

# 20 anos CSU

**Barueri, 7 de novembro de 2013** - A CSU CardSystem S.A. (BM&F BOVESPA: CARD3), empresa brasileira de tecnologia focada em administração e geração de transações eletrônicas anuncia os resultados do terceiro trimestre de 2013 (3T13). As informações financeiras são apresentadas em milhões de reais (R\$), exceto quando indicado o contrário, de acordo com o padrão IFRS e normas, revisões e interpretações emitidas pelo CPC. As comparações referem-se ao 2T13 e 3T12.



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

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

## DESTAQUES DO 3T13

- Lucro líquido de R\$1,1 milhão no 3T13 consolida a recuperação do resultado;
- Foco em maior eficiência operacional permitiu a contínua expansão da margem EBITDA no ano, atingindo 12,3% no 3T13 ante 10,9% no 2T13 e 4,6% no 1T13;
- Aumento de 3,8% da receita líquida no 3T13 vs 2T13;
- Expressivo crescimento da base de cartões: +14,7% acumulado em 2013;
- CSU Contact apresenta EBITDA superior a R\$2,5 milhões pelo 2º trimestre consecutivo;
- Avanço no desenvolvimento dos novos negócios: Opte+, ITS e C360.

| (em milhares ou %)             | 3T13           | 3T12          | (3T13 x 3T12)    | 2T13          | (3T13 x 2T13)   |
|--------------------------------|----------------|---------------|------------------|---------------|-----------------|
| <b>Cartões Cadastrados</b>     | <b>16.101</b>  | <b>20.543</b> | <b>-21,6%</b>    | <b>15.571</b> | <b>3,4%</b>     |
| <b>Posições de Atendimento</b> | <b>2.509</b>   | <b>2.605</b>  | <b>-3,7%</b>     | <b>2.525</b>  | <b>-0,6%</b>    |
| <b>Receita Bruta</b>           | <b>100.008</b> | <b>99.865</b> | <b>0,1%</b>      | <b>96.534</b> | <b>3,6%</b>     |
| CSU CardSystem                 | 47.610         | 54.810        | -13,1%           | 44.565        | 6,8%            |
| CSU Contact                    | 52.398         | 45.054        | 16,3%            | 51.969        | 0,8%            |
| <b>Receita Líquida</b>         | <b>92.451</b>  | <b>91.029</b> | <b>1,6%</b>      | <b>89.085</b> | <b>3,8%</b>     |
| CSU CardSystem                 | 43.853         | 49.479        | -11,4%           | 40.871        | 7,3%            |
| CSU Contact                    | 48.598         | 41.550        | 17,0%            | 48.214        | 0,8%            |
| <b>Lucro Bruto</b>             | <b>17.947</b>  | <b>23.409</b> | <b>-23,3%</b>    | <b>14.083</b> | <b>27,4%</b>    |
| CSU CardSystem                 | 11.010         | 19.336        | -43,1%           | 8.406         | 31,0%           |
| CSU Contact                    | 6.936          | 4.072         | 70,3%            | 5.677         | 22,2%           |
| <b>Margem Bruta</b>            | <b>19,4%</b>   | <b>25,7%</b>  | <b>-6,3 p.p.</b> | <b>15,8%</b>  | <b>3,6 p.p.</b> |
| CSU CardSystem                 | 25,1%          | 39,1%         | -14,0 p.p.       | 20,6%         | 4,5 p.p.        |
| CSU Contact                    | 14,3%          | 9,8%          | 4,5 p.p.         | 11,8%         | 2,5 p.p.        |
| <b>EBITDA</b>                  | <b>11.356</b>  | <b>16.242</b> | <b>-30,1%</b>    | <b>9.867</b>  | <b>15,1%</b>    |
| Margem EBITDA                  | 12,3%          | 17,8%         | -5,6 p.p.        | 11,1%         | 1,2 p.p.        |
| <b>Resultado Líquido</b>       | <b>1.080</b>   | <b>5.435</b>  | <b>-80%</b>      | <b>513</b>    | <b>110,5%</b>   |
| Margem Líquida                 | 1,2%           | 6,0%          | -4,8 p.p.        | 0,6%          | 0,6 p.p.        |

## Relações com Investidores

**Fábio Bueno**  
Diretor de RI e Desenvolvimento Corporativo

**Antonio Donato**  
Gerente de Relações com Investidores

**Website e e-mail:**  
[www.csu.com.br/ri](http://www.csu.com.br/ri)  
[ri@csu.com.br](mailto:ri@csu.com.br)

**Telefone:**  
+55 (11) 2627-8500

**Total de Ações: 44.000 mil**  
**Free Float: 16.519 mil (37,5%)**  
**Código na Bolsa: CARD3**

### Teleconferência de Resultados 3T13

Sexta-feira, 8 de novembro de 2013  
11h00 (horário de Brasília) - Português  
12h00 (horário de Brasília) - Inglês

**Telefones:**  
(11) 2188-0155 (Brasil)  
1 646 843 6054 (EUA)

Código de acesso: CSU

## COMENTÁRIOS DA ADMINISTRAÇÃO

O resultado do terceiro trimestre confirmou nossa expectativa de resultados operacionais crescentes ao longo do ano, permitindo que os objetivos que foram traçados para 2013 estejam cada vez mais perto de serem alcançados. Conseguimos reverter uma situação desfavorável que se apresentou no final de 2012 (saída de nosso maior cliente, que tomou a decisão de internalizar o processamento de seus cartões) de uma maneira muito rápida, executamos um programa de redução de custos e de despesas administrativas e busca por novas fontes de receita que gerou resultados expressivos. Tanto custos como despesas apresentaram reduções expressivas em 2013. Por outro lado, fomos capazes de trazer novas fontes de receita que contribuíram para a retomada da lucratividade. Tanto EBITDA como margem EBITDA apresentados no 3T13 já ultrapassaram o EBITDA e a margem EBITDA apresentados no 4T12. A base de cartões apresentou um crescimento acumulado no ano de 15%. A CSU Contact acumula em 2013 um EBITDA superior a R\$ 5 milhões, confirmando a lucratividade da unidade e contribuindo de forma positiva ao resultado da CSU.

De igual modo, os novos negócios sendo desenvolvidos pela Companhia continuam evoluindo rapidamente. O Opte+, plataforma de e-commerce focada no mercado de fidelidade lançada há 6 meses, já conta com 5 clientes dos quais 2 estão implantando novos módulos. O produto C360, solução *BPA (Business Process Automation)* focada inicialmente nos segmentos de Cobrança e Vendas, foi finalizado e atualmente encontra-se em fase de projetos-piloto, tendo apresentado resultados bastante animadores tanto para nossos clientes como para a CSU. A construção do data center da nova unidade de prestação de serviços de TI chamada CSU ITS está sendo finalizada no 4T13. Acreditamos que os novos negócios serão capazes de gerar faturamento no 4T13 e contribuirão positivamente com a rentabilidade em 2014.

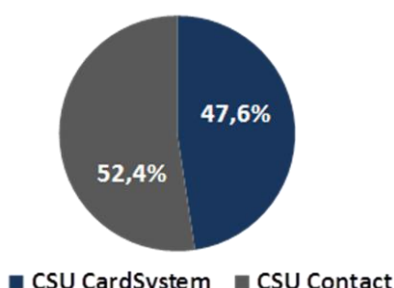
Vivemos um momento especial na CSU. Temos nas unidades CardSystem e Contact uma base sólida que demonstrou capacidade de rápida recuperação e vem apresentando maior eficiência operacional e crescimento consistente. Estamos expandido nosso escopo de atuação para áreas correlacionadas ao nosso *core business*, nas quais temos *expertise* e fortes relacionamentos comerciais. Em todos os 3 novos negócios, identificamos ambientes com altas taxas de crescimento, margens significativas e excelentes oportunidades de negócio. Acreditamos que o sucesso nos novos negócios permitirá adicionar à Companhia um vetor de crescimento de longo prazo importante.

## DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

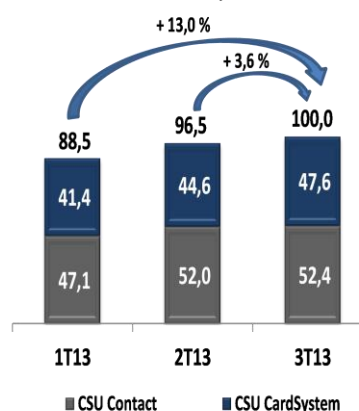
### Receita Bruta

A receita bruta total atingiu R\$100,0 milhões, expansão de 3,6% sobre a receita bruta do 2T13 (R\$96,5 milhões) e em linha com o valor reportado no 3T12 (R\$ 99,9 milhões). A unidade CSU Cardsystem apresentou neste trimestre maior participação na composição da receita bruta, encerrando o 3T13 com participação de 47,6% da receita bruta total enquanto a CSU Contact representou 52,4% da receita bruta total.

Composição da Receita Bruta



Receita Bruta - em R\$ milhões



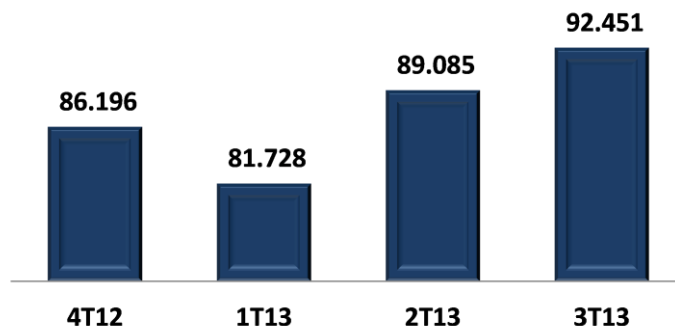
Analisando a receita bruta por unidade de negócio demonstrada no gráfico acima, a CSU CardSystem atingiu R\$47,6 milhões, crescimento de 6,8% em relação ao 2T13. A receita CSU Contact totalizou R\$52,4 milhões no 3T13, número bastante próximo ao reportado no trimestre anterior.

### Custos e Lucro Bruto

Os custos da Companhia totalizaram R\$74,5 milhões no 3T13, representando 80,6% da receita líquida e uma redução de 3,6 p.p. em relação aos 84,2% da receita líquida reportado no 2T13.

Vale ressaltar o crescimento da receita líquida observado nos últimos trimestres. A receita líquida no 3T13 foi de R\$92,5 milhões, 3,8% superior à reportada no trimestre anterior (2T13) e 13,1% a reportada no 1T13. Além disso, foi superior à receita líquida apresentada no 4T12 (R\$86,2 milhões), momento anterior à internalização do processamento de um antigo cliente.

**Evolução da Receita líquida**  
(em R\$ milhares)



A dedicação da Companhia em busca de maior eficiência operacional permitiu que o lucro bruto no 3T13 atingisse R\$17,9 milhões, crescimento de 27,4% em relação aos R\$14,1 milhões reportados no 2T13.

Com isso, a margem bruta apresentou mais uma melhora consecutiva, avançando 3,6 p.p. no trimestre e atingindo 19,4% no 3T13 ante 15,8% no 2T13. Se comparada à margem bruta do 1T13, a expansão da margem bruta foi de 6,7p.p.

## Despesas com Vendas, Gerais e Administrativas

As despesas com vendas, gerais e administrativas da CSU totalizaram R\$12,9 milhões no 3T13, uma redução de 6,3% em relação aos R\$13,8 milhões do 3T12.

Em relação a receita líquida, as despesas com vendas, gerais e administrativas do 3T13 representaram 14,0%, uma redução de 1,2 p.p. quando comparado aos 15,2% do 3T12 e um aumento de 1,7 p.p. quando comparado aos 12,3% reportados no 2T13. O aumento das despesas gerais e administrativas pode ser explicado, principalmente, pelo aumento das provisões para devedores duvidosos e de contingências trabalhistas, além do acordo coletivo do Estado de São Paulo assinado em agosto/13.

Abaixo segue a abertura das principais linhas de despesas da Companhia:

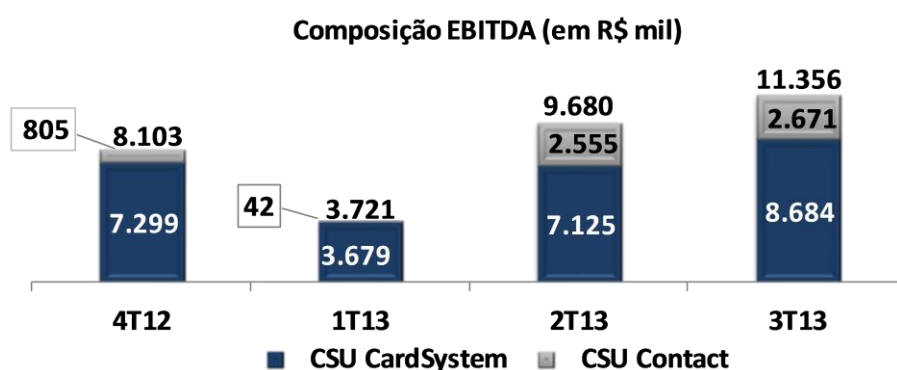
| Despesas (R\$ mil)                 | 3T13          | 2T13          | (3T13 x 2T13) | 3T12          | (3T13 x 3T12) |
|------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Com vendas                         | 842           | 544           | 54,8%         | 660           | 27,6%         |
| Gerais e administrativas           | 12.127        | 10.406        | 16,5%         | 13.183        | -8,0%         |
| Gerais e Administrativas           | 11.773        | 10.044        | 17,2%         | 12.778        | -7,9%         |
| Depreciação/Amortização            | 354           | 362           | -2,0%         | 405           | -12,6%        |
| <b>Desp. Vendas, Gerais e Adm.</b> | <b>12.969</b> | <b>10.950</b> | <b>18,4%</b>  | <b>13.843</b> | <b>-6,3%</b>  |
| <i>% da receita líquida</i>        | <i>14,0%</i>  | <i>12,3%</i>  |               | <i>15,2%</i>  |               |

## EBITDA

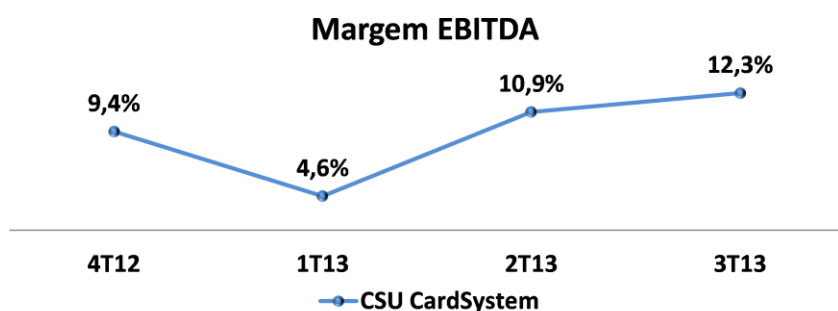
A geração operacional de caixa medida pelo EBITDA totalizou R\$11,4 milhões no 3T13, aumento de R\$1,7 milhão ou 17,3% em relação aos R\$9,7 milhões apresentados no 2T13.

A margem EBITDA de 12,3%, avançou 1,4 p.p. em relação aos 10,9% apresentados no 2T13 e foi ainda 2,9 p.p. superior à margem EBITDA de 9,4% apresentada no 4T12.

Em relação à composição do EBITDA total, a CSU CardSystem contribuiu com R\$8,7 milhões ou 76,5% do total, enquanto a CSU Contact contribuiu com R\$2,7 milhões ou 23,5% do EBITDA da Companhia.



O gráfico abaixo mostra a recuperação de margens da Companhia a partir do 4T12:



A tabela abaixo mostra a reconciliação do EBITDA da Companhia partindo do resultado líquido.

| Reconciliação EBITDA - R\$ mil   | 3T13          | 2T13         | (3T13 x 2T13) | 3T12          | (3T13 x 3T12) |
|----------------------------------|---------------|--------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>Lucro Líquido</b>             | <b>1,080</b>  | <b>513</b>   | <b>110.5%</b> | <b>5,435</b>  | <b>-80.1%</b> |
| (+) Imposto de Renda e CSLL      | 924           | 566          | 63.3%         | 2,969         | -68.9%        |
| (+) Resultado Financeiro Líquido | 2,707         | 2,060        | 31.4%         | 1,127         | 140.2%        |
| (+) Depreciação/Amortização      | 6,645         | 6,541        | 1.6%          | 6,756         | -1.6%         |
| <b>EBITDA</b>                    | <b>11,356</b> | <b>9,680</b> | <b>17.3%</b>  | <b>16,287</b> | <b>-30.3%</b> |
| <i>Margem EBITDA</i>             | 12.3%         | 10.9%        |               | 17.9%         |               |

Nota: O EBITDA é uma informação não contábil, adicional às informações trimestrais revisadas da Companhia, calculado conforme a instrução CVM 527.

## Resultado Líquido

A CSU encerrou o 3T13 com lucro líquido de R\$1,1 milhão, reportando um aumento em relação ao lucro líquido de R\$ 0,5 milhão do 2T13 e confirmando a tendência de recuperação da lucratividade da Companhia a partir do resultado líquido negativo do 1T13.

## Fluxo de Caixa e Investimentos

Foram investidos R\$11,3 milhões no 3T13, montante 68,5% superior aos R\$6,7 milhões do 2T13. Conforme divulgado anteriormente, o aumento dos investimentos está relacionado à construção de infra estrutura de data center para a futura unidade de negócios CSU ITS. O foco da CSU.ITS será atender às demandas do mercado corporativo nas tecnologias de gerenciamento de aplicativos, hospedagem de softwares e hardwares e terceirização de data center. A CSU.ITS oferecerá uma arquitetura que prioriza a segurança e a redundância em todos os seus sistemas. A empresa é uma das poucas no Brasil em condições de atender a todos os requisitos da certificação Tier 3, selo emitido pelo Uptime Institute Professional Services.

O projeto total do data center ocupará 2.000m<sup>2</sup>, espaço suficiente para 9 mil servidores de diferentes plataformas. Ele é equipado com os mais modernos sistemas de energia, controle de temperatura e umidade totalmente contingenciado, que garantem a entrega dos serviços com alta disponibilidade, além de avançada tecnologia de detecção e prevenção de incêndios. O sistema de segurança dispõe de controle rigoroso de acesso, vigilância e monitoramento constante. O ambiente oferece capacidade de armazenamento superior a 2,0 petabyte e suporta o processamento de aproximadamente 180 milhões de cartões. Este volume corresponde ao número total de cartões com bandeiras internacionais que circulam no mercado brasileiro. Os sistemas conseguem processar um montante de 500 milhões de transações.

Segue abaixo a composição dos investimentos:

| Investimentos - R\$ milhões | 3T13          | 2T13         | (3T13 x<br>2T13) | 3T12         | (3T13 x<br>3T12) |
|-----------------------------|---------------|--------------|------------------|--------------|------------------|
| CSU CardSystem              | 5.515         | 5.194        | 6,2%             | 3.988        | 38,3%            |
| CSU ITS                     | 4.974         | 182          | n.a.             | 30           | n.a.             |
| CSU Contact                 | 789           | 1.315        | -40,0%           | 726          | 8,6%             |
| <b>Capex</b>                | <b>11.278</b> | <b>6.691</b> | <b>68,5%</b>     | <b>4.744</b> | <b>137,7%</b>    |

## Endividamento

A dívida líquida da CSU totalizou R\$63,8 milhões no 3T13, aumento de 10,6% quando comparado aos R\$57,7 milhões no 2T13. Os investimentos realizados no 3T13 somados ao montante investido no programa de recompra de ações próprias totalizaram R\$14,4 milhões e foram parcialmente financiados por caixa e geração de caixa operacional.

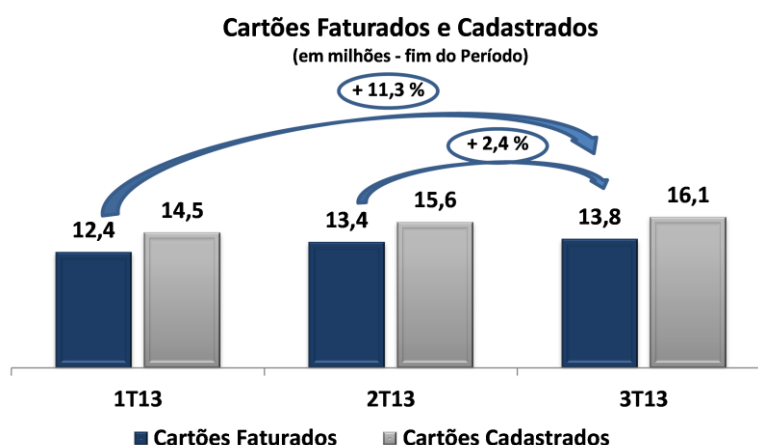
| Endividamento - R\$ milhões  | 3T13        | 2T13        | (3T13 x<br>2T13) | 3T12        | (3T13 x<br>3T12) |
|------------------------------|-------------|-------------|------------------|-------------|------------------|
| <b>Curto prazo</b>           | <b>20,0</b> | <b>18,5</b> | <b>8,0%</b>      | <b>12,6</b> | <b>59,2%</b>     |
| Empréstimos e Financiamentos | 10,0        | 9,2         | 9,1%             | 3,4         | 192,7%           |
| Leasing                      | 10,0        | 9,3         | 7,0%             | 9,1         | 9,2%             |
| <b>Longo prazo</b>           | <b>69,5</b> | <b>70,1</b> | <b>-0,9%</b>     | <b>44,6</b> | <b>55,9%</b>     |
| Empréstimos e Financiamentos | 56,1        | 58,4        | -3,9%            | 29,5        | 90,4%            |
| Leasing                      | 13,3        | 11,7        | 14,3%            | 15,1        | -11,6%           |
| <b>Dívida Bruta</b>          | <b>89,5</b> | <b>88,6</b> | <b>1,0%</b>      | <b>57,1</b> | <b>56,6%</b>     |
| (-) Disponibilidades         | 25,7        | 30,9        | -16,9%           | 29,6        | -13,2%           |
| <b>Dívida Líquida</b>        | <b>63,8</b> | <b>57,7</b> | <b>10,6%</b>     | <b>27,6</b> | <b>131,6%</b>    |

## RESULTADOS OPERACIONAIS – UNIDADES DE NEGÓCIOS



A unidade de processamento de cartões encerrou o 3T13 com 16,1 milhões de cartões cadastrados, aumento de 3,4% se comparado aos 15,6 milhões de cartões na base do 2T13. No ano de 2013, a base de cartões acumula expressivo crescimento de 15,0%. Contribuíram para esse crescimento as implantações do Banpará no 1T13 e do Banco Fibra no 2T13, além do crescimento orgânico dos clientes da base. No 3T13 foram implantados os cartões Visa Infinite para os clientes Bannisul e Porto Seguro.

Com relação aos cartões faturados, a base totalizou 13,8 milhões de unidades, aumento de 2,4% em relação ao 2T13 e 14,7% quando comparado ao 4T12.

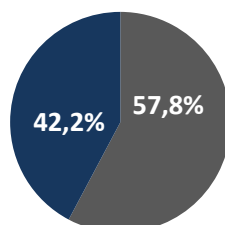


Os cartões bandeirados atingiram participação de 57,8% do total da base de cartões cadastrados, aumento de 4,8% em comparação ao 2T13. Os cartões private label encerraram o 3T13 representando 42,2% do total de cartões.

| Unidade de negócios<br>CardSystem<br>(em milhões) | 3T13        | 2T13        | (3T13 x<br>2T13) | 3T12        | (3T13 x<br>3T12) |
|---|-------------|-------------|------------------|-------------|------------------|
| <b>Número de Cartões:</b>                         | <b>16,1</b> | <b>15,6</b> | <b>3,4%</b>      | <b>20,5</b> | <b>-21,6%</b>    |
| Cartões de Crédito                                | 9,3         | 8,9         | 4,8%             | 14,2        | -34,5%           |
| Cartões Private Label e outros                    | 6,8         | 6,7         | 1,6%             | 6,3         | 7,1%             |

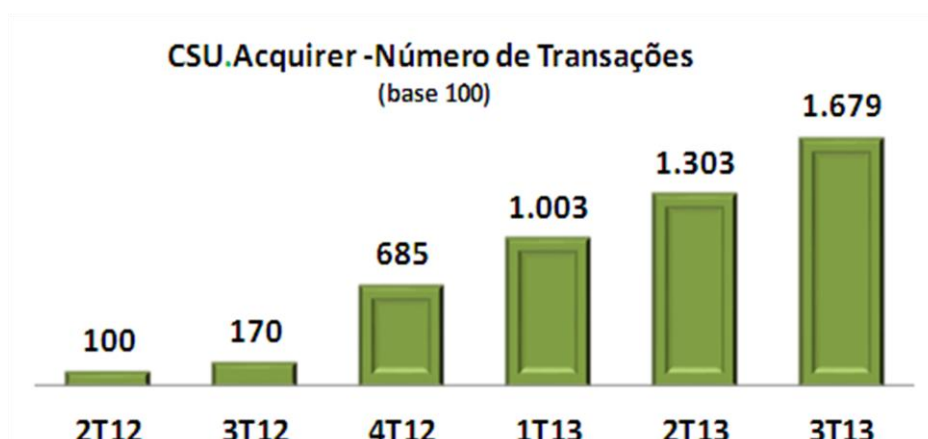
Composição da base de cartões cadastrados:

Composição da base de cartões cadastrados - 3T13



- Cartões de Crédito
- Cartões Private Label e outros

Em relação aos serviços de adquirência, observamos uma evolução significativa no número de transações realizadas. Conforme demonstrado no gráfico a seguir, o número de transações no 3T13 aumentou 28,9% se comparado ao 2T13.



Na divisão MarketSystem, a plataforma Opte+ continua avançando. Dentre os 5 clientes atuais, 2 clientes estão em fase de implantação de novos módulos. No 3T13 foi implantado o módulo de Viagens na Porto Seguro. A Companhia espera que os contatos comerciais que estão sendo realizados devem gerar uma expansão relevante na base de clientes nos próximos trimestres.

A receita bruta desta unidade de negócios totalizou R\$47,6 milhões, crescimento de 6,8% em relação ao 2T13.

Os custos da unidade de negócio CSU CardSystem totalizaram R\$32,8 milhões e representaram 74,9% da receita líquida no 3T13. Esta unidade vem apresentando ao longo do ano de 2013 aumento de eficiência operacional. Os custos como percentual da receita líquida no 3T13 se comparados aos custos do 2T13 representaram expressiva redução de 4,5 p.p.

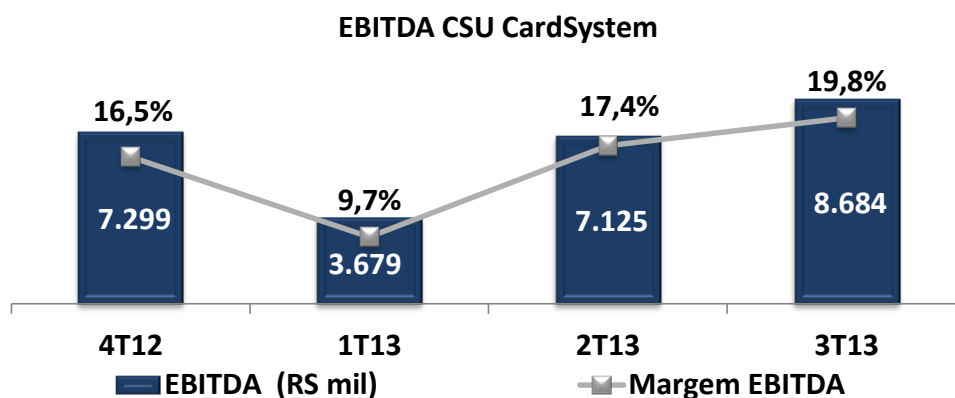
A tabela abaixo mostra as principais linhas de custo desta unidade de negócios:

| Unidade de negócio<br>CardSystem | 3T13          | 2T13          | (3T13 x<br>2T13) | 3T12          | (3T13 x<br>3T12) |
|----------------------------------|---------------|---------------|------------------|---------------|------------------|
| <b>Receita Bruta</b>             | <b>47.610</b> | <b>44.565</b> | <b>6,8%</b>      | <b>54.810</b> | <b>-13,1%</b>    |
| Deduções da Receita (-)          | 3.757         | 3.694         | 1,7%             | 5.332         | -29,5%           |
| <b>Receita Líquida</b>           | <b>43.853</b> | <b>40.871</b> | <b>7,3%</b>      | <b>49.479</b> | <b>-11,4%</b>    |
| Custos (-)                       | 32.843        | 32.465        | 1,2%             | 30.142        | 9,0%             |
| Mão-de-Obra                      | 8.711         | 8.450         | 3,1%             | 9.328         | -6,6%            |
| Expedição                        | 7.870         | 8.177         | -3,8%            | 7.642         | 3,0%             |
| Comunicação                      | 915           | 1.101         | -16,8%           | 1.320         | -30,7%           |
| Depreciação/Amortização          | 4.260         | 4.222         | 0,9%             | 4.410         | -3,4%            |
| Prédios                          | 1.425         | 1.570         | -9,2%            | 1.318         | 8,1%             |
| Custos dos Produtos Entregues    | 4.654         | 3.824         | 21,7%            | 2.082         | 123,5%           |
| Outros                           | 5.008         | 5.121         | -2,2%            | 4.043         | 23,9%            |
| <b>Lucro Bruto</b>               | <b>11.010</b> | <b>8.406</b>  | <b>31,0%</b>     | <b>19.336</b> | <b>-43,1%</b>    |
| <i>Margem Bruta</i>              | 25,1%         | 20,6%         |                  | 39,1%         |                  |

O lucro bruto atingiu R\$11,0 milhões no 3T13, 31,0% superior aos R\$8,4 milhões reportados no 2T13. A margem bruta foi de 25,1% no trimestre, 4,5 p.p. superior à margem bruta do 2T13, melhora ocorrida pelo segundo trimestre consecutivo.

O EBITDA referente ao 3T13 foi de R\$8,7 milhões, R\$1,6 milhão superior aos R\$7,1 milhões do 2T13. Importante comentar que o EBITDA gerado neste trimestre já é superior aos R\$7,3 milhões reportados no 4T12.

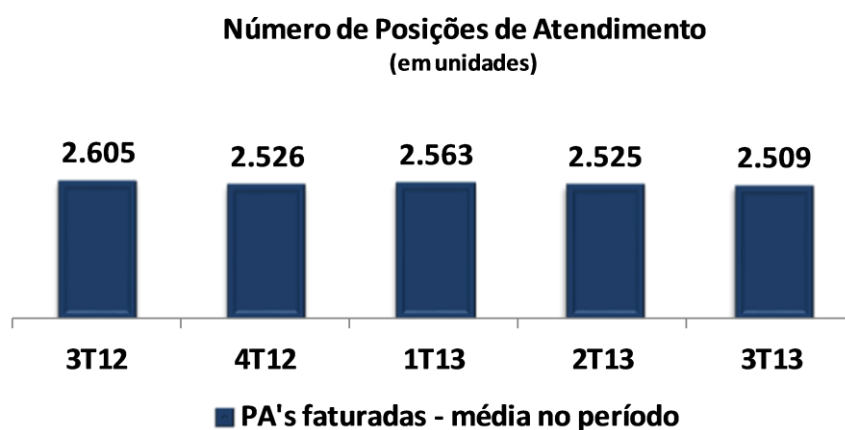
A margem EBITDA atingiu 19,8% no 3T13, aumento de 2,4 p.p. em relação à margem EBITDA de 17,4% do 2T13 e superior também a margem EBITDA de 16,5% reportada no 4T12.



## CSU.Contact

A Companhia encerrou o 3T13 com 2.509 posições de atendimento faturadas, em linha com o número reportado no trimestre anterior. A receita bruta da CSU Contact atingiu R\$52,4 milhões e cresceu 16,3% quando comparada ao 3T12, ainda que, no mesmo período, o número de PA's faturadas tenha decrescido 3,7%, fruto da estratégia da CSU Contact de foco em crescimento seletivo e em operações de maior valor agregado.

Com relação a estratégia comercial, ao longo desse último ano novos clientes como PDG, Fibra, Banpará e Citicard a ACE Seguros passaram a integrar a base de clientes da CSU Contact.



A plataforma C360 concluiu neste trimestre seu primeiro projeto piloto. O resultado mostrou-se bastante positivo tanto para o cliente como para a CSU. Além disso, foi implantado neste trimestre um segundo projeto piloto com outro importante cliente. Os resultados observados até o momento nos indicam que o produto tem forte aderência ao mercado e se configura como uma excelente oportunidade de negócio, capaz de gerar resultados significantes para a divisão a partir de 2014.

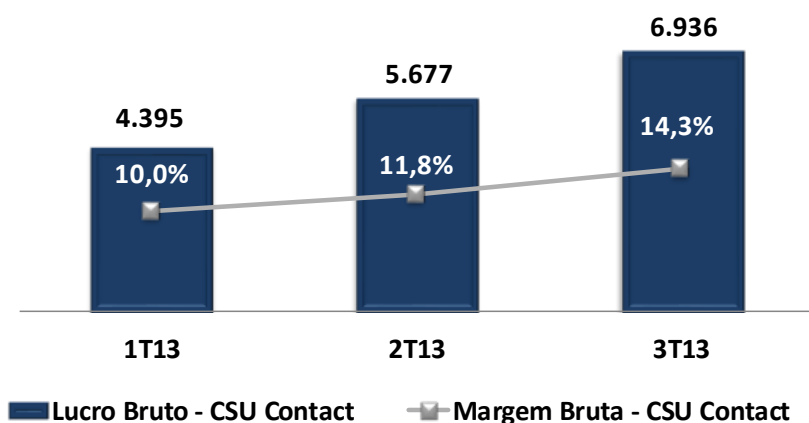
Os custos da CSU Contact totalizaram R\$41,7 milhões e representaram 85,7% da receita líquida no 2T13, ganho de eficiência operacional de 2,5 p.p. com relação aos 88,2% reportados no 2T13.

A tabela a seguir mostra as principais linhas de custo da unidade:

| Unidade de negócio Contact | 3T13          | 2T13          | (3T13 x 2T13) | 3T12          | (3T13 x 3T12) |
|----------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>Receita Bruta</b>       | <b>52.398</b> | <b>51.969</b> | <b>0,8%</b>   | <b>45.054</b> | <b>16,3%</b>  |
| Deduções da Receita (-)    | 3.800         | 3.755         | 1,2%          | 3.504         | 8,4%          |
| <b>Receita Líquida</b>     | <b>48.598</b> | <b>48.214</b> | <b>0,8%</b>   | <b>41.550</b> | <b>17,0%</b>  |
| Custos (-)                 | 41.661        | 42.537        | -2,1%         | 37.478        | 11,2%         |
| Mão-de-Obra                | 31.154        | 31.463        | -1,0%         | 26.945        | 15,6%         |
| Comunicação                | 737           | 1.103         | -33,2%        | 605           | 21,8%         |
| Depreciação/Amortização    | 2.030         | 1.957         | 3,7%          | 1.940         | 4,6%          |
| Prédios                    | 5.545         | 5.909         | -6,2%         | 5.631         | -1,5%         |
| Outros                     | 2.196         | 2.105         | 4,3%          | 2.357         | -6,8%         |
| <b>Lucro Bruto</b>         | <b>6.936</b>  | <b>5.677</b>  | <b>22,2%</b>  | <b>4.072</b>  | <b>70,3%</b>  |
| <i>Margem Bruta</i>        | <i>14,3%</i>  | <i>11,8%</i>  |               | <i>9,8%</i>   |               |

O lucro bruto de R\$6,9 milhões no 3T13 apresentou aumento de 22,2% quando comparado aos R\$5,7 milhões do 2T13. A estratégia da unidade de *contact center* de focar em operações menos comoditizadas contribuiu para o aumento da rentabilidade da Companhia, que atingiu margem bruta de 14,3% no 3T13, 2,5 p.p. superior à reportada no 2T13. Em 2013, a margem bruta da CSU Contact apresenta expressivo crescimento de 4,3 p.p.

### Lucro Bruto e Margem Bruta - CSU Contact



O EBITDA no 3T13 da CSU Contact foi de R\$2,7 milhões, e contribuiu em 23,5% do EBITDA total da CSU neste trimestre. A margem EBITDA no 3T13 foi de 5,5%. No ano, a CSU Contact acumula um EBITDA de R\$5,3 milhões, contribuindo de forma relevante para o EBITDA total da Companhia.

**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.*

**Demonstração do Resultado (Reais Mil)**

| Descrição da Conta  | 3T13            | 2T13            | Variação %    |
|---|-----------------|-----------------|---------------|
| <b>Receita Bruta</b>  | <b>100.008</b>  | <b>96.534</b>   | <b>3,6%</b>   |
| Receita de Venda de Bens e/ou Serviços                        | 92.451          | 89.085          | 3,8%          |
| <b>Custo dos Bens e/ou Serviços Vendidos</b>                  | <b>(74.504)</b> | <b>(75.002)</b> | <b>-0,7%</b>  |
| <b>Resultado Bruto</b>  | <b>17.947</b>   | <b>14.083</b>   | <b>27,4%</b>  |
| <b>Despesas/Receitas Operacionais</b>                         | <b>(13.236)</b> | <b>(10.944)</b> | <b>20,9%</b>  |
| Despesas com Vendas   | (842)           | (544)           | 54,8%         |
| Despesas Gerais e Administrativas                             | (12.127)        | (10.406)        | 16,5%         |
| Outras Receitas Operacionais                                  | 384             | 338             | 13,6%         |
| Outras Despesas Operacionais                                  | (651)           | (332)           | 96,1%         |
| Outras Despesas Operacionais                                  | (651)           | (145)           | 349,0%        |
| Gastos com Reestruturação                                     | -               | (187)           | -             |
| <b>Resultado Antes do Resultado Financeiro e dos Tributos</b> | <b>4.711</b>    | <b>3.139</b>    | <b>50,1%</b>  |
| <b>Resultado Financeiro</b>                                   | <b>(2.707)</b>  | <b>(2.060)</b>  | <b>31,4%</b>  |
| Receitas Financeiras  | 977             | 1.070           | -8,7%         |
| Despesas Financeiras  | (3.684)         | (3.130)         | 17,7%         |
| <b>Resultado Antes dos Tributos sobre o Lucro</b>             | <b>2.004</b>    | <b>1.079</b>    | <b>85,7%</b>  |
| <b>Imposto de Renda e Contribuição Social sobre o Lucro</b>   | <b>(924)</b>    | <b>(566)</b>    | <b>63,3%</b>  |
| Diferido  | (924)           | (566)           | 63,3%         |
| <b>Lucro do Período</b>                                       | <b>1.080</b>    | <b>513</b>      | <b>110,5%</b> |

**Balço Patrimonial - (Reais Mil)**

| ATIVO  | 3T13           | 2T13           | Varição %    |
|--|----------------|----------------|--------------|
| <b>Ativo Total</b>                                 | <b>355.940</b> | <b>359.366</b> | <b>-1,0%</b> |
| <b>Ativo Circulante</b>                            | <b>84.605</b>  | <b>92.465</b>  | <b>-8,5%</b> |
| Caixa e Equivalente de Caixa                       | 25.678         | 30.892         | -16,9%       |
| Contas a Receber                                   | 44.012         | 46.910         | -6,2%        |
| Estoques   | 2.895          | 1.909          | 51,7%        |
| Tributos a Recuperar                               | 10.289         | 10.419         | -1,2%        |
| Imposto de renda e contribuição social a compensar | 8.698          | 8.877          | -2,0%        |
| Demais tributos a compensar                        | 1.591          | 1.542          | 3,2%         |
| Outros Ativos Circulantes                          | 1.731          | 2.335          | -25,9%       |
| <b>Ativo Não Circulante</b>                        | <b>271.335</b> | <b>266.901</b> | <b>1,7%</b>  |
| <b>Ativo Realizável a Longo Prazo</b>              | <b>82.002</b>  | <b>82.119</b>  | <b>-0,1%</b> |
| Contas a Receber                                   | 770            | 1.348          | -42,9%       |
| Tributos Diferido                                  | 7.153          | 8.078          | -11,5%       |
| Outros Ativos Não Circulantes                      | 74.079         | 72.693         | 1,9%         |
| Depósitos Judiciais                                | 72.378         | 70.923         | 2,1%         |
| Outros   | 1.701          | 1.770          | -3,9%        |
| <b>Imobilizado</b>                                 | <b>37.896</b>  | <b>35.342</b>  | <b>7,2%</b>  |
| Imobilizado em Operação                            | 8.452          | 8.645          | -2,2%        |
| Imobilizado Arrendado                              | 29.444         | 26.697         | 10,3%        |
| <b>Intangível</b>                                  | <b>151.437</b> | <b>149.440</b> | <b>1,3%</b>  |
| Intangíveis  | 151.437        | 149.440        | 1,3%         |
| Sistemas informatizados                            | 125.542        | 123.545        | 1,6%         |
| Ágio sem vida útil definida                        | 25.895         | 25.895         | 0,0%         |

| PASSIVO E P. L.  | 3T13           | 2T13           | Varição %    |
|--|----------------|----------------|--------------|
| <b>Passivo Total</b>                                     | <b>355.940</b> | <b>359.366</b> | <b>-1,0%</b> |
| <b>Passivo Circulante</b>                                | <b>76.636</b>  | <b>77.545</b>  | <b>-1,2%</b> |
| Obrigações Sociais e Trabalhistas                        | 32.105         | 30.764         | 4,4%         |
| Fornecedores   | 15.861         | 18.735         | -15,3%       |
| Obrigações Fiscais                                       | 7.532          | 7.314          | 3,0%         |
| Empréstimos e Financiamentos                             | 20.004         | 18.521         | 8,0%         |
| Empréstimos e Financiamentos                             | 10.023         | 9.190          | 9,1%         |
| Financiamento por Arrendamento Financeiro                | 9.981          | 9.331          | 7,0%         |
| Outras Obrigações  | 1.134          | 2.211          | -48,7%       |
| Outras Obrigações  | 1.134          | 2.211          | -48,7%       |
| <b>Passivo Não Circulante</b>                            | <b>124.582</b> | <b>125.090</b> | <b>-0,4%</b> |
| Empréstimos e Financiamentos                             | 69.477         | 70.074         | -0,9%        |
| Empréstimos e Financiamentos                             | 56.146         | 58.410         | -3,9%        |
| Financiamento por Arrendamento Financeiro                | 13.331         | 11.664         | 14,3%        |
| Outras Obrigações  | 792            | 2.134          | -62,9%       |
| Outros   | 792            | 2.134          | -62,9%       |
| Provisões  | 54.313         | 52.882         | 2,7%         |
| Provisões Fiscais Previdenciárias, Trabalhistas e Cíveis | 54.313         | 52.882         | 2,7%         |
| Provisões Fiscais  | 44.748         | 43.624         | 2,6%         |
| Provisões Previdenciárias e Trabalhistas                 | 9.338          | 9.042          | 3,3%         |
| Provisões Cíveis   | 227            | 216            | 5,1%         |
| <b>Patrimônio Líquido</b>                                | <b>154.722</b> | <b>156.731</b> | <b>-1,3%</b> |
| Capital Social Realizado                                 | 129.232        | 129.232        | 0,0%         |
| Reservas de Capital                                      | 320            | 303            | 5,6%         |
| Reservas de Lucros                                       | 27.040         | 30.146         | -10,3%       |
| Reserva Legal  | 4.249          | 4.249          | 0,0%         |
| Reserva de Retenção de Lucros                            | 27.714         | 31.916         | -13,2%       |
| Ações em Tesouraria                                      | (4.923)        | (6.019)        | -18,2%       |
| Lucro/Prejuízos Acumulados                               | (1.870)        | (2.950)        | -36,6%       |

### Demonstração de Fluxo de Caixa (Reais Mil)

| Descrição da Conta                               | 3T13           | 2T13           | Variação %    |
|--|----------------|----------------|---------------|
| <b>Caixa Líquido Atividades Operacionais</b>     | <b>8.267</b>   | <b>2.989</b>   | <b>176,6%</b> |
| Caixa Gerado nas Operações                       | 15.923         | 11.566         | 37,7%         |
| Lucro Líquido (Prejuízo) do período              | 1.080          | 512            | 110,9%        |
| Depreciação e amortização                        | 6.644          | 6.581          | 1,0%          |
| Valor residual dos ativos baixados               | 83             | 196            | -57,7%        |
| Juros e variações monetárias                     | 3.052          | 2.365          | 29,0%         |
| Instrumento patrimonial p/ pagto em ações        | 17             | 8              | 112,5%        |
| Provisão para contingências                      | 3.477          | 1.338          | 159,9%        |
| Imposto de Renda e Contribuição Social Diferidos | 925            | 566            | 63,4%         |
| Variações nos Ativos e Passivos                  | (5.142)        | (6.601)        | -22,1%        |
| Contas a receber                                 | 2.962          | (2.861)        | -             |
| Estoques   | (986)          | (192)          | 413,5%        |
| Depósitos Judiciais                              | (853)          | (1.811)        | -52,9%        |
| Outros Ativos                                    | 616            | (658)          | -             |
| Fornecedores                                     | (2.874)        | (1.227)        | 134,2%        |
| Salários e Encargos Sociais                      | 1.339          | 1.283          | 4,4%          |
| Baixas por pagamento de contingências            | (2.845)        | (813)          | 249,9%        |
| Outros Passivos                                  | (2.501)        | (322)          | 676,7%        |
| Outros   | (2.514)        | (1.976)        | 27,2%         |
| Juros Pagos                                      | (2.514)        | (1.976)        | 27,2%         |
| <b>Caixa Líquido Atividades de Investimento</b>  | <b>(6.781)</b> | <b>(5.772)</b> | <b>17,5%</b>  |
| Aquisição de Ativos                              | (550)          | (173)          | 217,9%        |
| Aquisição de ativo intangível                    | (6.268)        | (5.654)        | 10,9%         |
| Venda de Imobilizado                             | 37             | 55             | -32,7%        |
| <b>Caixa Líquido Atividades Financiamento</b>    | <b>(6.700)</b> | <b>(4.388)</b> | <b>52,7%</b>  |
| Ingresso de empréstimos e financiamentos         | 75             | 76             | -1,3%         |
| Amortização de Emprést. E financiamentos         | (3.669)        | (3.070)        | 19,5%         |
| Aquisição de ações em tesouraria                 | (3.106)        | (1.394)        | 122,8%        |
| <b>Aumento (Redução) de Caixa e Equivalentes</b> | <b>(5.214)</b> | <b>(7.171)</b> | <b>-27,3%</b> |
| <b>Saldo Inicial de Caixa e Equivalentes</b>     | <b>30.892</b>  | <b>38.063</b>  | <b>-18,8%</b> |
| <b>Saldo Final de Caixa e Equivalentes</b>       | <b>25.678</b>  | <b>30.892</b>  | <b>-16,9%</b> |