

**Caros Acionistas,**  
A Administração da CSU CardSystem S.A. ("CSU" ou "Companhia") submete à apreciação dos Senhores o Relatório da Administração e as Demonstrações Financeiras da Companhia, juntamente com o relatório dos auditores independentes e o parecer do Conselho Fiscal referentes ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2013.

**PERFIL DA COMPANHIA**

A CSU CardSystem S.A. é a mais completa provedora de soluções para administração e geração de transações eletrônicas e meios de pagamento, marketing de relacionamento e *contact center* do mercado. Em seus mais de 20 anos de história, a Companhia criou um modelo único e inovador de atuação, com soluções tecnológicas que integram e conectam bancos, financeiras, varejistas, empresas de serviços e consumidores em todo o País.  
A unidade de negócios CSU CardSystem, especializada na gestão e processamento de meios de pagamento, consolida também os resultados das unidades CSU Acquirer, que presta serviços aos adquirentes de transações eletrônicas de pagamento e CSU MarketSystem, que provê e integra soluções de marketing direto para ações de *customer engagement*.  
A unidade de negócios CSU Contact, atua no segmento de *contact center*, gerindo múltiplos canais de atendimento e possibilitando o desenvolvimento de programas eficientes para aquisição, recuperação, cobrança e atendimento a clientes. Isso permite à Companhia flexibilidade de customização de serviços, acesso a novos mercados e pioneirismo no lançamento de produtos e soluções.  
Também como parte de sua missão, a Companhia investe em programas de responsabilidade social, por meio do Instituto CSU, de forma a contribuir com o desenvolvimento das comunidades nos arredores de suas unidades.

De forma pioneira, foi a primeira empresa do seu segmento a abrir capital na BM&FBovespa, em 2006, já credenciada a integrar o Novo Mercado, sob o código de negociação CARDS3.  
São seis mil, seiscentos e trinta e cinco colaboradores localizados em Barueri, São Paulo, Belo Horizonte e Recife.

**MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO**

O ano de 2013 foi marcado como um período de superação e inovação com a adaptação da Companhia a um novo cenário de negócios.

Em relação à superação, a CSU apresentou uma forte evolução em todos seus indicadores financeiros trimestre após trimestre em 2013, demonstrando uma expressiva recuperação em relação aos resultados adversos do início do ano.  
As unidades de negócios CSU CardSystem e CSU Contact atuaram como uma base sólida, apresentando capacidade de rápida recuperação e maior eficiência operacional e crescimento consistente ao longo de 2013.

Na vertente de inovação, promovemos um avanço estratégico, alinhado ao objetivo de possibilitar um amplo crescimento de longo prazo, que definiu a expansão da Companhia para novas linhas de negócios<sup>1</sup>. As condições necessárias para o estabelecimento das novas áreas de atuação foram a apresentação conjunta de:

- (i) mercados com potenciais relevantes; (ii) altas taxas de crescimento; (iii) margens operacionais significativas e (iv) sinergia com as atuais unidades de negócios.
- Este posicionamento estratégico teve como resultado a definição das três novas linhas de negócios<sup>1</sup> da CSU: Opte+, CSU.ITS e C360. A entrada em mercados de alta dimensão e que apresentam margens operacionais relevantes tem o potencial de poder contribuir de forma significativa para o crescimento dos resultados da Companhia.

Com o Opte+ estaremos atuando no segmento de programas de relacionamento e fidelidade. Com o C360, ofertaremos soluções de serviço com alto uso de tecnologia para os mercados de vendas e cobranças. Finalmente, através da CSU.ITS, passamos a atuar no mercado de serviços terceirizados de TI.

Os esforços iniciais verificados na implantação das três novas linhas<sup>1</sup> apresentaram resultados promissores, adicionando sinergia às unidades de negócios atuais e possibilitaram a CSU estar corretamente posicionada para o futuro.  
Temos tradição, confiabilidade e solidez. Temos excelência em tecnologia e competência no mercado corporativo para proporcionar aos nossos clientes soluções completas de negócios e executamos com agilidade, o que nos permite aproveitar oportunidades. Somos uma Companhia com visão e determinação, o que acredita que desafios fazem parte de nossos sonhos e nos levarão ao futuro.  
No segmento de cartões de emissores bancários, em 2013 a CSU conquistou importantes clientes, dentre eles o contrato para processamento dos cartões de crédito consignado do Banco BMG. Além disso, implantou com sucesso os contratos com o Banco Fibra e com o Banpará e ainda os cartões Visa Infinite nos clientes Banrisul e Porto Seguro. O resultado traduz-se na forte expansão da base de cartões em todo o trimestre de 2013, que cresceu 20,1% em relação à base de cartões no mesmo trimestre do ano anterior.

Nos últimos anos o segmento de meios de pagamento foi impactado pela forte concentração bancária. Esta consolidação promoveu uma redução na base de clientes do mercado bancário, mas, por outro lado, vem gerando um aumento de oportunidades no segmento de varejo. Tal movimento estimulou a CSU a prospectar negócios no segmento de varejo em diferentes regiões do País. A Companhia acredita que este segmento poderá contribuir para o crescimento do mercado de processamento de cartões no Brasil nos próximos anos.

O segmento de *contact center* representou uma diversificação importante para os negócios da Companhia. Nos últimos anos, o desafio de atuar em um mercado que cresceu se commoditizando estimulou a CSU a focar em crescimento seletivo e em operações de maior valor agregado, criando um modelo de atuação diferenciado e buscando melhor rentabilidade. Alinhado a esta estratégia, em 2013 a CSU Contact iniciou operações importantes como Comgás, PDG, Fibra e Banpará.

Durante o ano foi executado um programa de redução de custos e despesas, além do desenvolvimento de uma estratégia para implementação de novas fontes de receitas, que foram capazes de tornar possível a recuperação dos resultados em relação aos resultados no início do ano.

As três novas linhas de negócios<sup>1</sup> em implantação apresentam a capacidade de inovação da CSU. O Opte+ é um produto da unidade CSU MarketSystem e representa a nova geração de soluções de premiação e benefícios para programas de relacionamento e fidelidade. É o primeiro *e-marketplace* multiplataforma e a mais completa plataforma de *e-commerce* do Brasil, já disponível potencialmente a 12 milhões de clientes. Lançado no meio do ano de 2013, a plataforma já detém entre seus clientes a Porto Seguro, Petrobras Premia, Santos Futebol Clube, Banpará e Banrisul. Pelos contratos atualmente em desenvolvimento nesta linha de negócio, esperamos um crescimento muito elevado durante o ano de 2014.

O CSU.ITS posiciona-se na prestação de serviços de BPO/IT, alcançando os mais de 20 anos de expertise em gestão de datacenter e sólidos relacionamentos com clientes podendo transformar uma área de custos em uma fonte adicional de receitas para a Companhia. Segundo o IDC (*International Data Corporation*), o mercado de ITO no Brasil deverá atingir R\$ 13 bilhões de faturamento em 2014.

O C360 posiciona-se como uma plataforma tecnológica de relacionamento focada inicialmente nos mercados de cobrança e vendas, utilizando inteligência e estratégia para conhecer e localizar os clientes, cujos acionamentos e conversões são realizados através do uso de canais digitais. O C360 encontra-se atualmente em fase de projetos-piloto e deve se tornar operacional no segundo trimestre de 2014.  
Em um mundo em constante mudança, busca a inovação é fator de sucesso. A CSU é uma Companhia que tem em seu DNA a tecnologia e a sensibilidade para a antever alterações em hábitos de consumidores, mercados e ciclos de negócios. Porque antecipar os desejos dos clientes e encontrar novas soluções é o que nos move e o que nos dá orgulho.

<sup>1</sup> Os novos negócios são produtos alocados nas unidades de negócios existentes CSU CardSystem e CSU Contact.

Marcos Ribeiro Leite  
 Diretor-Presidente

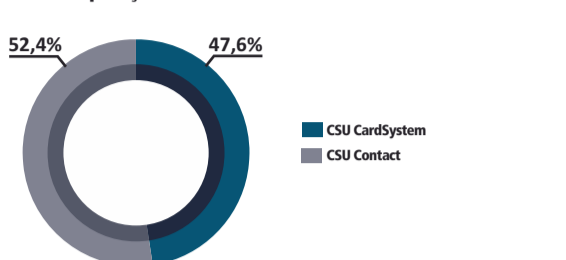
**Balanco Patrimonial**

	Nota	2013	2012
<b>Ativo</b>			
Circulante			
Caixa e equivalentes de caixa	4	13.332	19.580
Contas a receber de clientes	5	43.351	47.651
Estoques	6	3.093	1.380
Tributos a compensar	12	10.709	7.681
Outros		3.109	2.595
		<b>73.594</b>	<b>78.887</b>
Não circulante			
Realizável a longo prazo			
Contas a receber de clientes	5	220	1.128
Imposto de renda e contribuição social diferidos	13	7.887	7.342
Depósitos judiciais	15	71.757	65.725
Outros		1.211	1.886
		<b>81.075</b>	<b>76.081</b>
Imobilizado	8	39.397	36.626
Intangível	9	152.239	145.665
		<b>191.686</b>	<b>182.291</b>
		<b>272.761</b>	<b>258.372</b>
<b>Total do ativo</b>		<b>346.355</b>	<b>337.259</b>

**DESTAQUES DO RESULTADO EM 2013**

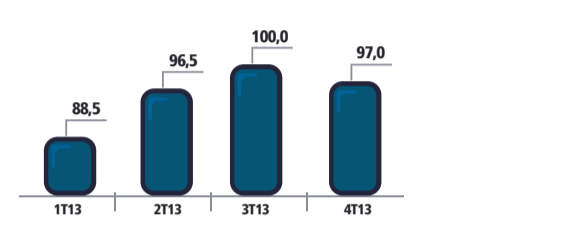
Em 2013, a receita bruta da Companhia totalizou R\$ 382,1 milhões. As unidades de negócio CSU CardSystem e CSU Contact apresentaram em 2013 participação equilibrada na composição da receita bruta, conforme demonstrado no gráfico abaixo.  
A unidade de processamento de cartões encerrou o quarto trimestre de 2013 com 16,5 milhões de cartões faturados, expressivo crescimento de 20,1% em comparação com a base de cartões cadastrados no quarto trimestre de 2012.

**Composição da Receita Bruta**

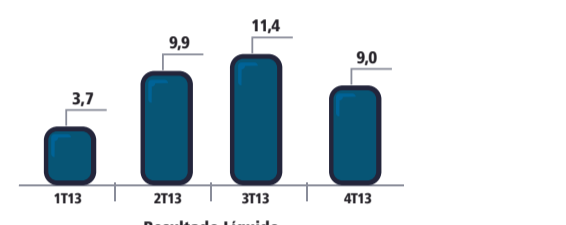


No ano, o lucro bruto gerado pela Companhia somou R\$ 59,0 milhões, o que equivale à margem bruta de 16,7%. O EBITDA (lucro antes de juros, impostos, depreciação e amortização) calculado conforme a Instrução CVM nº 527/12 totalizou R\$ 34,0 milhões em 2013. A margem EBITDA, por sua vez, atingiu 9,6% em 2013. A Companhia apresentou em 2013 um lucro líquido de R\$ 0,2 milhão.  
Vale comentar que os principais indicadores financeiros da Companhia - receita bruta, EBITDA e resultado líquido - apresentaram forte evolução ao longo do ano, demonstrando expressiva recuperação em relação ao resultado adverso apresentado no primeiro trimestre, conforme demonstram os gráficos abaixo. Este resultado reflete o sucesso alcançado pelo programa de redução de custos e despesas, além do desenvolvimento de uma estratégia para implementação de novas fontes de receitas.

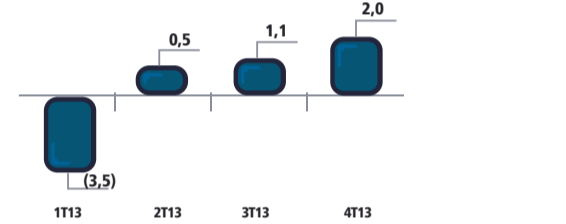
**Receita Bruta**



**EBITDA**



**Resultado Líquido**



**ENDIVIDAMENTO E CAIXA**

Em janeiro de 2013, a CSU fez captações de novos empréstimos no montante de R\$ 30 milhões, basicamente através de contratos de capital de giro. As captações realizadas suportaram os investimentos executados pela Companhia no ano de 2013.  
O saldo de dívida líquida da Companhia ao término de 2013 foi de R\$ 74,5 milhões. A CSU não possui dívidas em moeda estrangeira e não se utiliza de instrumentos derivativos. O saldo de caixa e equivalentes de caixa ao fim do exercício foi de R\$ 13,3 milhões e segue aplicado em Certificados de Depósito Bancários (CDBs) compromissadas emitidas por bancos de primeira linha.

**INVESTIMENTOS**

Durante o ano de 2013, o montante investido pela CSU totalizou R\$ 35,3 milhões e foi 578% superior ao valor investido no ano de 2012. Os investimentos realizados na unidade CSU CardSystem concentraram-se no aprimoramento e customização contínua da plataforma de processamento de cartões e totalizaram R\$ 21,5 milhões ou 60,9% do investimento total. Os investimentos realizados na estruturação do CSU.ITS foram de R\$ 79 milhões e representaram 22,3% do montante total. Na unidade CSU Contact foram investidos R\$ 5,7 milhões, ou 16,8% do investimento total em 2013.

	2013	2012	(2013 x 2012)
CSU CardSystem	21.502	17.518	22,7%
CSU.ITS	7.882	180	n.a.
CSU Contact	5.949	4.695	26,7%
<b>Capex</b>	<b>35.333</b>	<b>22.393</b>	<b>57,8%</b>

**PROGRAMAS DE RECOMPRA DE AÇÕES PRÓPRIAS**

Ao longo de 2013 a Companhia implementou programas de recompra de ações próprias, que resultaram na aquisição de 2.620 mil ações. Foram investidos R\$ 8,0 milhões em 2013 (ao custo médio de R\$ 3,04 por ação), o que representa um retorno de 6,0% sobre o preço de fechamento em 30/12/2013. Além disso, em 2013 foram canceladas 3.671 mil ações, que representam 8,6% do total de ações. O investimento realizado da recompra de ações próprias demonstra a confiança da Administração no desempenho operacional e financeiro da Companhia.

**RECURSOS HUMANOS**

A CSU é, ao mesmo tempo, uma companhia que demanda profissionais, técnicos e executivos extremamente qualificados e uma empregadora intensiva de mão de obra na área de *contact center*. Isso traz para a área de gestão de pessoas o desafio de atrair, treinar, desenvolver e reter talentos no topo e na base da pirâmide de emprego.  
Os 6,6 mil funcionários da CSU formam o capital humano da Companhia. A área de gestão de pessoas atua de maneira integrada em todas as unidades de negócios para desenvolver talentos, estimulá-los a criar soluções inovadoras e eficientes e, finalmente, retribuir à sociedade uma parte importante do sucesso da Companhia.

No ambiente de trabalho da CSU Contact, todos os pontos de atendimento e espaços de escritório cumprem a NR-17, norma reguladora criada pelo Governo Federal, para oferecer condições de conforto físico e mentalmente saudáveis para os colaboradores. Adicionalmente, a Companhia busca atrair e reter talentos através de projetos sustentáveis em favor de suas equipes. Periodicamente, a CSU também em 2013, para atrair e reter talentos de obra qualificada, a CSU intensificou o trabalho com canais *on-line* de seleção de profissionais, identificação da célula de convocação, anúncios em mídias, envio de oportunidades para Centros de Apoio ao Trabalhador, parcerias com prefeituras, estudo de perfil em redes sociais e convites internos por meio do projeto Indique um Amigo, com destaque para a contratação de pessoas acima de 35 anos.

Na CSU Contact, com um trabalho voltado diretamente ao treinamento e desenvolvimento de talentos e com a ampliação nos investimentos em benefícios motivacionais, a Companhia conseguiu mitigar os efeitos das maiores taxas de absenteísmo e *turnover* de suas equipes. Periodicamente, a CSU desenvolve programas de incentivo ao bem estar e qualidade de vida para seus colaboradores.

**RESPONSABILIDADE SOCIAL E AMBIENTAL**

A CSU acredita que prestar apoio e capacitação para a entrada no mercado de trabalho é uma forma eficiente de levar desenvolvimento social e econômico à comunidade. A Companhia fundou, em 2003, o Instituto CSU, uma entidade sem fins lucrativos que já capacitou mais de 18 mil pessoas, entre jovens, mulheres, aposentados e trabalhadores com necessidades especiais.  
Localizado dentro do *site* de Alphaville, em Barueri, o Instituto CSU oferece cursos de inclusão digital. Todas as ações realizadas são gratuitas e contam com metodologia, equipamentos de última geração e professores qualificados.

A CSU também colabora com o meio ambiente. Por ser uma empresa de tecnologia, a Companhia está inserida em uma atividade não poluente em seu ciclo de produção. Adicionalmente, a Companhia busca aprimorar continuamente seus projetos sustentáveis em seus sites de atendimento, para reciclagem de resíduos, descarte consciente e reuso de água.

É política da Companhia não contratar serviços ou comprar produtos de empresas poluidoras, que desmatam florestas, que usam matérias-primas de fontes ilegais ou que utilizem trabalho infantil ou escravo.

Ao longo do ano, a CSU participa de ações de solidariedade e realiza campanhas internas com seus colaboradores, a fim de arrecadar materiais escolares, alimentos, roupas e brinquedos, que são distribuídos às comunidades vizinhas dos *sites* de atendimento e beneficiam milhares de famílias carentes.

**GOVERNANÇA CORPORATIVA**

Aprimorar as práticas de governança corporativa é um dos objetivos contínuos da Administração, que entende que o relacionamento mais aberto com seus diferentes públicos contribui para melhorar não apenas a imagem da Companhia mas também seu desempenho.

As ações da CSU estão listadas no Novo Mercado da BM&FBovespa, segmento com destacado comprometimento com as melhores práticas de governança corporativa. A Companhia possuía, em 31 de dezembro de 2013, 42.900.000 ações ordinárias e o capital em circulação equivale a 36,4% do total de ações, considerando o saldo de 2,1% de ações mantidas em tesouraria.

O Conselho de Administração pode ter de cinco a nove membros, de acordo com o Estatuto Social. É prática da Companhia manter maioria de conselheiros independentes. Em Assembleia Geral Ordinária realizada em 24 de abril de 2013, os acionistas elegeram um Conselho de Administração com cinco membros, dos quais três são conselheiros independentes sendo um deles eleito pelos acionistas minoritários.

O Conselho Fiscal é de natureza não permanente, conforme Estatuto Social da Companhia. Desde 2008, vem sendo instalado anualmente, sendo composto por três membros efetivos e três suplentes, com consistente histórico profissional e conhecimento de mercado. Na Assembleia Geral Ordinária realizada em 24 de abril de 2013, o Conselho Fiscal novamente foi instalado, sendo um dos conselheiros fiscais indicado por acionistas minoritários.

Como Companhia de capital aberto, a CSU dispõe também de uma Diretoria de Relações com Investidores, a quem cabe zelar pela qualidade das informações prestadas aos acionistas, sempre respeitando as regras internacionais de *full disclosure*, e também apoiar a Companhia no desenvolvimento de sua governança. Como parte de sua política de relacionamento com o mercado de capitais, a Companhia cumpre anualmente uma extensa agenda de encontros e reuniões, dentre eles uma reunião pública realizada em São Paulo no mês de novembro de 2013. O objetivo é permitir que o mercado de capitais possa ter informações detalhadas não apenas sobre as demonstrações financeiras, mas também sobre a operação e visão de negócios da Companhia.

**CÂMARA DE ARBITRAGEM**

A Companhia está vinculada à arbitragem na Câmara de Arbitragem do Mercado, foro criado pela BM&FBovespa para resolver disputas societárias e do mercado de capitais. Esta possui mecanismos próprios, proporcionando maior agilidade e economia nas matérias a serem decididas. Qualquer interessado, investidor ou empresa, que seja ou não uma companhia aberta, pode utilizar esta estrutura.

**RELACIONAMENTO COM AUDITORES INDEPENDENTES**

A política em relação à contratação de auditoria externa assegura que não haja conflito de interesses, perda de objetividade ou independência do auditor no seu relacionamento com a CSU. Em atendimento à Instrução CVM nº 381/03, a Companhia informa que, durante 2013, não foram contratados os empresas Ernst & Young Auditores Independentes S.S. serviços não relacionados à auditoria de suas demonstrações financeiras em montante superior a 5% dos honorários de auditoria.

**DECLARAÇÃO DA DIRETORIA**

Nos termos da Instrução CVM nº 480/09, os diretores da CSU CardSystem S.A. declaram que discutiram, revisaram e concordaram com as opiniões expressas no relatório dos auditores independentes e com as demonstrações financeiras referentes ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2013.

**AGRADECIMENTOS**

A Administração da CSU CardSystem S.A. agradece aos seus acionistas, clientes, parceiros, fornecedores e à sociedade pelo apoio e pela confiança que depositaram na Companhia ao longo de 2013. Em especial, agradece também a seus colaboradores cujo empenho contribuiu diretamente para a qualidade, excelência e sucesso de nossos serviços.

**Demonstração dos Resultados**

	Nota	2013	2012
Receita líquida de prestação de serviços	22	352.801	372.976
Custo dos serviços prestados	23	(293.816)	(280.429)
<b>Lucro bruto</b>		<b>58.985</b>	<b>92.547</b>
<b>Despesas operacionais</b>			
Com vendas	23	(4.709)	(4.597)
Gerais e administrativas	23	(45.813)	(51.490)
Outros resultados operacionais		50	996
Gastos com reestruturação	25	(187)	(1.665)
		<b>(50.659)</b>	<b>(56.756)</b>
<b>Lucro operacional antes do resultado financeiro</b>		<b>8.326</b>	<b>35.791</b>
<b>Resultado financeiro</b>	24		
Receitas financeiras		4.795	5.488
Despesas financeiras		(14.257)	(11.868)
		<b>(9.462)</b>	<b>(6.380)</b>
<b>Lucro (prejuízo) antes do imposto de renda e contribuição social..</b>		<b>(1.136)</b>	<b>29.411</b>
<b>Imposto de renda e contribuição social</b>			
Corrente	13	770	(6.992)
Diferido	13	545	(224)
		<b>1.315</b>	<b>(7.216)</b>
<b>Lucro líquido do exercício</b>		<b>179</b>	<b>22.195</b>
<b>Lucro por ação - Básico e Diluído</b>	26	0,0041	0,4917
<b>Quantidade de ações em circulação ao final do exercício (em milhares) ....</b>		41.989	44.609

**Demonstração dos Resultados Abrangentes**

	2013	2012
<b>Lucro líquido do exercício</b>	179	22.195
Outros resultados abrangentes		
<b>Total do resultado abrangente</b>	<b>179</b>	<b>22.195</b>

**Demonstração dos Fluxos de Caixa**

	Notas	2013	2012
<b>Fluxo de caixa das atividades operacionais</b>			
Lucro líquido do exercício		179	22.195
Ajustes			
Depreciação e amortização	8 e 9	25.483	28.099
Valor residual de ativos baixados	8 e 9	465	160
Instrumento patrimonial para pagamento baseado em ações	20	58	62
Provisão para crédito de liquidação duvidosa	5	1.196	85
Imposto de renda e contribuição social diferidos	12	(545)	224
Provisão para contingências		9.172	6.699
Juros, variações monetárias e cambiais sobre empréstimos, contingências e depósitos judiciais		10.446	8.070
		46.265	43.399
<b>Variações nos ativos e passivos</b>			
Contas a receber	5	4.012	(5.745)
Acstiques	6	(1.713)	(1.317)
Depósitos judiciais	15	(4.001)	(9.938)
Outros ativos		(2.581)	(2.691)
Fornecedores		156	(162)
Salários e encargos sociais	11	(1.796)	(37)
Baixas por pagamento de contingências	15	(8.765)	(3.357)
Outros passivos		(4.486)	1.548
		(19.174)	(20.689)
<b>Caixa gerado pelas atividades operacionais</b>		<b>27.270</b>	<b>44.905</b>
Juros pagos		(8.228)	(6.138)
Imposto de renda e contribuição social pagos			(6.893)
<b>Caixa líquido proveniente das atividades operacionais</b>	13	<b>19.042</b>	<b>32.074</b>
<b>Fluxo de caixa das atividades de investimentos</b>			
Compra de ativo imobilizado	8	(2.323)	(1.222)
Compra de ativo intangível	9	(23.737)	(19.271)
Caixa recebido na venda de imobilizado		366	387
Resgate de aplicação financeira			2.750
<b>Caixa aplicado nas atividades de investimento</b>		<b>(25.694)</b>	<b>(17.356)</b>
<b>Fluxo de caixa das atividades de financiamento</b>			
Ingressos de empréstimos e financiamentos	10	30.176	6.000
Amortização de empréstimos e financiamentos	10	(14.303)	(16.154)
Aquisição de ações em tesouraria	17	(7.959)	(4.504)
Dividendos pagos e juros sobre o capital próprio	18	(7.500)	(6.448)
<b>Caixa líquido aplicado nas atividades de financiamento</b>		<b>404</b>	<b>(21.106)</b>
<b>Aumento (diminuição) em caixa e equivalentes de caixa</b>		<b>(6.248)</b>	<b>(6.388)</b>
<b>Caixa e equivalentes de caixa no início do exercício</b>		<b>19.580</b>	<b>25.968</b>
<b>Caixa e equivalentes de caixa no fim do exercício</b>		<b>13.332</b>	<b>19.580</b>

Os resultados reais dessas estimativas podem apresentar variações que, no período em que foram verificados, serão reconhecidos no resultado. As principais estimativas e julgamentos aplicados incluem: avaliação sobre a realização das contas a receber de clientes, utilizados na determinação da provisão para créditos de liquidação duvidosa; avaliação sobre risco de perdas em processos judiciais nos assuntos de competência da parte em relação ao reconhecimento de provisões para passivos judiciais; mensuração da etapa de execução dos serviços prestados, mas ainda não faturados, para fins de reconhecimento das respectivas receitas; projeção de resultados futuros, utilizados nos testes de recuperabilidade dos créditos fiscais diferidos e de ativos intangíveis com vida útil indefinida; e determinação de vidas úteis econômicas do ativo imobilizado e intangível e de sua recuperação nas operações. Detalhes sobre estas estimativas contábeis e julgamentos estão apresentados na Nota 3.

**2.2 Apresentação de informação por segmentos:** As informações por segmentos operacionais são apresentadas de modo consistente com relatórios internos fornecidos para o principal tomador de decisões operacionais. O principal tomador de decisões operacionais e estratégicas, responsável pela alocação de recursos e pela avaliação de desempenho dos segmentos operacionais é o Conselho de Administração **2.3 Moeda funcional e de apresentação:** Os itens incluídos nas demonstrações

**Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido**

	Capital social	Reserva de capital	Ações em tesouraria	Reserva de lucros	Reserva legal
--	----------------	--------------------	---------------------	-------------------	---------------





CSU CardSystem S.A. - CNPJ nº 01.896.779/0001-38

www.csu.com.br/ri

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

Notas Explicativas da Administração às Demonstrações Financeiras em 31 de Dezembro de 2013

13.3 Reconciliação da despesa de imposto de renda e da contribuição social:

	2013	2012
Lucro antes do imposto de renda e da contribuição social	(1.136)	29.411
Imposto de renda e contribuição social calculados às alíquotas vigentes na legislação (25% e 9%, respectivamente)	386	(9.999)
Ajuste para cálculo pela alíquota efetiva		
Despesas não dedutíveis (incluindo doações)	159	(890)
Adicional de 10% da base de IRPJ		24
Incentivo fiscal - Programa de Alim. do trabalhador		147
Incentivo fiscal - Inovação tecnológica (I)	770	926
Juros sobre o capital próprio		2.549
Outros		27
Imposto de renda e contribuição social no resultado	1.315	(7.216)
Corrente	770	(6.992)
Diferido	545	(224)
	1.315	(7.216)
Alíquota efetiva - %	(115,8%)	24,5%

(i) A atual legislação tributária brasileira prevê um mecanismo de fomento ao desenvolvimento tecnológico do País, regulado pela Lei nº 11.196 de 21 de novembro de 2005, que concede incentivos fiscais às empresas que desenvolvem atividades de pesquisa e desenvolvimento de inovação tecnológica. A Companhia executa, no âmbito de seus negócios, atividades de desenvolvimento de novos produtos, processos, bem como agregação de novas funcionalidades ou características ao produto ou processo que implicam em melhorias incrementais e efetivo ganho de qualidade ou produtividade, resultando em maior competitividade no mercado, no seu ambiente de *softwares* e tecnologia. Relativamente aos dispêndios realizados nos exercícios de 2012 e 2011 em projetos com características de inovação tecnológica, a Companhia obteve sua inclusão no programa de benefício fiscal por ter sido relacionada no relatório expedido em dezembro de 2013 e dezembro de 2012, respectivamente pelo Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação - MCTI. No caso da Companhia, o benefício fiscal resumiu-se a exclusão no lucro líquido e na base de cálculo da contribuição social sobre o lucro líquido do valor correspondente a 60% do total de dispêndios em tais projetos que são classificáveis como despesas operacionais. Em 17 de setembro de 2013, foi publicada a Instrução Normativa RFB 1.397 (IN 1.397) e em 12 de novembro de 2013 foi publicada a Medida Provisória 627 (MP 627) que: (i) revoga o Regime Tributário de Inovação (RTI) a partir de 2015, com a introdução de novo regime tributário; (ii) altera o Decreto-Lei nº 1.598/77 pertinente ao cálculo do imposto de renda de pessoa jurídica e a legislação sobre a contribuição social sobre o lucro líquido. O novo regime tributário previsto na MP 627 passa a vigorar a partir de 2014, caso a entidade exerça tal opção. Dentre os dispositivos da MP 627, destacam-se alguns que dão tratamento à distribuição de lucros e dividendos, base de cálculo dos juros sobre o capital próprio e critério de cálculo da equivalência patrimonial durante a vigência do RTI. A Companhia preparou um estudo dos potenciais efeitos da aplicação da MP 627 e IN 1.397 e concluiu que não resultaram em efeitos relevantes em suas operações e em suas demonstrações financeiras, portanto, não houve alteração no cálculo do imposto de renda e da contribuição social do texto corrente da MP. A possível conversão da MP 627 em Lei pode resultar em alteração na nossa conclusão. A Companhia aguarda a definição das emendas à MP 627 para que possa optar ou não pela sua adoção antecipada no exercício fiscal 2014.

14 » ANTECIPAÇÃO DE RECUPERAÇÃO FISCAL (REFIS)

Em novembro de 2009, a Companhia formalizou a adesão ao programa de redução e parcelamento de tributos, instituído pela Lei nº 11.941, de 27 de maio de 2009 e pela Portaria Conjunta PGFN/RFB nº 6, de 22 de julho de 2009. Pela adesão ao novo programa de parcelamento, a Companhia obriga-se ao pagamento das parcelas sem atraso superior a três meses, bem como ausência de ações judiciais e reclamações de qualquer natureza em relação ao programa de parcelamento, sob pena de imediata rescisão do parcelamento e, consequentemente, perda dos benefícios anteriormente mencionados. O saldo do passivo, circulante e não circulante, para amortização no período de 60 meses, foi consolidado pela Receita Federal do Brasil em junho de 2011, restando, em 31 de dezembro de 2013, 10 meses para liquidação total.

	2013	2012
Em 1º de janeiro	9.644	13.393
Adição		338
Atualização monetária	417	1.030
Pagamentos efetuados	(5.418)	(5.117)
Em 31 de dezembro	4.643	9.644
Passivo circulante	4.643	5.260
Passivo não circulante		4.384
	4.643	9.644

15 » PASSIVOS E DEPÓSITOS JUDICIAIS

15.1 Em 31 de dezembro de 2013, a Companhia apresentava os seguintes passivos judiciais:

	2013	2012
Tributários	46.094	41.864
Trabalhistas e previdenciários	7.948	8.531
Reclamações civis	54.054	50.596

15.2 Os valores apresentados abaixo correspondem ao saldo de depósitos judiciais, relacionados ou não a processos judiciais provisionados, classificados no ativo não circulante:

	2013	2012
Tributários	44.808	40.569
Trabalhistas e previdenciários	26.076	24.283
Reclamações civis	873	873
	71.757	65.725

15.3 A movimentação do passivo judicial é demonstrada a seguir:

	2013	2012
Em 1º de janeiro	50.596	43.635
Adições	14.462	9.756
Baixas por pagamento	(8.765)	(3.357)
Reversão de provisões	(5.290)	(3.057)
Atualizações monetárias	3.051	3.619
Em 31 de dezembro	54.054	50.596

15.4 Natureza dos passivos judiciais: A Companhia no curso normal de suas operações é parte envolvida em processos trabalhistas, civis, tributários e outros em andamento, e está discutindo essas questões tanto na esfera administrativa como na judicial e, quando aplicável, são amparadas por depósitos judiciais. As provisões para as eventuais perdas decorrentes desses processos são estimadas e atualizadas pela administração, suportada pela opinião de seus consultores legais externos. (a) Tributários - correspondem a divergências de interpretação da legislação, principalmente em relação à introdução do regime de incidência não cumulativa da Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social (COFINS), cujo montante em discussão de R\$ 42.789 (2012 - R\$38.780) está integralmente depositado judicialmente. (b) Contingências trabalhistas e previdenciárias - correspondem a atualizações de processos em andamento em caso de perdas prováveis. (c) Ações civis - são relacionadas a ocorrências comuns aos processos inerentes à prestação dos serviços. 15.5 Perdas possíveis: A Companhia é parte em ações de natureza tributária, civil e trabalhista, envolvendo riscos de perda classificadas pela Administração como possíveis, com base na avaliação de seus consultores jurídicos, para as quais não há provisão constituída, conforme composição e estimativa a seguir:

	2013	2012
Tributários	37	30
Cíveis	37	30
Trabalhistas	37.354	33.581
	41.244	33.581

Em relação às causas de natureza trabalhista, em 31 de dezembro de 2013, a Companhia possuía 1.530 ações com estimativa possível (2012 - 1.450 ações), considerando que os valores reclamados em 2013 aumentaram em relação aos reclamados em 2012. Em 2013, a Companhia ingressou com uma ação ordinária contra a União Federal questionando judicialmente a contribuição previdenciária destinada a financiar o Seguro Acidente do Trabalho ("SAT") e o Risco Acidente do Trabalho ("RAT"), relativos a alguns de seus estabelecimentos. A ação visa adequar o Fator Acidentário de Prevenção ("FAP") ao grau de risco dos seus estabelecimentos. A Administração, com base na opinião de seus assessores legais, entende que o desfecho dessa ação judicial tem probabilidade de perda possível. Devido ao fato de FAP ser um índice determinado e divulgado pela autoridade fiscal, com base nos dados particulares de cada empresa e também em dados relativos às outras empresas do mesmo setor econômico, a Administração não tem condições de estimar o valor deste índice e, assim, do valor envolvido nesta discussão judicial.

16 » COMPROMISSOS

Para viabilizar suas atividades, a Companhia celebrou contratos de aluguel e de fianças bancárias, agrupados e caracterizados conforme segue: 16.1 Contratos de aluguel: Os contratos de aluguel de imóveis vigentes em 31 de dezembro de 2013 possuem prazos remanescentes de até seis anos, reajustáveis anualmente e com cláusula de renovação. Os pagamentos anuais futuros estimados são os seguintes:

Ano	2013	2012
2013	3.953	16.087
2014	19.135	15.759
2015	19.873	16.526
2016	20.867	17.353
2017	20.298	17.924
2018	15.399	14.365
2019	6.165	6.033
	101.737	104.047

16.2 Fianças bancárias: Com base nos contratos vigentes, as fianças bancárias apresentam as seguintes composições:

Modalidade	2013	2012
Fianças bancárias garantindo		
Contratos de aluguel (I)	15.532	15.848
Processos judiciais (II)	9.969	9.708
Contratos de prestação de serviços (III)	13.574	6.402
	39.075	31.958

(i) Garantia prestada por instituições financeiras para assegurar o pagamento dos contratos de locação de imóveis. (ii) Garantia prestada por instituições financeiras para substituir depósitos judiciais em processos movidos contra a Companhia. (iii) Garantia prestada por instituições financeiras para assegurar o cumprimento de contratos de prestação de serviço a clientes.

17 » PATRIMÔNIO LÍQUIDO

17.1 Capital: Em 31 de dezembro de 2013, o capital subscrito e totalmente integralizado é composto por 42.900.000 (2012 - 46.571.000) ações ordinárias, sem valor nominal. O Conselho de Administração da Companhia, em reuniões realizadas em 27 de maio de 2013, 10 de julho de 2013, 21 de outubro de 2013 e 06 de dezembro de 2013, decidiu pelo cancelamento total de 3.671.000 ações ordinárias, todas de emissão da Companhia, mantidas em tesouraria, nos termos do Artigo 12º do Estatuto Social e sem alteração do valor do capital social, que passa a ser representado por 42.900.000 ações. Estas decisões deverão ser submetidas à deliberação dos acionistas na próxima Assembleia Geral da Companhia, para consignar e referendar o número de ações representativas do capital social da

17.2 Ações em tesouraria:

	Quantidade de ações	Saldo em tesouraria
Saldo de programas concluídos antes de 2013		1.778.208
Programas em vigência exercido findo em 31 de dezembro de 2013:		
de 13/11/2012 a 12/11/2013 (encerrado em 27/05/2013)	250.000	249.900
de 28/05/2013 a 27/05/2014 (encerrado em 10/07/2013)	1.000.000	560.800
de 11/07/2013 a 10/07/2014 (encerrado em 21/10/2013)	1.200.000	1.093.500
de 22/10/2013 a 21/10/2014 (encerrado em 06/12/2013)	600.000	560.000
de 07/12/2013 a 06/12/2014 (encerrado em 26/02/2014)	1.000.000	339.800
Ações canceladas no exercício		(3.671.000)
Em 31 de dezembro de 2013		911.208

Na reunião de Conselho de Administração, realizada em 06 de dezembro de 2013, foi autorizada a aquisição de até 1.000.000 de ações ordinárias nominativas de emissão da própria Companhia, sem redução do capital social, para manutenção em tesouraria e posterior alienação, cancelamento ou para fazer frente às obrigações da Companhia decorrentes do Plano de Retenção de longo prazo baseado em ações dirigidas aos executivos da Companhia, correspondentes a 6,05% das ações em circulação (conforme definição do artigo 5º da Instrução CVM nº 10/80) que, naquela data, já deduzidas às ações ordinárias canceladas mencionadas na nota 17.1, somando 16.530.451 ações ordinárias. Com base no balanço patrimonial de 31 de dezembro de 2013, o valor-limite para manutenção de ações em tesouraria soma R\$22.008 (2012 - R\$36.428). Em 31 de dezembro de 2013, o valor de mercado das ações mantidas em tesouraria, calculado com base na última cotação em Bolsa anterior à data do balanço é de R\$ 2.843 (2012 - R\$8.221).

18 » DIVIDENDOS E JUROS SOBRE O CAPITAL PRÓPRIO

Na Assembleia Geral Ordinária da Companhia, realizada em 24 de abril de 2013, foi deliberado o pagamento de dividendos sobre o exercício de 2012 no montante de R\$7500, correspondente a 35% do lucro líquido do exercício após a constituição da Reserva legal, imputando a este o montante de JCP anteriormente aprovado pelo Conselho de Administração em 20 de dezembro de 2012 e já disponibilizado aos acionistas em 7 de janeiro de 2013, não havendo dividendos complementares. A proposta da Administração para destinação do lucro líquido do exercício, a ser deliberada na Assembleia Geral Ordinária a ocorrer em abril de 2014, é a seguinte:

	2013
Lucro líquido do exercício findo em 31 de dezembro de 2013	179
Destinação:	
Reserva legal - 5%	8
Reserva de retenção de lucros	129
Dividendos propostos - 25%	42
	179

19 » GESTÃO DE RISCOS FINANCEIROS

Os seguintes instrumentos financeiros ativos e passivos da Companhia em 31 de dezembro de 2013 e de 2012 estão descritos a seguir: 19.1 Caixa e equivalentes de caixa, contas a receber de clientes, empréstimos, financiamentos e arrendamentos financeiros, outros ativos circulantes e contas a pagar: Os valores contabilizados aproximam-se dos valores justos. 19.2 Risco de crédito: A política de vendas da Companhia considera o nível de risco de crédito a que está disposta a se sujeitar no curso de seus negócios. A diversificação de sua carteira de recebíveis, a seletividade de seus clientes, assim como o acompanhamento dos riscos de crédito de vendas por segmento de negócios e limites individuais de posição são procedimentos adotados a fim de minimizar eventuais problemas de inadimplência em seus contatos a prazo. 19.3 Risco de liquidez: É o risco de a Companhia não dispor de recursos líquidos suficientes para honrar seus compromissos financeiros, em decorrência de descasamento de prazo ou de volume entre os recebimentos e pagamentos previstos. Para administrar a liquidez do caixa em moeda nacional e estrangeira, são estabelecidas premissas de desembolsos e recebimentos futuros, sendo monitoradas diariamente, em adição a uma política de negociação ativa de limites operacionais disponíveis junto a instituições financeiras de pelo menos 1,2 vez o faturamento mensal médio. A tabela abaixo analisa os passivos financeiros da Companhia por ano de vencimento, correspondentes ao período remanescente no balanço patrimonial até a data contratual do vencimento. Os valores dos fluxos de caixa não descontados para cada cenário foram calculados a partir de dados consistentes com os saldos apresentados no balanço patrimonial e/ou respectivas notas explicativas.

	2014	2015	2016	2017	2018
Fornecedores	15.734				
Empréstimos e financiamentos	14.075	25.687	22.346	11.873	1.392
Arrendamento mercantil	12.105	8.228	4.180	1.287	387
Programa de Recuperação Fiscal (REFIS)			4.822		

19.4 Risco de mercado: A Companhia está exposta a riscos de mercado decorrentes de suas atividades. Esses riscos de mercado envolvem principalmente a possibilidade de mudanças nas taxas de juros, que podem afetar adversamente o valor dos ativos e passivos financeiros ou o fluxo de caixa futuro, bem como os resultados da Companhia. O preço de mercado é a perda potencial decorrente de mudanças adversas nas taxas de juros e nos preços de mercado. 19.5 Risco com taxa de juros: A exposição da Companhia a riscos das taxas de juros está relacionada principalmente à variação do CDI sobre as aplicações em títulos de renda fixa, aos seus empréstimos e aos financiamentos e contratos de arrendamento mercantil. As taxas de juros e vencimentos sobre esses contratos estão apresentadas na Nota 10. O risco de volatilidade dos juros está basicamente atrelado à variação do CDI. O valor estimado de mercado foi calculado com base no valor presente do desembolso futuro de caixa, usando taxas de juros que estão disponíveis à Companhia para a emissão de débitos com vencimentos e termos similares. O valor de mercado dos financiamentos apresenta-se dos valores contabilizados. 19.6 Gestão de capital: O objetivo da Companhia ao administrar seu capital é de salvaguardar a capacidade de continuidade da Companhia para oferecer retorno aos acionistas e benefícios às outras partes interessadas, além de manter uma estrutura de capital ideal para reduzir esse custo. Para manter ou ajustar a estrutura de capital, a Companhia pode rever a política de pagamento de dividendos, devolver capital aos acionistas ou, ainda, emitir novas ações ou vender ativos para reduzir, por exemplo, o nível de endividamento. A Companhia monitora o capital com base no índice de alavancagem financeira. Esse índice, apresentado no quadro a seguir, corresponde à dívida líquida dividida pelo capital total. A dívida líquida corresponde ao total de empréstimos e arrendamento mercantil (incluindo curto e longo prazos), subtraído do montante de caixa e equivalentes de caixa, enquanto o capital total é apurado através da soma do patrimônio líquido com dívida líquida, conforme demonstrado no balanço patrimonial.

	2013	2012
Índice de alavancagem financeira	0,33	0,20

19.7 Derivativos: Durante os exercícios de 2013 e 2012, a Companhia celebrou contratos que possuem ser considerados contratos financeiros derivativos. 19.8 Análise de sensibilidade dos ativos e passivos financeiros: O risco associado às transações relevantes mantidas pela Companhia está ligado à variação do Certificado de Depósito Interbancário (CDI) sobre as aplicações em títulos de renda fixa, aos seus empréstimos e aos financiamentos e contratos de arrendamento mercantil, todos com spreads pré-fixados. Com a finalidade de verificar a sensibilidade do indexador nos saldos dos itens financeiros acima, a qual a Companhia estava exposta na data de 31 de dezembro de 2013, foram definidos três cenários diferentes: (a) cenário provável - considerando a projeção da taxa média anual do CDI para os próximos 12 meses; (b) cenário II - com apreciação de 25% sobre o cenário provável; e (c) cenário III - com apreciação de 50% sobre o cenário provável. Para os saldos de aplicações em títulos de renda fixa, os cenários II e III consideram depreciação das taxas. Para verificação da sensibilidade para cada cenário foram calculadas as respectivas remunerações brutas, de receita ou despesa financeira para esses ativos e passivos financeiros, respectivamente, para os próximos doze meses, apresentadas a seguir:

	Ativos (passivos) financeiros	Receitas (despesas) financeiras				
	2013	2012	Risco	cenário provável	cenário II	cenário III
Títulos em renda fixa - CDB Compromissadas	12.715	18.766	CDI	1.234	939	635
				10,50%	7,88%	5,25%
				(3.681)	(4.057)	(4.419)
Arrendamento mercantil financeiro	(23.147)	(22.463)	CDI	10,50%	13,13%	15,75%
				(8.596)	(9.838)	(11.030)
Empréstimos e financiamentos	(64.731)	(38.435)	CDI	10,50%	13,13%	15,75%

20 » PLANO DE OPÇÕES DE COMPRA DE AÇÕES

Na AGE realizada em 2 de abril de 2007 foi aprovado o Plano de Opção de Compra de Ações, constante do website da Companhia - www.csu.com.br, sendo atribuído ao Conselho de Administração e gestão do referido plano. Em relação ao referido plano, até 31 de dezembro de 2013 foram emitidos os seguintes programas: (a) Programa de 2007: O Programa de Opção de Compra de Ações de 2007 contempla, atualmente, 9 beneficiários que, no total, fazem jus a uma outorga total correspondente de até 0,09% do capital social subscrito e integralizado, perfazendo uma reserva de 42,7 mil ações ordinárias. As opções podem ser exercidas desde 29 de maio de 2010, com um ciclo de carência, que corresponde ao seguinte: 50% do lote de ações outorgadas a partir do término do 2º ano e 50% a partir do término do 3º ano. (b) Programa de 2008: O Programa de Opção de Compra de Ações de 2008 contempla, atualmente, 13 beneficiários que, no total, fazem jus a uma outorga total correspondente de até 0,30% do capital social subscrito e integralizado, perfazendo uma reserva de 142 mil ações ordinárias. As opções podem ser exercidas a partir de 27 de abril de 2011, com o mesmo ciclo de carência do programa de 2007 descrito acima. O preço de exercício das outorgas, para ambos os programas, foi baseado no valor médio de mercado das ações da Companhia nos últimos 40 pregões da BM&Fbovespa anteriores à data de aprovação da indicação dos beneficiários e será atualizado de acordo com a variação do IPCA desde a outorga das opções até o mês anterior ao exercício da opção. O beneficiário poderá, a seu exclusivo critério, exercer ou não as suas opções à medida que estas forem se tornando exercíveis, ou postergar este exercício para o momento que julgar mais adequado, desde que seja respeitado o prazo máximo, que é de 6 (seis) anos, contados a partir da outorga do respectivo programa anual. O quadro a seguir resume a movimentação das opções com ações ordinárias, considerando-se que não houve novas outorgas, bem como exercícios de compra para ambos os programas.

	2013	2012
Opções em vigor em 1º de janeiro	184.688	189.688
Opções canceladas	(5.000)	(5.000)
Opções em vigor em 31 de dezembro	179.688	184.688

A posição das opções de compra das ações ordinárias, por programa, em vigor em 31 de dezembro de 2013 é a seguinte:

Programa	Preço de exercício das outorgas em reais	Quantidade	Prazo remanescente (em meses)
2007	11,78	42.688	5
2008	4,71	137.000	16

Relativamente ao plano de opções de compra das ações ordinárias foi reconhecida despesa, no resultado do exercício de 2013, no montante de R\$58 (2012 - R\$62).

	Custo de aquisição por ação - em reais		
	Média ponderada	Mínimo	Máximo
2013	4,24	2,60	4,81
2012	3,22	2,85	3,40
	2,93	2,75	3,08
	3,20	2,71	3,12

21 » SEGUROS

A Companhia possui um programa de gerenciamento de riscos com o objetivo de delimitar os riscos, buscando no mercado coberturas compatíveis com seu porte e suas operações. As coberturas foram contratadas por montantes considerados suficientes pela Administração para cobrir eventuais sinistros, considerando a natureza da sua atividade, os riscos envolvidos em suas operações e a orientação de seus consultores de seguros. A Companhia possui as seguintes principais apólices de seguro contratadas com terceiros na data dos balanços:

	2013	2012
Seguro compreensivo empresarial	176.622	149.108
Seguro judicial	1.057	
Execução de prestação de serviços		1.470
Responsabilidade civil	46.841	30.644
Seguro de veículos	2.789	2.243
	227.309	183.465

22 » RECEITA LÍQUIDA

	2013	2012
Receita bruta de prestação de serviços	382.106	405.663
Deduções da receita bruta		
Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN)	(7.533)	(8.219)
PIS e COFINS	(16.321)	(19.383)
Contribuição Previdenciária Patronal	(5.451)	(6.085)
Receita líquida de prestação de serviços	352.801	372.976

Em abril de 2012, iniciou para a Companhia a vigência da Lei nº 12.546/11 que, dentre outras providências, alterou temporariamente, no período de abril de 2012 até dezembro de 2014, a sistemática de recolhimento da contribuição previdenciária patronal para determinados setores da economia. A Companhia é alcançada por este dispositivo por prestar serviços de tecnologia da informação (TI), de tecnologia da informação e comunicação (TIC) e de *call center*, além de outras atividades não abrangidas. Nos termos da referida legislação, considerando as alterações, inclusões e regulamentação posteriores, a Companhia deverá de recolher a contribuição calculada à alíquota de 20% sobre a folha de pagamento, passando a recolher o montante correspondente ao somatório de: 11,25% até julho de 2012 e 2% de agosto de 2012 a dezembro de 2014, sobre o valor da receita bruta, excluídas as vendas canceladas e os descontos incondicionais concedidos, relativos às atividades de TI, TIC e *call center*; e 2) 20% sobre a folha de pagamento, reduzindo-se os valores de TI, TIC e *call center* e a receita bruta total e receita bruta de atividades não relacionadas aos serviços de TI, TIC e *call center* e a receita bruta total. Em vista dessa nova sistemática de apuração introduzida no exercício de 2012, a Companhia classificou a parcela da contribuição que passou a ser calculada com base na receita bruta como uma dedução da mesma.

23 » CUSTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS, DESPESAS COM VENDAS, GERAIS E ADMINISTRATIVAS

	Custo dos serviços prestados	Despesas com vendas, gerais e administrativas
	2013	2012
Mão de obra	155.317	150.281
Consumo de cartões	790	5.870
Consumo e entrega de prêmios	16.990	12.130
Materiais operacionais	1.385	1.649
Educação	31.304	30.386</