812 | 52,4% |
| Obrigações Fiscais Estaduais | 49 | - | n/d |
| Obrigações Fiscais Municipais | 897 | 945 | -5,1% |
| Empréstimos e Financiamentos | 25.729 | 29.887 | -13,9% |
| Empréstimos e Financiamentos | 15.190 | 19.319 | -21,4% |
| Financiamento por Arrendamento Financeiro | 10.539 | 10.568 | -0,3% |
| Outras Obrigações | 7.312 | 1.763 | 314,7% |
| Dividendos e JCP a Pagar | 6.950 | 1.686 | 312,2% |
| Outras Obrigações | 362 | 77 | 370,1% |
| Passivo Não Circulante | 77.433 | 79.896 | -3,1% |
| Empréstimos e Financiamentos | 28.176 | 36.572 | -23,0% |
| Empréstimos e Financiamentos | 13.079 | 19.878 | -34,2% |
| Financiamento por Arrendamento Financeiro | 15.097 | 16.694 | -9,6% |
| Outras Obrigações | 13.774 | 14.710 | -6,4% |
| Tributos a Recolher | 1.258 | 1.543 | -18,5% |
| Programa de Recuperação Fiscal (REFIS) | 12.516 | 13.167 | -4,9% |
| Provisões | 35.483 | 28.614 | 24,0% |
| Provisões Fiscais | 29.605 | 25.357 | 16,8% |
| Provisões Previdenciárias e Trabalhistas | 5.647 | 3.060 | 84,5% |
| Provisões Cíveis | 231 | 197 | 17,3% |
| Patrimônio Líquido | 152.571 | 131.699 | 15,8% |
| Capital Social Realizado | 129.232 | 129.232 | 0,0% |
| Reservas de Capital | (6.263) | (2.946) | 112,6% |
| Opções Outorgadas | 220 | 154 | 42,9% |
| Ações em Tesouraria | (6.483) | (3.100) | 109,1% |
| Reservas de Lucros | 29.602 | 5.413 | 446,9% |
| Reserva de Retenção de Lucros | 29.602 | 5.413 | 446,9% |

| Demonstração do Resultado (Reais Mil) | 2010 | 2009 | Δ% | 4T10 | 4T09 | Δ% |
|---|-----------------|-----------------|---------------|-----------------|-----------------|---------------|
| Receita Bruta | 412.777 | 426.452 | -3,2% | 97.784 | 104.306 | -6,3% |
| Receita Líquida | 383.310 | 394.832 | -2,9% | 90.967 | 96.464 | -5,7% |
| Custo dos Serviços Prestados | (268.721) | (288.871) | -7,0% | (65.292) | (67.482) | -3,2% |
| Lucro Bruto | 114.589 | 105.961 | 8,1% | 25.675 | 28.983 | -11,4% |
| Despesas/Receitas Operacionais | (61.232) | (68.157) | -10,2% | (13.900) | (17.944) | -22,5% |
| Despesas com Vendas | (2.230) | (4.905) | -54,5% | (650) | (2.044) | -68,2% |
| Despesas Gerais e Administrativas | (54.990) | (52.535) | 4,7% | (13.171) | (14.304) | -7,9% |
| Outras Receitas Operacionais | 1.565 | 3.322 | -52,9% | 806 | 130 | 520,0% |
| Outras Despesas Operacionais | (5.577) | (14.039) | -60,3% | (885) | (1.726) | -48,7% |
| Outras Despesas Operacionais | (4.038) | (8.581) | -52,9% | (885) | (4.965) | -82,2% |
| Gastos com Reestruturação | (1.539) | (5.458) | -71,8% | - | 3.239 | -100,0% |
| Resultado Antes do Resultado Financeiro e dos Tributos | 53.357 | 37.804 | 41,1% | 18.188 | 11.038 | 64,8% |
| Resultado Financeiro | (7.114) | (12.138) | -41,4% | (1.670) | (2.695) | -38,0% |
| Receitas Financeiras | 5.294 | 3.426 | 54,5% | 1.751 | (259) | -776,1% |
| Despesas Financeiras | (12.408) | (15.564) | -20,3% | (3.421) | (2.436) | 40,4% |
| Resultado Antes dos Tributos sobre o Lucro | 46.243 | 25.666 | 80,2% | 10.105 | 8.343 | 21,1% |
| Imposto de Renda e Contribuição Social sobre o Lucro | (13.191) | (8.681) | 52,0% | (770) | (6.183) | -87,5% |
| Corrente | (10.650) | (14.579) | -26,9% | 1.398 | (9.462) | -114,8% |
| Diferido | (2.541) | 5.898 | -143,1% | (2.168) | 3.278 | -166,1% |
| Lucro Líquido | 33.052 | 16.985 | 94,6% | 9.335 | 2.159 | 332,4% |

| Demonstração de Fluxo de Caixa (Reais Mil) | 2010 | 2009 | Δ% | 4T10 | 4T09 | Δ% |
|--|-----------------|-----------------|---------------|-----------------|-----------------|----------------|
| Caixa Líquido Atividades Operacionais | 66.851 | 86.205 | -22,5% | 1.327 | 22.533 | -94,1% |
| Caixa Gerado nas Operações | 69.448 | 92.994 | -25,3% | 3.640 | 23.914 | -84,8% |
| Lucro Líquido (Prejuízo) do período | 33.052 | 16.985 | 94,6% | 9.335 | 3.596 | 159,6% |
| Depreciação e amortização | 24.050 | 36.458 | -34,0% | 5.394 | 9.603 | -43,8% |
| Valor residual dos ativos baixados | 1.298 | 1.792 | -27,6% | 88 | 1.227 | -92,8% |
| Juros e variações monetárias | 9.130 | 6.939 | 31,6% | 3.236 | 439 | 637,9% |
| Instrumento patrimonial p/ pagto em ações | 66 | 99 | -33,3% | (5) | (66) | -92,4% |
| Provisão para crédito de liquidaçã duvidosa | 3.388 | 3.104 | 9,1% | 742 | 3.684 | -79,9% |
| Variações nos Ativos e Passivos | (1.536) | 27.617 | -105,6% | (15.150) | 5.431 | -379,0% |
| Contas a receber | (3.428) | 6.077 | -156,4% | (5.683) | 2.691 | -311,2% |
| Estoques | (98) | 880 | -111,1% | (334) | 507 | -165,9% |
| Depósitos Judiciais | (6.226) | (4.977) | 25,1% | (1.975) | (898) | 119,9% |
| Outros Ativos | 7.979 | 14.739 | -45,9% | (951) | 9.052 | -110,5% |
| Fornecedores | (3.210) | (932) | 244,4% | (1.171) | (4.191) | -72,1% |
| Salários e Encargos Sociais | 2.579 | 5.685 | -54,6% | (2.096) | (2.791) | -24,9% |
| Provisão para contingências | 5.247 | 1.676 | 213,1% | (371) | (4.656) | -92,0% |
| Outros Passivos | (4.379) | 4.469 | -198,0% | (2.569) | 5.717 | -144,9% |
| Outros | (2.597) | (6.789) | -61,7% | (2.313) | (1.381) | 67,5% |
| Juros Pagos | (5.757) | (6.789) | -15,2% | (2.313) | (1.381) | 67,5% |
| Imposto de Renda e Contribuição Social Pagos | 3.160 | - | n/d | - | - | n/d |
| Caixa Líquido Atividades de Investimento | (28.494) | (40.619) | -29,9% | (7.488) | (9.164) | -18,3% |
| Compra de Ativo Imobilizado | (7.795) | (17.131) | -54,5% | (7.488) | (9.164) | -18,3% |
| Compra de Ativo Intangível | (20.699) | (23.488) | -11,9% | - | - | n/d |
| Caixa Líquido Atividades Financiamento | (19.265) | (36.196) | -46,8% | (5.176) | (10.942) | -52,7% |
| Ingresso de empréstimos e financiamentos | 17.852 | 161.475 | -88,9% | 3.562 | 12.389 | -71,2% |
| Amortização de empréstimos e financiamentos | (31.443) | (194.571) | -83,8% | (6.905) | (22.520) | -69,3% |
| Aquisição de ações em tesouraria | (3.383) | (3.100) | 9,1% | (1.833) | (811) | 126,0% |
| Dividendos Pagos | (2.291) | - | n/d | - | - | n/d |
| Aumento (Redução) de Caixa e Equivalentes | 19.092 | 9.390 | 103,3% | (11.337) | 2.427 | -567,0% |
| Saldo Inicial de Caixa e Equivalentes | 10.988 | 1.598 | 587,6% | 41.417 | 8.561 | 383,8% |
| Saldo Final de Caixa e Equivalentes | 30.080 | 10.988 | 173,8% | 30.080 | 10.988 | 173,8% |