

Demonstração do resultado dos exercícios findos em 31 de dezembro (Em milhares de reais)		
	2016	2015
Receita bruta de serviços prestados	18.926	18.249
Deduções da receita	(1.069)	(1.032)
Receita operacional líquida	17.857	17.217
Custo dos serviços prestados	(14.205)	(13.341)
Lucro operacional bruto	3.652	3.876
Despesas gerais e administrativas	(2.325)	(1.911)
Outras receitas líquidas	(128)	(222)
	(2.453)	(2.133)
Lucro operacional antes do resultado financeiro e dos impostos	1.199	1.743
Resultado financeiro líquido	(142)	1.245
Lucro operacional antes dos impostos	1.057	2.988
Imposto de renda	(195)	(550)
Contribuição social sobre o lucro líquido	(81)	(208)
Lucro do exercício	781	2.230
Lucro por lote de 1.000 ações	20,78	53,60

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis

pela não aquisição das ações em tesouraria. Com isso, após findo o prazo de doze meses para alienação desses títulos, conformemente definido na 34ª Assembleia Geral Extraordinária, e sem que houvesse sua alienação, o capital social subscrito foi reduzido para a soma do capital efetivamente integralizado.

13. Prejuízos fiscais e base negativa
Em 31 de dezembro de 2016, a companhia possuía prejuízos fiscais, base negativa de contribuição social. Embora a Companhia tenha apresentado lucro nos exercícios de 2015 e 2016, em função da ausência de histórico de rentabilidade dos créditos fiscais estão sendo controlados, porém, não foram registrados contabilmente, por estes estarem em processo de consolidação pelo órgão fiscal competente.

14. Instrumentos financeiros
Em 31 de dezembro de 2016, o valor contábil dos instrumentos financeiros registrados no balanço patrimonial, tais como disponibilidades, contas a receber e empréstimos e financiamentos, aproximam-se de seus respectivos valores de mercado. A Sociedade não contrata operações envolvendo derivativos financeiros em proteção à exposição aos riscos de mercado, moedas e taxa de juros.

15. Seguros
A Companhia mantém contrato de seguros com cobertura determinada por orientação de especialistas, levando em conta a natureza e grau de risco por montantes considerados suficientes para cobrir eventuais perdas significativas sobre seus ativos.

Relatório dos auditores independentes sobre as demonstrações contábeis

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

Opinião
Examinamos as demonstrações contábeis da Sercomtel Contact Center S.A., que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2016 e as respectivas demonstrações do resultado, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo o resumo das principais políticas contábeis. Em nossa opinião, as demonstrações contábeis acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da Sercomtel Contact Center S.A. em 31 de dezembro de 2016, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil.

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

Outros assuntos
Demonstrações do valor adicionado
As demonstrações do valor adicionado (DVA) referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2016, elaboradas sob a responsabilidade da administração da Companhia, e apresentadas como informação suplementar para fins de IFRS, foram submetidas a procedimentos de auditoria executados em conjunto com a auditoria das demonstrações contábeis da Companhia. Para a formação de nossa opinião, avaliamos se essas demonstrações estão conciliadas com as demonstrações contábeis e registros contábeis conforme aplicável, e se a sua forma e conteúdo estão de acordo com os critérios definidos no Pronunciamento Técnico CPC 09 - Demonstração do Valor Adicionado. Em nossa opinião, essas demonstrações do valor adicionado foram adequadamente elaboradas, em todos os aspectos relevantes, segundo os critérios definidos nesse Pronunciamento Técnico e são consistentes em relação às demonstrações contábeis individuais tomadas em conjunto.

Auditoria dos Valores correspondentes ao exercício anterior
As demonstrações contábeis do exercício findo em 31 de dezembro de 2015, cujos valores estão apresentados para fins de comparação, foram examinadas por outros auditores independentes, que emitiram relatório em 08 de janeiro de 2016, sem modificação de opinião.

Responsabilidades da administração pelas demonstrações contábeis
A administração é responsável pela elaboração e adequada apresentação das demonstrações contábeis de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração de demonstrações contábeis livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

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

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

Como parte da auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria, exercemos julgamento profissional e mantemos ceticismo profissional ao longo da auditoria. Além disso:
• Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações contábeis, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente para fundamentar nossa opinião. O risco de não detecção de distorção relevante resultante de fraude é maior do que o proveniente de erro, já que a fraude pode envolver o ato de burlar os controles internos, conluio, falsificação, omissão ou representações falsas intencionais.

• Obtivemos entendimento dos controles internos relevantes para a auditoria para planejarmos procedimentos de auditoria apropriados às circunstâncias, mas, não, com o objetivo de expressarmos opinião sobre a eficácia dos controles internos da Companhia.
• Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela administração.
• Concluímos sobre a adequação do uso, pela administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe incerteza relevante em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da Companhia. Se concluirmos que existe incerteza relevante, devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações contábeis ou incluir modificação em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar a Companhia a não mais se manter em continuidade operacional.

• Inclusive as divulgações e se as demonstrações contábeis representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada. Comunicamo-nos com os responsáveis pela administração a respeito, entre outros aspectos, do alcance planejado, da época da auditoria e das constatações significativas de auditoria, inclusive as eventuais deficiências significativas nos controles internos que identificamos durante nossos trabalhos.

Maringá, 06 de janeiro de 2017.

BEZ Auditores Independentes S/S
CRC PR 5.010/O-2
Valdemir Bez
Contador
CRC PR 037.262/O-2

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO - GESTÃO 2016

Guilherme Casado Gobetti de Souza - PRESIDENTE
Agnaaldo Cesar Aversani
Eloiza Fernandes Pinheiro Abi Antoun
Nilson Paulo da Silva
Flávio Luiz Bosato

CONSELHO FISCAL

Leonardo Francis
José Luiz Salles Ferreira
José Luiz Pascoal Filho

DIRETORIA

Willis José Rodrigues - Diretor Presidente e Diretor de Operações
Carlos Cesar Bragueto - Diretor Administrativo Financeiro

CONTADOR

Lindomar Mota dos Santos
Contados - CRC/PR - 030829/O-9

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO - GESTÃO ATUAL

Luiz Carlos Ihity Adati
Presidente do Conselho de Administração

Eloiza Fernandes Pinheiro Abi Antoun
Rosângela Miqueletti Martins de Oliveira

Nilso Paulo da Silva

Flávio Luiz Bosato

CONSELHO FISCAL

Leonardo Francis

Maria Cristina Pedro

Paulo Morimichi Ogido

DIRETORIA

Luciano Kuhl
Diretor Presidente e Diretor de Operações

Carlos Cesar Bragueto
Diretor Administrativo Financeiro

CONTADOR

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

Balancos patrimoniais em 31 de dezembro (Em milhares de reais)

Ativo	2016	2015	Passivo e patrimônio líquido	2016	2015
Circulante			Circulante		
Caixa e bancos (nota 4)	3	3	Fornecedores	1.231	1.133
Aplicações financeiras (nota 4)	667	1.036	Utilidades e serviços a pagar	338	361
Contas a receber de clientes (nota 5)	3.192	2.461	Obrigações sociais	1.302	1.670
Impostos e contribuições a recuperar (nota 6)	120	511	Obrigações fiscais	152	871
Adiantamentos	397	356	Impostos parcelados (nota 10)	104	-
Estoques	4	-			
Despesas antecipadas	6	5			
	4.389	4.372		3.127	4.035
Não circulante			Não circulante		
Realizável a longo prazo			Impostos parcelados (nota 10)	1.773	1.454
Depósitos judiciais	55	53	Provisão para contingências (nota 11)	1.511	1.360
Imobilizado (nota 8)	3.443	3.113			
Intangível (nota 9)	127	171		3.284	2.814
	3.625	3.337			
			Patrimônio líquido (nota 12)		
			Capital social	37.591	37.591
			Prejuízos acumulados	(35.988)	(36.731)
				1.603	860
Total do ativo	8.014	7.709	Total do passivo e patrimônio líquido	8.014	7.709

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis

Demonstrações das mutações do patrimônio líquido dos períodos findos em 31 de dezembro (Em milhares de reais)

	Capital social					
	Subscrito	A integralizar	Ações em tesouraria	Integralizado	Prejuízo acumulado	Total
Em 31 de dezembro de 2014	41.605	(4.014)	-	37.591	(38.961)	(1.370)
Lucro líquido do exercício	-	-	-	-	2.230	2.230
Resgate de ações a integralizar	-	4.014	(4.014)	-	-	-
Em 31 de dezembro de 2015	41.605	-	(4.014)	37.591	(36.731)	860
Lucro líquido do exercício	-	-	-	-	781	781
Ajustes de Exercícios Anteriores	-	-	-	-	(39)	(39)
Baixa de Ações em Tesouraria	-	(4.014)	4.014	-	-	-
Em 31 de dezembro de 2016	37.591	-	-	37.591	(35.988)	1.603

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis

Demonstrações dos fluxos de caixa dos períodos findos em 31 de dezembro (Em milhares de reais)

	2016	2015
Fluxo de caixa das atividades operacionais		
Lucro (prejuízo) líquido	781	2.230
Ajustes para reconciliar o lucro líquido ao fluxo de caixa das atividades operacionais:		
Depreciação/Amortização	487	518
Ajuste de exercícios anteriores	(39)	-
Provisão para contingências	385	199
Reversão da provisão para contingências	(164)	(139)
	1.450	2.808
Variação de ativos e passivos		
(Aumento) redução dos contas a receber	(710)	(991)
(Aumento) redução de outros créditos	347	(481)
(Aumento) redução de estoques	(4)	-
Aumento (redução) de fornecedores	98	(43)
Aumento (redução) das obrigações sociais	(459)	851
Aumento (redução) das obrigações fiscais	(295)	(2.735)
Aumento (redução) das provisões para contingências	-	-
Aumento (redução) de outras contas a pagar	(23)	221
Caixa líquido gerado pelas atividades operacionais	404	(370)

	2016	2015
Fluxo de caixa das atividades de investimentos		
Aquisição de imobilizado	(773)	(468)
Caixa líquido aplicadonas atividades de investimentos	(773)	(468)
Fluxo de caixa das atividades de financiamentos		
Pagamento de empréstimos e financiamentos	-	(1)
Caixa líquido gerado pelas atividades de financiamentos	-	(1)
Aumento (redução) líquido de caixa e equivalentes de caixa	(369)	(839)

	2016	2015
Caixa e equivalentes de caixa no início do período	1.039	1.878
Caixa e equivalentes de caixa no fim do período	670	1.039
Aumento (redução) líquido de caixa e equivalentes de caixa	(369)	(839)

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

Demonstrações do valor adicionado dos períodos findos em 31 de dezembro (Em milhares de reais)

	2016	2015
Entradas		
Vendas de serviços	18.926	18.249
	18.926	18.249
Saídas		
Materiais, energia, serviços de terceiros e outras	(1.692)	(3.975)
Valor adicionado bruto	17.234	14.274
(-) Depreciação / Amortização	(487)	(518)
Valor adicionado líquido	16.747	13.756
Valor adicionado decorrente de transferências		
Receitas financeiras	210	1.708
Valor adicionado total a distribuir	16.957	15.464
Distribuição do valor adicionado		
Colaboradores		
Pessoal e encargos sociais	12.571	10.080
Governo		
Impostos, taxas e contribuições	2.776	2.691
Financiadores		
Juros e aluguéis	829	463
Remuneração de capitais próprios		
Lucros do exercício	781	2.230
Valor adicionado total distribuído	16.957	15.464

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

NOTAS EXPLICATIVAS

1. Contexto operacional

A companhia é uma sociedade anônima de capital fechado, constituída em 1999, com sede em Londrina-PR. A companhia tem por objetivo a projeção, implantação, operação e manutenção centrais de atendimento no Brasil e no exterior, bem como a comercialização de tais serviços, o estabelecimento de parcerias para o fornecimento de serviços de valor agregado, a participação em associações e empreendimentos relacionados a seu objeto social, e o desenvolvimento e implantação de projetos de CRM - Customer Relation Management, voltados ao gerenciamento de relacionamento de clientes.

Através da 34ª Assembleia Geral Extraordinária, realizada em 01 de julho de 2015, os acionistas declararam prescritas as ações subscritas e não integralizadas, de titularidade da Atende Bem - Soluções de Atendimento, Informação, Comunicação e Informática Ltda., baseadas na ação de execução de título extrajudicial, transitada em julgado, em 29 de abril de 2014, uma vez que esta se retirou do controle administrativo sem que tivesse efetuado a totalidade da integralização de capital devido. Estas foram transferidas para Ações em Tesouraria para possíveis alienações pelo prazo máximo de doze meses.

Na 38ª Assembleia Geral Extraordinária, realizada em 01 de julho de 2016, foi reduzido o capital social subscrito para a soma do capital efetivamente integralizado, uma vez que findou o prazo para alienação daquelas ações, sem ter havido adquirentes. A Companhia adota o regime público de gestão nas aquisições e contratações de mão-de-obra, através do qual a administração mantém metas de racionalização de custos e obtenção de níveis adequados de rentabilidade e geração de recursos das suas operações.

2. Base de elaboração
As demonstrações contábeis, bem como as correspondentes notas explicativas, foram elaboradas considerando o pressuposto da continuidade operacional da sociedade e estão sendo apresentadas em conformidade com as práticas contábeis adotadas no Brasil, que incluem as normas emitidas pelo CPC - Comitê de Pronunciamentos Contábeis.

3. Principais políticas contábeis
As principais práticas contábeis adotadas são:
a) **Apresentação das demonstrações contábeis**
Os ativos e passivos são classificados como circulante quando sua realização ou liquidação ocorrer nos próximos doze meses. Caso contrário, são demonstrados como não circulantes.

b) **Aprovação do resultado**
O resultado é apurado pelo regime de competência para apropriação de receitas, custos e despesas.

c) **Mensuração da receita**
Conforme o pronunciamento técnico CPC 30 item 9, as receitas foram mensuradas pelo valor justo recebido ou a receber.

d) **Caixa e equivalente de caixa**
Incluem os montantes de caixa, fundos disponíveis em contas bancárias de livre movimentação e aplicações financeiras de liquidez imediata, demonstradas ao custo acrescido dos rendimentos líquidos de impostos auferidos até a data do balanço, que estão sujeitas a risco insignificante de mudança de seu valor.

e) **Contas a receber de clientes**
São apresentadas pelo valor de realização. A sociedade constituiu provisão para crédito de liquidação duvidosa para valores cuja recuperação é considerada remota, em montante considerado suficiente para a administração.

f) **Demais ativos circulantes e não circulantes**
Os demais ativos são apresentados ao valor de custo ou de realização, incluindo, quando aplicável, os rendimentos, as variações monetárias auferidas e a provisão para perdas.

g) **Estimativas contábeis**
A preparação de demonstrações contábeis de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil requer que a administração se baseie em estimativas para o registro de certas transações. A liquidação das transações envolvendo essas estimativas poderá resultar em valores diferentes dos estimados. A

a) Companhia revisa periodicamente essas estimativas e premissas.

b) **Demais passivos circulantes e não circulantes**

São demonstrados pelos valores conhecidos ou calculáveis acrescidos, quando aplicável, dos correspondentes encargos e variações monetárias incorridas.

4. Caixa e equivalentes de caixa

	2016	2015
Bancos conta movimento	3	3
Aplicações financeiras	67	1.036
	70	1.039

A Companhia considera como equivalentes de caixa os saldos de caixa, bancos e aplicações financeiras de liquidez imediata. As aplicações financeiras referem-se a investimentos em Certificado de Depósito Bancário (CDB), remunerados com base na variação da taxa dos Certificados de Depósitos Interbancários (100% do CDI), são mantidas em instituições financeiras de primeira linha.

5. Contas a receber de clientes

	2016	2015
Clientes	3.192	2.482
(-) Provisão para créditos de liquidação duvidosa	-	(21)
	3.192	2.461

6. Impostos e contribuições a recuperar

	2016	2015
Imposto de renda e contribuição social corrente	-	371
Imposto de renda e contribuição social 2009	120	110
Imposto de renda sobre rendimentos de aplicações	-	26
Outros	120	511

Os créditos tributários gerados a partir de prejuízos fiscais, base negativas e diferenças temporárias detidos pela companhia, serão compensados com impostos sobre lucros futuros.

7. Partes relacionadas

As transações efetuadas com a controladora Sercomtel S.A. Telecomunicações são realizadas em condições e preços normais praticados pelo mercado e estão assim demonstrados:

	2016	2015
Contas a receber - prestação de serviços	2.873</	