

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

Mensagem aos Acionistas

Em atendimento às disposições legais e estatutárias, a Tivit Terceirização de Processos, Serviços e Tecnologia S.A. ("Tivit"), líder na América Latina no fornecimento de serviços integradas para a Gestão de Infraestrutura de TI, Gestão de Aplicações e BPM (Gestão de Processos de Negócio), vem submeter as suas demonstrações financeiras, relativas às atividades dos exercícios findos em 31 de dezembro de 2012 e 2011, acompanhadas das notas explicativas.

Apresentação

Há mais de uma década, a TIVIT transforma a agilidade e complexidade da tecnologia em soluções únicas, ampliando o seu portfólio e integrando de forma ímpar os serviços de Tecnologia da Informação e Processos de Negócios para operações críticas que alavancam o sucesso de nossos clientes. Em 2012, continuamos expandindo a nossa reconhecida capacidade de prover operações complexas de larga escala e alta disponibilidade. Com uma extensa infraestrutura, que permite escalabilidade, confiabilidade e segurança da informação, a TIVIT faz a gestão de operações estratégicas e vitais para os negócios de seus clientes.

Desempenho Operacional

O desafiador cenário econômico doméstico e internacional continuou representando excelente oportunidade de negócio para a Tivit. A crescente demanda por maior qualidade e competitividade por meio de soluções e plataformas tecnológicas que gerem produtividade e eficiência dos clientes contribuiu para a expansão dos contratos já existentes e para a conquista de novas contas relevantes. Em nossa opinião, esta demanda irá prosseguir nos próximos anos em decorrência dos existentes "gaps" de produtividade tanto nas empresas locais quanto nas empresas multinacionais brasileiras e internacionais em operação no nosso país e no exterior. Em resposta a crescente demanda por soluções de produtividade e competitividade, a Tivit continuará a expandir a sua base tecnológica por meio da sua reconhecida infraestrutura de serviços que disponibiliza imediata escalabilidade, elevados níveis de confiabilidade e segurança para soluções críticas de negócio. A Tivit pretende continuar a ser uma resposta natural para aqueles clientes que perseguirão uma resposta para as suas demandas de maior eficiência, produtividade e confiabilidade.

Receta e EBITDA

A solidez da nossa infraestrutura de vendas, tecnologia e serviços alavancou mais um ano de resultados recordes. Alcançamos nos 12 meses de 2012 a receita bruta

BALANÇOS PATRIMONIAIS LEVANTADOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2012 E DE 2011 (Em milhares de reais - R\$)

Ativos	Nota explicativa	Controladora (BR GAAP)		Consolidado (IFRS e BR GAAP)	
		31/12/2012	31/12/2011	31/12/2012	31/12/2011
Circulantes					
Caixa e equivalentes de caixa		81.822	26.576	81.880	26.607
Contas a receber		146.517	127.227	147.272	128.044
Impostos a recuperar		19.048	38.104	19.048	38.104
Despesas antecipadas		8.014	4.320	8.014	4.320
Outros créditos		5.784	6.061	5.784	6.061
Total dos ativos circulantes		261.185	202.288	261.998	203.136
Não Circulantes					
Contas a receber		12.568	-	12.568	-
Despesas antecipadas		1.219	1.112	1.219	1.112
Depósitos judiciais		12.164	11.657	12.164	11.657
Outros investimentos	2.3	232	216	-	-
Imobilizado	5	372.766	352.059	372.766	352.059
Intangível:					
Ágio na aquisição de investimentos	3	1.274.476	1.274.476	1.274.476	1.274.476
Outros intangíveis	4	170.905	139.273	170.905	139.273
Total dos ativos não circulantes		1.844.330	1.778.793	1.844.098	1.778.577
Total dos Ativos		2.105.515	1.981.081	2.106.096	1.981.713

DEMONSTRAÇÕES DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO

PARA OS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2012 E DE 2011 (Em milhares de reais - R\$)

	Nota explicativa	Reservas de capital		Reservas de lucros		
		Capital social	Reserva de benefícios a empregados liquidados e instrumentos de patrimônio	Legal	Retenção de lucros	Prejuízos acumulados
Saldos em 31 de Dezembro de 2010		260.675	3.263	1.703	6.320	44.518
Incorporação da controladora Dethalas	10.c)	920.617	-	-	-	-
Aumento de capital - 2 de fevereiro de 2011	10.c)	7.852	-	-	-	7.852
Cancelamento de ações - 2 de fevereiro de 2011		-	-	-	-	(7.736)
Despesas com plano de opção de compra de ações reconhecidas no exercício	11	-	-	10.152	-	-
Dividendos pagos		-	-	-	(10.826)	(10.826)
Prejuízo líquido do exercício		-	-	-	-	(23.289)
Saldos em 31 de Dezembro de 2011		1.189.144	3.263	11.855	6.320	25.956
Compensação de prejuízos acumulados em anos anteriores		-	-	-	(23.289)	23.289
Despesas com plano de opção de compra de ações reconhecidas no exercício	11	-	-	6.501	-	-
Lucro líquido do exercício		-	-	-	-	57.934
Constituição de reserva legal	10.b)	-	-	-	2.897	(2.897)
Dividendos mínimos propostos	10.b)	-	-	-	-	(13.759)
Constituição de reserva de retenção de lucros	10.b)	-	-	-	41.278	(41.278)
Saldos em 31 de Dezembro de 2012		1.189.144	3.263	18.356	9.217	43.945

DEMONSTRAÇÕES DO VALOR ADICIONADO

PARA OS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2012 E DE 2011 (Em milhares de reais - R\$)

	Controladora (BR GAAP)		Consolidado (IFRS e BR GAAP)	
	31/12/2012	31/12/2011	31/12/2012	31/12/2011
Receitas				
Vendas de serviços, liquidadas de cancelamentos e abatimentos	1.500.420	1.303.919	1.502.609	1.306.259
Outras receitas operacionais	972	(45)	972	(49)
Insumos Adquiridos de Terceiros				
Licença de uso e manutenção de softwares, telefones e outros	(137.187)	(119.007)	(137.187)	(119.007)
Material, energia, serviços de terceiros e outros	(170.536)	(162.720)	(172.731)	(165.024)
Valor Adicionado Bruto	(307.723)	(281.727)	(309.918)	(284.031)
Depreciações e amortizações	1.193.669	1.022.147	1.193.663	1.022.179
Provisão para plano de opções	(94.202)	(94.202)	(94.202)	(91.777)
Provisão para plano de opções	(6.501)	(10.152)	(6.501)	(10.152)
Valor Adicionado Líquido Produzido	1.092.966	920.218	1.092.960	920.250
Valor Adicionado Recebido em Transferência				
Resultado de equivalência patrimonial	(6)	26	-	-
Receitas financeiras	6.983	4.415	6.983	4.415
Valor Adicionado Total a Distribuir	1.099.943	924.659	1.099.943	924.665
Distribuição do Valor Adicionado				
Pessoal e encargos	784.157	739.904	784.157	739.904
Impostos, taxas e contribuições	159.902	108.499	159.902	108.505
Juros provisionados e aluguéis	97.950	99.545	97.950	99.545
Lucros retidos (prejuízo) do exercício	57.934	57.934	57.934	57.934
Valor Adicionado Distribuído	1.099.943	924.659	1.099.943	924.665

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES PARA O EXERCÍCIO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2012

(Em milhares de reais - R\$, exceto quando indicado de outra forma)

1. Contexto Operacional

A Tivit Terceirização de Processos, Serviços e Tecnologia S.A. ("Sociedade") foi constituída em 2 de março de 2006, com sede na cidade de Mogi das Cruzes, Estado de São Paulo, tendo como principais objetivos: (a) prestação de serviços de contatos telefônicos; (b) serviços de "call center"; (c) implantação de centrais de atendimento a terceiros; (d) recrutamento, treinamento, locação e fornecimento de mão de obra especializada; (e) locação de equipamentos de telefonia e informática em geral; (f) desenvolvimento, implementação, gerenciamento e execução de sistemas de informática, processamento e digitação de dados; (g) serviços de centrais de atendimento, telemarketing, promoção de vendas de produtos e serviços diversos, pesquisa de mercado e mala direta de qualquer forma ou natureza; (h) serviços de cobrança extrajudicial; (i) serviços de armazenamento de dados e armazenamento de outros bens; (j) serviços de assessoria e consultoria em informática; (k) serviços de suporte técnico em informática, inclusive instalação, configuração e manutenção de programas de computação e banco de dados; (l) serviços de manutenção de máquinas e equipamentos relacionados às suas atividades; (m) serviços de processamento de dados em geral e congêneres; e (n) participação em outras sociedades, como cotista ou acionista.

2. Resumo das Principais Práticas Contábeis

2.1. Declaração de conformidade: As demonstrações financeiras da Sociedade compreendem: • As demonstrações financeiras consolidadas da Sociedade, preparadas de acordo com as normas internacionais de relatório financeiro ("IFRS"), emitidas pelo "International Accounting Standards Board - IASB", e as práticas contábeis adotadas no Brasil, identificadas como Consolidado (IFRS e BR GAAP). • As demonstrações financeiras individuais da Sociedade, preparadas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, identificadas como Controladora (BR GAAP). As práticas contábeis adotadas no Brasil compreendem aquelas incluídas na legislação societária brasileira e os pronunciamentos técnicos, as orientações e as interpretações técnicas emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis - CPC e aprovados pelo Conselho Federal de Contabilidade - CFC. As demonstrações financeiras individuais apresentam a avaliação dos investimentos em controladas pelo método de equivalência patrimonial, de acordo com a legislação societária brasileira vigente. Dessa forma, essas demonstrações financeiras individuais não são consideradas como estando conforme as Normas Internacionais de Relatório Financeiro (IFRSs), que exigem a avaliação desses investimentos nas demonstrações separadas da Controladora pelo seu valor justo ou pelo custo. Como não existe diferença entre o patrimônio líquido consolidado e o resultado consolidado, atribuíveis aos acionistas da Controladora, constantes nas demonstrações financeiras consolidadas preparadas de acordo com as IFRSs e as práticas contábeis adotadas no Brasil, e o patrimônio líquido e o resultado da Controladora, constantes nas demonstrações financeiras individuais preparadas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, a Sociedade optou por apresentar essas demonstrações financeiras, individuais e consolidadas, em um único conjunto, lado a lado. **2.2. Base de elaboração:** As demonstrações financeiras individuais e consolidadas foram elaboradas com base no custo histórico, exceto se indicado ao contrário, conforme descrito nas práticas contábeis a seguir. O custo histórico geralmente baseia-se no valor justo das contraprestações pagas em troca de ativos. A preparação das demonstrações financeiras, individuais e consolidadas, requer que a Administração faça julgamentos e adote premissas e estimativas que afetam a aplicação das políticas e os montantes divulgados de ativos e passivos, receitas e despesas. Essas estimativas e premissas associadas baseiam-se na experiência histórica e em diversos outros fatores que se supõem serem razoáveis em virtude das circunstâncias. Os resultados efetivos podem diferir dessas estimativas. **2.3. Critérios de consolidação:** As seguintes empresas são incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas da Sociedade:

Empresa	Localidade	Tipo de controle	Participação no capital social - %	
			2012	2011
Tivit USA LLC	Delaware - Estados Unidos	Direto	100,00	100,00
Tivit Paris S.A.R.L.	Paris - França	Direto	100,00	100,00

2.4. Combinação de negócios: Nas demonstrações financeiras consolidadas, as aquisições de negócios são contabilizadas pelo método de aquisição. A contrapartida transferida em uma combinação de negócios é mensurada pelo valor justo, que é calculado pela soma dos valores justos dos ativos transferidos/adquiridos e dos passivos incorridos/assumidos na data de aquisição para os antigos controladores da adquirida e das participações emitidas em troca do controle da adquirida. Os custos relacionados à aquisição são geralmente reconhecidos no resultado, quando incorridos. O ágio é mensurado como o excesso da soma da contrapartida transferida, do valor das participações não controladoras na adquirida e do valor justo da participação do adquirente anteriormente detida na adquirida, se houver, sobre os valores líquidos na data de aquisição dos ativos adquiridos e passivos assumidos identificáveis. Quando uma combinação de negócios inclui ativos ou passivos contingentes, estes são mensurados pelo valor justo na data de aquisição. As variações no valor justo desses ativos e passivos contingentes classificadas como ajustes do período de mensuração são ajustadas retroativamente, com correspondentes ajustes ao ágio. Os ajustes do período de mensuração correspondem a ajustes resultantes de informações adicionais obtidas durante o período máximo de um ano, relacionadas a fatos e circunstâncias existentes na data de aquisição. Se a contabilização inicial de uma combinação de negócios estiver incompleta no encerramento do período em que essa combinação ocorreu, a Sociedade registra os valores provisórios dos itens cuja contabilização estiver incompleta. Esses valores provisórios são ajustados durante o período de mensuração, ou ativos e passivos adicionais são reconhecidos para refletir as novas informações obtidas relacionadas a fatos e circunstâncias existentes na data de aquisição, os quais, se conhecidos, teriam afetado os valores reconhecidos naquela data. **Demonstrações financeiras individuais:** Nas demonstrações financeiras individuais, a Sociedade aplica os requisitos da interpretação técnica ICP-09 - Demonstrações Contábeis Individuais, Demonstrações Separadas, Demonstrações Consolidadas e Aplicação do Método de Equivalência Patrimonial, a qual requer que qualquer montante excedente ao custo de aquisição sobre a participação da Sociedade no valor justo líquido dos ativos, passivos e passivos contingentes identificáveis da adquirida na data de aquisição seja reconhecido como ágio. O ágio é acrescido ao valor contábil do investimento. Qualquer montante da participação da Sociedade no valor justo líquido dos ativos, passivos e passivos contingentes identificáveis que exceda o custo de aquisição, após a reavaliação, é imediatamente reconhecido ao resultado do exercício. As contraprestações transferidas e o valor justo líquido dos ativos e passivos são mensurados utilizando os mesmos critérios aplicáveis às demonstrações financeiras consolidadas descritos anteriormente. **2.5. Transações em moeda estrangeira:** As demonstrações financeiras individuais de cada controlada da Sociedade são elaboradas com base na moeda funcional de cada uma dessas empresas, que representa a moeda do principal ambiente econômico no qual cada uma opera. Para fins das demonstrações financeiras consolidadas, os resultados e os saldos patrimoniais de cada empresa são convertidos em reais, que é a moeda funcional da Sociedade e também de apresentação das demonstrações financeiras consolidadas. Os ganhos e as perdas decorrentes de variação cambial são reconhecidos no resultado, conforme sua ocorrência. Para fins de apresentação das demonstrações financeiras consolidadas, os ativos e passivos das operações da Sociedade no exterior são convertidos em reais utilizando as taxas de câmbio vigentes no exercício do exercício. Os resultados são convertidos pela taxa de câmbio média mensal, a qual é a taxa de câmbio tenha flutuado significativamente durante o fim do período, não caso, é utilizada a taxa de câmbio da data da transação. Os efeitos das variações da taxa de câmbio durante o exercício são reconhecidos no resultado, uma vez que as empresas controladas no exterior são uma extensão das atividades da Sociedade. **2.6. Caixa e equivalentes de caixa:** Consistem principalmente em caixa, saldo em bancos e aplicações financeiras em Certificados de Depósito Bancário - CDBs. Estão excluídos do custo, acrescido dos rendimentos auferidos até as datas dos balanços, com vencimentos inferiores a 90 dias (ou sem prazos fixados para resgate) e liquidez imediata e estão sujeitos a um risco insignificante de mudança de valor. Os saldos de caixa e equivalentes de caixa são classificados como ativos financeiros mensurados ao valor justo e seu rendimento são registrados no resultado. **Ativos financeiros: a) Classificação:** Os ativos financeiros estão classificados nas seguintes categorias específicas: (i) ativos financeiros mensurados ao valor justo por meio do resultado; (ii) investimentos mantidos até o vencimento; (iii) ativos financeiros disponíveis para venda; e (iv) empréstimos e recebíveis. A classificação depende da natureza e finalidade dos ativos financeiros e é determinada no seu reconhecimento inicial. (i) Ativos financeiros mensurados ao valor justo por meio do resultado. Os ativos financeiros são mensurados ao valor justo por meio do resultado quando são mantidos para negociação ou designados pelo valor justo por meio do resultado. Um ativo financeiro é classificado como mantido para negociação se: • For adquirido principalmente para ser vendido no curto prazo. • Não reconhecimento inicial por parte de uma carteira de instrumentos financeiros identificados que a Sociedade administra em conjunto e possui um padrão real recente de obtenção de lucros no curto prazo. • For um derivativo que não tenha sido designado como um instrumento de "hedge" efetivo. Um ativo financeiro, além dos mantidos para negociação, pode ser designado pelo valor justo por meio do resultado no reconhecimento inicial se: • Tal designação eliminar ou reduzir significativamente uma inconsistência de mensuração ou reconhecimento que, de outra forma, surgiria. • For parte de um grupo gerenciado de ativos ou passivos financeiros ou ambos, e seu desempenho for avaliado com base no valor justo, de acordo com a estratégia documentada de gerenciamento de risco ou de investimento da Sociedade, e quando as informações sobre o agrupamento forem fornecidas internamente com a mesma base. • Fizer parte de um contrato contendo um ou mais derivativos embutidos e as práticas contábeis permitirem que o contrato combinado (ativo ou passivo) seja totalmente designado pelo valor justo por meio do resultado. Os ativos financeiros ao valor justo por meio do resultado são demonstrados ao valor justo, e quaisquer ganhos ou perdas resultantes são reconhecidos no resultado. (ii) Investimentos mantidos até o vencimento: Incluem os ativos financeiros com pagamentos fixos ou determináveis, com vencimentos definidos, que a Sociedade tem a intenção e capacidade de manter até o vencimento. Após o reconhecimento inicial, são mensurados pelo custo amortizável com base no método da taxa efetiva de juros, menos eventual perda por redução ao valor recuperável, quando aplicável, e reconhecidos no resultado como receitas ou despesas financeiras, quando incorridos. (iii) Ativos financeiros disponíveis para venda: Quando aplicável, são incluídos nessa classificação os ativos financeiros não derivativos, como títulos e/ou ações cotados em mercados ativos ou não cotados em

de serviços de R\$1.502.609 mil, representando um crescimento de 15% sobre o mesmo período anterior. O EBITDA (Earnings before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization; lucro antes de juros, impostos, depreciações e amortizações) de 2012 foi de R\$ 262.337 mil, com aumento de 54% em relação ao ano de 2011, refletindo o expressivo avanço da receita operacional acompanhado de crescente produtividade nos custos com infraestrutura e profissionais envolvidos nas operações.

Geração de Caixa e Endividamento

Em decorrência da solidez da sua base de clientes e confiável previsibilidade de receitas e custos, a Tivit gerou o Fluxo de Caixa Livre recorde em sua história de R\$146.959 mil, líquido dos investimentos em CAPEX (Capital Expenditure); Investimentos em Bens de Capital) de R\$599.223 mil, necessários para a continuidade da expansão dos nossos negócios. O endividamento bancário líquido consolidado foi de R\$ 443.791 mil ao final de 2012, apresentando uma redução de 15,7% ou R\$ 82.646 mil em relação ao ano anterior. Esse endividamento representa 1,7x o EBITDA dos últimos 12 meses.

Responsabilidade Social

A Tivit opera em 19 localidades no Brasil e Exterior e tem por política ser modelo de cidadania para os seus empregados, líderes, autoridades governamentais e assistenciais e para o público em geral destas comunidades. Em 2012, a Tivit ampliou a sua estratégia de disseminação de conceitos e conscientização do seu público interno a respeito dos principais temas relacionados à sustentabilidade, desenvolvimento sustentável e responsabilidade social corporativa. A Tivit acredita que além do seu apoio financeiro, a estratégia de disseminação das iniciativas tem se transformado em elemento de multiplicação das ações com resultados expressivos nas comunidades onde atua. Por exemplo, com forte participação dos seus colaboradores em 2012 foi superada a marca de 100 mil peças entregues durante a campanha do agasalho que antecedeu o inverno. No período anterior ao Natal, foram doados mais de 10 mil brinquedos e presentes destinados a instituições de amparo assistencial a crianças e adultos com necessidades especiais. Outras iniciativas incluíram a doação de livros escolares, o suporte à campanhas de prevenção do câncer de mama e outras medidas que melhoraram as condições de saúde dos seus colaboradores e de suas famílias. Para a Tivit, tais iniciativas têm como objetivo promover a conscientização e a participação cidadã de seus colaboradores na sociedade, além de contribuir para acelerar o desenvolvimento das comunidades onde está inserida.

Passivos e Patrimônio Líquido	Nota explicativa	Controladora (BR GAAP)		Consolidado (IFRS e BR GAAP)	
		31/12/2012	31/12/2011	31/12/2012	31/12/2011
Passivos					
Forneceadores	6	49.006	39.403	49.586	40.034
Empréstimos, financiamentos e debêntures	7	13.111	3.610	13.111	3.610
Provisão para riscos e processos judiciais	9	29.068	30.685	29.068	30.685
Salários e encargos sociais	9	98.974	80.891	98.974	80.891
Provisão para riscos e processos judiciais	8	8.885	8.563	8.885	8.563
Dividendos a pagar	10.b)	13.759	-	13.759	-
Demais contas a pagar		5.284	13.542	5.285	13.543
Total dos passivos circulantes		218.087	176.694	218.668	177.326
Não Circulantes					
Forneceadores	6	32.747	-	32.747	-
Provisão para riscos e processos judiciais	8	17.755	16.810	17.755	16.810
Empréstimos, financiamentos e debêntures	7	512.560	549.434	512.560	549.434
Imposto de renda e contribuição social diferidos		52.327	16.872	52.327	16.872
Demais contas a pagar		8.114	8.022	8.114	8.022
Total dos passivos não circulantes		623.503	591.138	623.503	591.138
Patrimônio Líquido					
Capital social	10.a)	1.189.144	1.189.144	1.189.144	1.189.144
Reservas de capital		21.619	15.118	21.619	15.118
Reservas de lucros		53.162	8.987	53.162	8.987
Total do patrimônio líquido		1.263.925	1.213.249	1.263.925	1.213.249
Total dos Passivos e Patrimônio Líquido		2.105.515	1.981.081	2.106.096	1.981.713

DEMONSTRAÇÕES DO RESULTADO PARA OS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2012 E DE 2011

(Em milhares de reais - R\$, exceto o lucro (prejuízo) básico por ação)

	Controladora (BR GAAP)		Consolidado (IFRS e BR GAAP)	
	31/12/2012	31/12/2011	31/12/2012	31/12/2011
Receita Bruta de Serviços	1.500.420	1.303.919	1.502.609	1.306.259
Deduções de vendas	(171.518)	(120.997)	(171.517)	(121.005)
Receita Líquida de Serviços	1.328.902	1.182.922	1.331.092	1.185.254
Custo dos serviços prestados	(1.044.234)	(1.000.754)	(1.046.424)	(1.002.984)
Lucro Bruto (Despesas) Receitas Operacionais	284.668	182.168	284.668	182.270
Vendas	(27.049)	(22.249)	(27.049)	(22.249)
Gerais e administrativas	(102.555)	(111.109)	(102.556)	(111.158)
Resultado de equivalência patrimonial	(6)	26	-	29
Outras receitas operacionais, liquidadas	972	29	972	29
Lucro Operacional antes do Resultado Financeiro	156.035	48.865	156.035	48.892
Resultado Financeiro				
Receitas financeiras	6.983	4.415	6.983	4.415
Despesas financeiras	(69.624)	(75.133)	(69.629)	(75.138)
Lucro (Prejuízo) antes do Imposto de Renda e da Contribuição Social	93.389	(21.85		



NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS PARA OS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2012

(Em milhares de reais - R\$, exceto quando indicado de outra forma)

recuperável de um ativo individualmente, a Sociedade calcula o montante recuperável da UGC à qual pertence o ativo. Quando uma base de alocação razoável e consistente pode ser identificada, os ativos corporativos também são alocados às UGCs individuais ou ao menor grupo de UGCs para o qual uma base de alocação razoável e consistente possa ser identificada. Ativos intangíveis com vida útil indefinida ou, ainda, não disponíveis para uso são submetidos ao teste de redução ao valor recuperável, pelo menos, uma vez ao ano e sempre que houver qualquer indicação de que o ativo possa apresentar perda por redução ao valor recuperável. **2.12. Arrendamentos:** São classificados como financeiros sempre que os termos do contrato de arrendamento transferirem substancialmente todos os riscos e benefícios da propriedade do bem para o arrendatário. Todos os outros arrendamentos são classificados como operacionais. Os ativos adquiridos por meio de arrendamento financeiro são inicialmente reconhecidos como ativos da Sociedade pelo seu valor justo no início do arrendamento ou, se inferior, pelo valor presente do pagamento mínimo do arrendamento. O passivo correspondente ao arrendador é apresentado no balanço patrimonial como uma obrigação com arrendamento financeiro. **2.13. Empréstimos, financiamentos e debêntures:** Reconhecidos, inicialmente, pelo valor justo no momento do recebimento dos recursos, líquidos dos custos de transação, nos casos aplicáveis. Em seguida, passam a ser mensurados pelo custo amortizado, isto é, acrescidos de encargos, juros e variações monetárias e cambiais conforme previsto contratualmente, incorridos até as datas dos balanços, conforme demonstrado na nota explicativa nº 7. **2.14. Imposto de renda e contribuição social:** O imposto de renda e a contribuição social correntes e diferidos são reconhecidos como despesa ou receita no resultado, exceto quando estão relacionados a itens registrados diretamente em "Outros resultados abrangentes" ou no patrimônio líquido, caso em que também são reconhecidos diretamente em "Outros resultados abrangentes" ou no patrimônio líquido, ou quando eles são originados na contabilização inicial de uma combinação de negócios. No caso de uma combinação de negócios, o efeito fiscal é considerado na contabilização da combinação de negócios. a) Imposto de renda e contribuição social correntes: A provisão para imposto de renda e contribuição social baseia-se no lucro tributável do exercício. O lucro tributável difere do lucro apresentado na demonstração do resultado, porque exclui receitas ou despesas tributáveis ou dedutíveis em outros períodos, além de excluir itens não tributáveis ou não dedutíveis de forma permanente. b) Imposto de renda e contribuição social diferidos: São reconhecidos sobre as diferenças temporárias no fim de cada exercício entre os saldos de ativos e passivos reconhecidos nas demonstrações financeiras e as bases fiscais correspondentes usadas na apuração do lucro tributável, incluindo o saldo de prejuízos fiscais, quando aplicável. Os impostos diferidos passivos são geralmente reconhecidos sobre todas as diferenças temporárias tributáveis, e os impostos diferidos ativos são reconhecidos sobre todas as diferenças temporárias dedutíveis, apenas quando for provável que a Sociedade apresente lucro tributável futuro em montante suficiente para que tais diferenças temporárias dedutíveis possam ser utilizadas. A recuperação do saldo dos impostos diferidos ativos é revisada no fim de cada exercício e, quando não for mais provável que lucros tributáveis futuros estarão disponíveis para permitir a recuperação de todo o ativo, ou parte dele, o saldo do ativo é ajustado pelo montante que se espera ser recuperado. Impostos diferidos ativos e passivos são mensurados pelas alíquotas aplicáveis no período no qual se espera que o passivo seja liquidado ou o ativo seja realizado, com base nas alíquotas previstas na legislação tributária vigente no fim de cada exercício, ou quando uma nova legislação tiver sido substancialmente aprovada. A mensuração dos impostos diferidos ativos e passivos reflete as consequências fiscais que resultariam da forma na qual a Sociedade espera, no fim de cada exercício, recuperar ou liquidar o valor contábil desses ativos e passivos. **2.15. Reconhecimento da receita:** Compreende o valor justo da contraprestação recebida ou a receber, deduzida de quaisquer estimativas de devoluções, descontos comerciais concedidos ao comprador e outras deduções similares. A receita é reconhecida quando efetivamente realizada, ou seja, quando os seguintes aspectos tiverem sido cumulativamente atendidos: (a) haja evidência da existência de contrato; (b) o serviço tenha sido efetivamente prestado; (c) o preço esteja fixado e determinado; e (d) o recebimento seja provável. **2.16. Remuneração com base em ações:** O plano de remuneração com base em ações para empregados e administradores é mensurado pelo valor justo dos instrumentos de patrimônio na data da outorga. Os detalhes a respeito da determinação do valor justo desse plano estão descritos na nota explicativa nº 11. O valor justo das opções concedidas determinado na data da outorga é registrado como despesa no resultado do período durante o prazo no qual o direito é adquirido, com base em estimativas da Sociedade sobre quais opções concedidas serão eventualmente adquiridas. No fim de cada exercício, a Sociedade revisa suas estimativas sobre a quantidade de instrumentos de patrimônio que será adquirida. O impacto da revisão em relação às estimativas originais, se houver, é reconhecido no resultado do exercício, de tal forma que a despesa acumulada reflita as estimativas revisadas com o correspondente ajuste ao patrimônio líquido, na rubrica "Reserva de benefícios a empregados liquidados com instrumentos de patrimônio", que registrou o benefício aos empregados. **2.17. Dividendos:** A proposta de distribuição de dividendos e juros sobre o capital próprio efetuada pela Administração da Sociedade, que estiver contemplada na parcela equivalente ao dividendo mínimo obrigatório, é registrada como passivo na rubrica "Dividendos a pagar". **2.18. Lucro (prejuízo) básico e diluído por ação:** O lucro (prejuízo) básico por ação é calculado dividindo-se o lucro (prejuízo) líquido do período atribuído aos acionistas controladores pela média ponderada da quantidade de ações em circulação durante o período. O lucro (prejuízo) diluído por ação é calculado considerando-se o lucro (prejuízo) líquido atribuído aos acionistas controladores e a quantidade média ponderada de ações em circulação, acrescida dos efeitos de todas as ações potenciais. Todos os instrumentos e contratos que possam resultar na emissão de ações são considerados ações potenciais.

3. Ágio na Aquisição de Investimentos

	Controladora (BR GAAP) e Consolidado (IFRS e BR GAAP)	
	31/12/2012	31/12/2011
Custo	1.301.080	1.301.080
Amortização acumulada	(26.604)	(26.604)
Total	1.274.476	1.274.476

O valor registrado refere-se substancialmente ao ágio de R\$1.174.205 gerado na então controladora Dethalas em decorrência da aquisição da Sociedade em 7 de junho de 2010 e da Oferta Pública de Ações - OPA realizada em 20 de dezembro de 2010. Adicionalmente, estão registrados os ágios gerados na aquisição das então controladas diretas e indiretas Software Contact Center Serviços de Teletendimento a Clientes S.A., Open Concept Serviços Ltda. e MLife Informática Ltda., nos montantes de R\$98.966, R\$21.145 e R\$6.764, respectivamente. Essas empresas foram adquiridas de terceiros em julho de 2007, maio de 2008 e fevereiro de 2011, respectivamente, e, subsequentemente, incorporadas pela Sociedade. Esses ágios são fundamentados nas expectativas de rentabilidade futura, conforme laudo de avaliação econômica preparado por empresa especializada, e foram amortizados até 31 de dezembro de 2008. A partir de 1º de janeiro de 2009, o ágio não é mais amortizado, sendo realizada avaliação para potencial redução do ativo ao valor recuperável ("impairment"). Em 31 de dezembro de 2012 e em 31 de dezembro de 2011 não foi identificada necessidade de constituição de provisão para "impairment".

4. Outros Intangíveis

	Controladora (BR GAAP) e Consolidado (IFRS e BR GAAP)	
	31/12/2012	31/12/2011
Custo	339.029	302.369
Amortização acumulada	(168.124)	(163.096)
Total	170.905	139.273

A movimentação dos saldos para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2012 e de 2011 está assim representada:

	Controladora (BR GAAP) e Consolidado (IFRS e BR GAAP)				
	Marcas e patentes	Software	Direitos de Gastos com prestação de serviços		Total
implementação de software			a clientes (a)		
Custo:					
Saldo em 31 de dezembro de 2011	45.915	168.153	2.112	86.189	302.369
Adições (b)	-	74.665	-	-	74.665
Transferências do imobilizado	-	1.854	-	-	1.854
Baixas	-	(39.705)	(154)	-	(39.859)
Saldo em 31 de dezembro de 2012	45.915	204.967	1.958	86.189	339.029
Amortização:					
Saldo em 31 de dezembro de 2011	(39)	(125.042)	(1.136)	(36.879)	(163.096)
Despesas de amortização	(10)	(17.190)	(311)	(13.416)	(30.927)
Baixas	-	25.899	-	-	25.899
Saldo em 31 de dezembro de 2012	(49)	(116.333)	(1.447)	(50.295)	(168.124)
Total líquido	45.866	88.634	511	35.894	170.905

a) Refere-se ao contrato entre a Sociedade e determinado cliente (contratante), para prestação de serviços de processamento de dados, que possui compromisso de confiabilidade das informações. O prazo do referido contrato é de dez anos, iniciado em 30 de março de 2006. Como garantia à prestação dos serviços, foi pago o valor de R\$400.000 pela Sociedade ao cliente, o qual está sendo amortizado de forma linear pelo prazo do contrato. Em caso de rescisão de alguma cláusula do contrato por parte do contratante, existirá reembolso proporcional do valor de acordo com o número de anos decorridos. No exercício findo em 31 de dezembro de 2012, a despesa de amortização foi de R\$3.800 (R\$3.996 no exercício findo em 31 de dezembro de 2011). Adicionalmente, refere-se à aquisição de contratos para prestação de serviços a determinados clientes. Essas aquisições são relativas, principalmente, ao desenvolvimento de software para esses clientes, e os contratos variam de cinco a dez anos. b) Refere-se, substancialmente, ao Termo de Licença de Uso e Manutenção firmado com determinado fornecedor de software, em 14 de março de 2012, pelo prazo de cinco anos e no valor total de R\$61.035, a ser pago em sete parcelas. Durante o ano de 2012 foram pagas três parcelas, e as demais serão pagas anualmente até fevereiro de 2016, reajustadas com base

na variação do Índice de Preços ao Consumidor - IPC, da Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas - FIPE, a partir do segundo ano. A apropriação ao resultado é efetuada de forma linear pelo período do contrato.

5. Imobilizado

	Controladora (BR GAAP) e Consolidado (IFRS e BR GAAP)	
	31/12/2012	31/12/2011
Custo	961.078	894.731
Depreciação acumulada	(588.312)	(542.672)
Total	372.766	352.059
Terrenos	14.700	14.700
Edificações	28.962	29.990
Instalações	14.445	15.857
Móveis e utensílios	13.077	13.326
Benefeitorias	74.125	76.639
Máquinas e equipamentos	104.627	103.753
Computadores e periféricos	120.242	95.849
Veículos	2.588	1.945
Total	372.766	352.059

A movimentação dos saldos para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2012 e de 2011 está assim representada:

	Controladora (BR GAAP) e Consolidado (IFRS e BR GAAP)				
	31/12/2011	Adições	Baixas	Transferências (*)	31/12/2012
Custo:					
Terrenos	14.700	-	-	-	14.700
Edificações	49.144	-	-	-	49.144
Instalações	61.529	580	-	187	62.296
Móveis e utensílios	34.435	3.273	(2.181)	398	35.925
Benefeitorias	163.899	12.005	-	(182)	175.722
Máquinas e equipamentos	187.496	41.489	(791)	(30.710)	197.484
Computadores e periféricos	379.555	27.163	(14.323)	28.453	420.848
Veículos	3.973	1.488	(502)	-	4.959
Total	894.731	85.998	(17.797)	(1.854)	961.078
Depreciação acumulada:					
Edificações	(19.154)	(1.028)	-	-	(20.182)
Instalações	(45.672)	(2.179)	-	-	(47.851)
Móveis e utensílios	(21.109)	(3.920)	2.181	-	(22.848)
Benefeitorias	(87.260)	(14.337)	-	-	(101.597)
Máquinas e equipamentos	(83.743)	(9.871)	757	-	(92.857)
Computadores e periféricos	(283.706)	(31.223)	14.323	-	(300.606)
Veículos	(2.028)	(717)	374	-	(2.371)
Total	(542.672)	(63.275)	17.635	-	(588.312)
Total líquido	352.059	22.723	(162)	(1.854)	372.766

(*) Saldo transferido para o ativo intangível.

No exercício findo em 31 de dezembro de 2012, o montante de R\$60.110 (R\$56.051 no exercício findo em 31 de dezembro de 2011) referente à despesa de depreciação foi debitado ao resultado na rubrica "Custo dos serviços prestados", e o montante de R\$3.165 (R\$2.949 no exercício findo em 31 de dezembro de 2011) na rubrica "Despesas gerais e administrativas". **Teste de redução ao valor recuperável de ativos - "impairment":** De acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil e as IFRSs, os itens de ativo imobilizado que apresentam sinais de que seus custos registrados são superiores a seus valores recuperáveis são revisados detalhadamente para determinar a necessidade de provisão para redução do saldo contábil a seu valor de realização. Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2012 e de 2011, com base nos estudos efetuados anualmente, não foram identificados ativos que necessitassem de provisão para redução a seu valor recuperável. **Contratos de arrendamento:** Em 31 de dezembro de 2012, os contratos de arrendamento financeiro têm prazo médio de duração de dois anos. A Sociedade possui opções de compra de equipamentos pelo valor nominal no encerramento dos contratos de arrendamento. A composição das operações de arrendamento por categoria de ativos é como segue:

	Controladora (BR GAAP) e Consolidado (IFRS e BR GAAP)			
	31/12/2012	31/12/2011	31/12/2012	31/12/2011
Anos				
6 a 25	10.840	(7.026)	3.814	4.210
4 a 7	153.133	(101.071)	52.062	27.186
5	30.025	(25.693)	4.332	4.135
Total	193.998	(133.790)	60.208	35.531

Em 31 de dezembro de 2012, os ativos objeto dos arrendamentos foram dados em garantia das respectivas operações de financiamento. As despesas de depreciação dos ativos adquiridos por meio de operações de arrendamento mercantil no exercício findo em 31 de dezembro de 2012, registradas na rubrica "Custo dos serviços prestados", são de R\$15.334 (R\$16.321 no exercício findo em 31 de dezembro de 2011). Em 31 de dezembro de 2012, exceto pelas garantias dadas às operações de arrendamento mercantil, não existem outros ativos imobilizados dados em garantia.

6. Fornecedores

	Controladora (BR GAAP)		Consolidado (IFRS e BR GAAP)	
	31/12/2012	31/12/2011	31/12/2012	31/12/2011
Licença de uso e manutenção de software	48.304	8.837	48.304	8.837
Serviços profissionais	5.292	4.819	5.872	5.451
Equipamentos de informática e telecomunicação	6.385	5.440	6.385	5.440
Telefonia	3.548	6.024	3.548	6.024
Ocupação	2.490	3.295	2.490	3.295
Benefícios	6.237	6.064	6.237	6.064
Outros itens	9.497	4.924	9.497	4.923
Total	81.753	39.403	82.333	40.034
Parcela do circulante	49.006	39.403	49.586	40.034
Parcela do não circulante	32.747	-	32.747	-

Em 31 de dezembro de 2012, exceto pela licença de uso e manutenção de software de longo prazo, o prazo médio de pagamentos é de 31 dias (27 dias em 31 de dezembro de 2011). Não são cobrados juros sobre as contas a pagar em atraso. A Sociedade coloca em prática suas políticas de gerenciamento de riscos financeiros para garantir que todas as obrigações sejam pagas conforme os termos originalmente acordados. A parcela do não circulante será paga em quatro parcelas anuais até fevereiro de 2016, reajustadas com base na variação do IPC - FIPE.

7. Empréstimos, Financiamentos e Debêntures

	Controladora (BR GAAP) e Consolidado (IFRS e BR GAAP)	
	31/12/2012	31/12/2011
Banco Santander S.A. (a)	45.814	41.615
Debêntures emitidas (c)	448.584	513.971
Arrendamentos mercantis (b)	39.584	9.034
Total	533.982	564.620
Parcela do circulante	(8.311)	(11.576)
Parcela do não circulante	525.671	553.044
Total	13.111	3.610
Total	512.560	549.434

a) Em 12 de julho e 14 de novembro de 2011, a Sociedade emitiu, em favor do Banco Santander S.A., duas Notas de Crédito à Exportação - NCE - Indireta, no valor de R\$20.000 cada uma, sem garantias. Os encargos correspondem a 119% da variação dos Depósitos Interfinanceiros - Dis, com vencimento do principal mais juros em 11 de julho e 14 de novembro de 2014. Em 31 de dezembro de 2012, o saldo devedor atualizado dos empréstimos é de R\$45.814. b) Referem-se ao saldo a pagar de operações de arrendamento mercantil, contratadas para aquisição de equipamentos de informática utilizados nas operações da Sociedade. Em 31 de dezembro de 2012, a Sociedade possui 13 contratos de arrendamento mercantil financeiro, com vencimentos até 25 de outubro de 2017, com juros médios de aproximadamente 107,10% do CDI. Os contratos de arrendamento mercantil, conforme nota explicativa nº 5, têm como garantia o próprio bem, mediante nota promissória em favor do arrendador. Em 31 de dezembro de 2012, o saldo devedor atualizado de arrendamento mercantil é de R\$39.584. c) Em 4 de junho de 2010, a Sociedade emitiu, em favor do Banco Santander S.A., Cédulas de Crédito Bancário - CCBs no valor de R\$150.000. Os encargos correspondem à variação dos Dis, acrescida de sobretaxa, de 2,75% ao ano, para pagamento em dez parcelas semestrais a partir de janeiro de 2011. Os custos da captação das CCBs estavam apresentados como redutores da dívida e eram apropriados ao resultado de acordo com o prazo das CCBs. Em 15 de dezembro de 2011, o saldo devedor atualizado do empréstimo era de R\$126,7 milhões. Nessa data, o empréstimo foi convertido em debêntures, somando-se às debêntures detalhadas a seguir. Em 22 de dezembro de 2010 foram emitidas 550 debêntures no valor nominal unitário de R\$1.000, totalizando R\$550.000, sendo 400 debêntures, totalizando R\$400.000, integradas até 31 de dezembro de 2010. As debêntures são de forma nominativa e escritural, sem emissão de certificados e não serão conversíveis em ações, e serão pagas em oito parcelas semestrais e sucessivas, sendo a primeira com vencimento em 15 de junho de 2013 e a última em 15 de dezembro de 2016, com remuneração semestral pela variação da taxa dos Dis, acrescida de

sobretaxa, de 2,75% ao ano, conforme a escritura de emissão das debêntures. Como garantia, a Sociedade constituiu contrato de penhor das ações ordinárias de sua emissão em favor do Banco Santander S.A., do Banco Bradesco BBI S.A., dos credores das CCBs e de outros debenturistas. Em 15 de dezembro de 2011, após a conversão mencionada, havia um saldo de 511 debêntures emitidas e integradas, ao valor unitário de R\$1.000, totalizando R\$511.000, com remuneração semestral pela variação da taxa dos Dis, acrescida de sobretaxa, de 2,75% ao ano. Em 22 de novembro de 2012, a Sociedade realizou a amortização parcial antecipada de duas parcelas de principal e respectivos juros. O valor total dessa antecipação foi de R\$63.875 sendo R\$31.938 cada parcela, cujo vencimento original seria 15 de junho e 15 de dezembro de 2013, respectivamente, com juros incorridos até a data da antecipação de R\$2.864. O cronograma das demais parcelas permanece o mesmo e a sobretaxa utilizada passa a ser de 2,50% ao ano, a partir de 15 de dezembro de 2012. Em 31 de dezembro de 2012, o saldo atualizado das debêntures é de R\$440.273, líquido do custo de captação. Os vencimentos da parcela registrada no passivo não circulante, excluindo o custo de captação das debêntures, estão demonstrados como segue:

	Controladora (BR GAAP) e Consolidado (IFRS e BR GAAP)	
	31/12/2012	31/12/2011
2013	-	67.181
2014	197.801	183.853
2015	160.041	153.411
2016	157.630	153.300
2017	2.220	-
Total	517.692	557.745

Cláusulas contratuais restritivas ("covenants"): Em 31 de dezembro de 2012, a Sociedade possuía debêntures com cláusulas restritivas ("covenants"). Entre essas cláusulas está a manutenção de índice financeiro resultante da relação entre a dívida líquida e o "Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization - EBITDA" ajustado, sendo: a) A dívida líquida correspondente ao total de empréstimos e financiamentos circulantes e não circulantes, deduzido do saldo de caixa e equivalentes de caixa, conforme demonstrado no balanço patrimonial consolidado. b) O EBITDA ajustado correspondente ao lucro líquido consolidado acrescido, sem duplicidade: (i) das despesas financeiras líquidas; (ii) do imposto de renda e da contribuição social correntes e diferidos; (iii) da depreciação e amortização; e (iv) de outras despesas não recorrentes definidas em contrato. O limite do índice financeiro a ser atingido pela Sociedade é de até 3,5 vezes o EBITDA até 31 de dezembro de 2012. Em 31 de dezembro de 2012, a Sociedade encontra-se adimplente com todas as cláusulas restritivas, tendo atingido o índice de 1,71.

8. Provisão para Riscos e Processos Judiciais

A Sociedade é parte em ações judiciais de natureza tributária, trabalhista e cível. A Administração acredita, apoiada nas posições e nas estimativas de seus advogados e assessores jurídicos externos, que a provisão para riscos e processos judiciais é suficiente para cobrir prováveis desembolsos de caixa. Os depósitos judiciais estão substancialmente vinculados aos processos judiciais trabalhistas e previdenciários. Essa provisão está, assim, demonstrada:

	Controladora (BR GAAP) e Consolidado (IFRS e BR GAAP)	
	31/12/2012	31/12/2011
Tributárias	1.060	2.519
Trabalhistas e previdenciárias	25.580	22.854
Total	26.640	25.373
Parcela do circulante	8.885	8.563
Parcela do não circulante	17.755	16.810

A Sociedade é, ainda, parte envolvida em processos trabalhistas, cíveis, tributários e outros em andamento, cujo risco total classificado como possível pelos seus assessores jurídicos externos, de aproximadamente R\$32.560 em 31 de dezembro de 2012 (R\$25.853 em 31 de dezembro de 2011), está sendo discutido tanto na esfera administrativa como na judicial, os quais, quando aplicável, são amparados por depósitos judiciais. As provisões para as eventuais perdas decorrentes desses processos são estimadas e atualizadas pela Administração, amparada pela opinião de seus assessores jurídicos externos.

9. Salários e Encargos Sociais

	Controladora		Consolidado	
	31/12/2012	31/12/2011	31/12/2012	31/12/2011
Provisão para férias e encargos sociais	50.506	48.841	50.506	48.841
Participação nos resultados	23.711	10.301	23.711	10.301
Salários e encargos sociais	13.104	12.520	13.104	12.520
Provisão para Seguro de Acidente do Trabalho - SAT	10.921	8.516	10.921	8.516
Outros	732	713	732	713
Total	98.974	80.891	98.974	80.891

A Sociedade tem como política a distribuição de bônus a seus funcionários vinculada a um plano de metas e objetivos específicos, que são estabelecidos e acordados no início de cada exercício, embora não haja um plano formal firmado com o sindicato da categoria. Em 31 de dezembro de 2012, o saldo a