

Índice

5. Gerenciamento de riscos e controles internos

5.1 - Descrição - Gerenciamento de riscos	1
5.2 - Descrição - Gerenciamento de riscos de mercado	4
5.3 - Descrição - Controles Internos	6
5.4 - Programa de Integridade	12
5.5 - Alterações significativas	14
5.6 - Outras inf. relev. - Gerenciamento de riscos e controles internos	19

10. Comentários dos diretores

10.1 - Condições financeiras/patrimoniais	20
10.2 - Resultado operacional e financeiro	53
10.3 - Efeitos relevantes nas DFs	57
10.4 - Mudanças práticas cont./Ressalvas e ênfases	59
10.5 - Políticas contábeis críticas	60
10.6 - Itens relevantes não evidenciados nas DFs	61
10.7 - Coment. s/itens não evidenciados	62
10.8 - Plano de Negócios	63
10.9 - Outros fatores com influência relevante	65

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.1 - Descrição - Gerenciamento de riscos

5.1 - Política de gerenciamento de riscos

- a. se o emissor possui uma política formalizada de gerenciamento de riscos, destacando, em caso afirmativo, o órgão que a aprovou e a data de sua aprovação, e, em caso negativo, as razões pelas quais o emissor não adotou uma política

A Companhia possui uma Política de Gestão de Riscos formalizada, aprovada pelo seu Conselho de Administração, em 07 de abril de 2016, e atualizada em 11 de maio de 2017.

- b. os objetivos e estratégias da política de gerenciamento de riscos, quando houver, incluindo:

i. os riscos para os quais se busca proteção

• **Riscos Estratégicos:** são os riscos associados com as decisões estratégicas da organização para atingir os seus objetivos de negócios, e/ou decorrentes da falta de capacidade ou habilidade da Companhia para proteger-se ou adaptar-se a mudanças no ambiente.

• **Riscos Financeiros:** são os riscos associados à exposição das operações financeiras da organização. Os riscos financeiros podem ser classificados entre riscos de mercado, de crédito e de liquidez:

- **Riscos de Mercado:** decorre da possibilidade de perdas (ou de ganhos menores que os inicialmente previstos) em decorrência do comportamento das taxas de mercado (de juros, do câmbio, de inflação, etc.);
- **Riscos de Crédito:** refletem a possibilidade de perda resultante da incerteza quanto ao recebimento de valores devidos por clientes ou outras contrapartes com as quais mantenha contratos financeiros;
- **Riscos de Liquidez:** refletem a possibilidade de falta de recursos para honrar obrigações financeiras em decorrência da indisponibilidade de recursos ou da existência de recursos sem liquidez adequada.

• **Riscos de Compliance:** são os riscos relacionados a sanções legais ou regulatórias, de perda financeira ou de reputação que a organização pode sofrer como resultado da falha no cumprimento da aplicação de normas, leis, acordos, regulamentos, código de ética/conduta e/ou das políticas;

• **Riscos Operacionais:** são os riscos decorrentes da falta de consistência e adequação dos sistemas de informação, processamento e controle de operações, bem como de falhas no gerenciamento de recursos e nos controles internos ou fraudes que tornem impróprio o exercício das atividades da Companhia ou de suas controladas diretas e indiretas;

• **Riscos de Segurança da Informação:** são os riscos relacionados a controles ineficazes e/ou inexistentes, ações indevidas, que possam comprometer a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações da Companhia ou de suas controladas diretas e indiretas;

ii. os instrumentos utilizados para proteção

Para proteção contra os riscos, a Companhia conta com atividades de controle, sendo que estes compreendem políticas e procedimentos elaborados para assegurar que as diretrizes e os objetivos, definidos para minimizar seus riscos estejam sendo observados nas atividades executadas.

Além disso, a Companhia possui uma equipe de auditoria interna, que elabora e atualiza o seu plano anual de auditoria com foco nos riscos identificados que possuem maior relevância e exposição, realizando

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.1 - Descrição - Gerenciamento de riscos

auditorias de *compliance* externo e interno, de processos de negócio e demandas especiais (crises, investigação, opinião independente, conforto e como *advisor*). Por fim, a Companhia possui o chamado “Programa de *Compliance*”, que atua continuamente, monitorando e tratando os riscos de *compliance* à legislação vidente e políticas internas da Contax aplicáveis à Companhia com o objetivo principal de disseminar a cultura de conformidade, ética e transparência entre os colaboradores de todos os níveis da Companhia a fim de reduzir seus riscos e fortalecer a sua governança.

iii. a estrutura organizacional de gerenciamento de riscos

Em relação a estrutura organizacional de gerenciamento de riscos, a Companhia conta com a seguinte estrutura:

- **Conselhos de Administração:** responsável por deliberar sobre as questões estratégicas concernentes ao processo de gestão de riscos, tais como o grau de apetite a riscos da empresa, o papel da diretoria executiva no gerenciamento dos riscos e a política que deve nortear todo o processo.
- **Comitê de Auditoria, Gestão de Riscos e Compliance:** assessorar o Conselho de Administração da Companhia nas questões relacionadas a auditoria interna e externa, mecanismos e controles relacionados à gestão de riscos, estratégias e políticas voltadas a controles internos e conformidade com as normas aplicáveis em assuntos relacionados aos temas de sua competência na Companhia ou nas suas controladas diretas ou indiretas;
- **Diretorias Executivas:** gerir os riscos da Companhia e suas controladas diretas e indiretas, alocar recursos necessários ao processo e definir a infraestrutura adequada às atividades de gerenciamento de riscos e aprovar normas específicas e o grau de apetite a riscos da Companhia e de suas controladas diretas e indiretas com base na presente Política, nas deliberações e orientações do Conselho de Administração e do Comitê de Auditoria, Gestão de Riscos e *Compliance*;
- **Auditoria Interna:** responsável por realizar o *risk assessment* quando necessário para identificar os riscos aos quais a empresa está exposta, definir e executar o plano de auditoria com base nos riscos relevantes, reportar as falhas de controles e processos, monitorar a implementação dos planos de ação para tratar os riscos não mitigados e testá-los quando implementados;
- **Compliance:** realizar o *compliance risk assessment*, anualmente ou antes conforme necessidade para identificar os riscos de *compliance* aos quais a Companhia e suas controladas diretas e indiretas estão expostas;
- **Áreas donas de riscos:** responsável por gerenciar os riscos inerentes às suas atividades, identificando-os, avaliando-os e tratando-os, com o intuito de manter e obter vantagens competitivas e garantir a geração de valor para acionistas e demais partes interessadas;
- **Comitê de Ética e Conduta:** responsável por aprovar o Código de Ética e Conduta, providenciar sua divulgação, esclarecer dúvidas sobre seu conteúdo e analisar as infrações cometidas por funcionários, que constituem violação do *compliance* ao Código de Ética e Conduta;
- **Comitê de Segurança da Informação:** disseminar a cultura de Segurança da Informação, alinhar os objetivos de Segurança da Informação com o plano estratégico da Companhia e de suas controladas diretas e indiretas e analisar criticamente o Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI) da Contax em intervalos planejados, para assegurar a sua contínua adequação, pertinência e eficácia; e

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.1 - Descrição - Gerenciamento de riscos

- **Segurança da Informação:** identificar, analisar e tratar os riscos de segurança da informação, implementar e manter o sistema gestor de segurança da informação de acordo com a necessidade da empresa, leis, regulamentos, contratos locais e internacionais.

c. a adequação da estrutura operacional e de controles internos para verificação da efetividade da política adotada

A Companhia entende que sua estrutura operacional de controles internos está adequada.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.2 - Descrição - Gerenciamento de riscos de mercado

5.2. Em relação aos riscos de mercado indicados no item 4.2, informar:

- a. se o emissor possui uma política formalizada de gerenciamento de riscos de mercado, destacando, em caso afirmativo, o órgão que a aprovou e a data de sua aprovação, e, em caso negativo, as razões pelas quais o emissor não adotou uma política**

A política de gestão de riscos abaixo descrita (“Política”), integra um conjunto de normas próprias da Companhia, sendo aplicável a esta a sua integralidade. A referida Política foi aprovada pelo Conselho de Administração da Companhia, em reunião realizada em 07 de abril de 2016, e atualizada em 11 de maio de 2017.

- b. os objetivos e estratégias da política de gerenciamento de riscos de mercado, quando houver, incluindo:**

i. os riscos de mercado para os quais se busca proteção

A Companhia busca proteção para os riscos decorrentes da variação das taxas de juros, dentre outros riscos relacionados ao seu mercado de atuação. Os riscos de mercado para os quais se busca proteção estão mais detalhados no item 4.2 deste formulário de referência.

ii. a estratégia de proteção patrimonial (hedge)

Atualmente, a Companhia não possui qualquer instrumento contratado objetivando a proteção patrimonial.

iii. os instrumentos utilizados para proteção patrimonial (hedge)

Não aplicável.

iv. os parâmetros utilizados para o gerenciamento desses riscos

- Riscos político-econômicos:** Acompanhamento contínuo pela Diretoria Jurídica, de Auditoria e *Compliance*, bem como pelas áreas de negócio da Companhia, das matérias legislativas que envolvam os segmentos operacionais da Liq bem como as matérias relacionadas aos setores dos principais *stakeholders* da Companhia.
- Riscos cambiais:** A Companhia apresenta a seguir o quadro de análise de exposição de câmbio apresentando regularmente em suas demonstrações financeiras.

	Consolidado	
	31/12/2017	31/12/2016
	Exposição total	
Caixa, equivalentes de caixa e aplicações financeiras	721	11.452
Contas a receber de clientes	-	58
Mútuo	10.486	-
Fornecedores	-	(154)
Outros ativos e passivos, líquidos	905	(31)
	12.112	11.325
Exposição cambial impactando o patrimônio líquido (em US\$)	3.662	3.474
Exposição cambial em moeda estrangeira (em US\$)	3.662	3.474

- Riscos de taxas de juros:** A Companhia apresenta a seguir o quadro de análise de sensibilidade às variações das taxas de juros, considerando as projeções macroeconômicas divulgadas no Relatório Focus, emitido pelo BACEN, divulgado em 31 de dezembro de 2017:

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.2 - Descrição - Gerenciamento de riscos de mercado

Instrumentos	Valor contábil	Risco	Taxa	Cenário I provável	Consolidado	
					Cenário II variação da taxa em 25%	Cenário III variação da taxa em 50%
Equivalentes de caixa	177.584	Queda CDI	7,00%	165.153	162.045	158.938
Debêntures - 1ª Emissão Série Única	(20.732)	Aumento CDI	7,00%	(22.183)	(22.546)	(22.909)
Debêntures - 1ª Emissão 1ª Série	(238.621)	Aumento CDI	7,00%	(255.324)	(259.500)	(263.676)
Debêntures - 2ª Emissão 1ª Série	(36.855)	Aumento CDI	7,00%	(39.435)	(40.080)	(40.725)
Debêntures - 3ª Emissão Série Única	(337.197)	Aumento CDI	7,00%	(360.801)	(366.702)	(372.603)
Debêntures - 4ª Emissão 1ª Série	(56.373)	Aumento CDI	7,00%	(60.319)	(61.306)	(62.292)
Debêntures - 4ª Emissão 2ª Série	(63.350)	Aumento CDI	7,00%	(67.785)	(68.893)	(70.002)
Debêntures - 1ª Emissão 2ª Série	(275.942)	Aumento IPCA	3,90%	(286.704)	(289.394)	(292.085)
Debêntures - 2ª Emissão 2ª Série	(19)	Aumento TJLP	7,00%	(20)	(21)	(21)
Empréstimos - BNDES - PSI	(418)	Aumento CDI	7,00%	(447)	(455)	(462)
Empréstimos - BNDES - Itaú Prosoft I	(22.230)	Aumento TJLP	3,90%	(23.097)	(23.314)	(23.530)
Empréstimos - BNDES - Itaú Prosoft II	(29.493)	Aumento Selic	7,00%	(31.558)	(32.074)	(32.590)
Empréstimos - Safra	(33.265)	Aumento CDI	7,00%	(35.594)	(36.176)	(36.758)
Empréstimos - Itaú	(23.133)	Aumento CDI	7,00%	(24.752)	(25.157)	(25.562)
Empréstimos - CCB Itaú - BNDES	(9.044)	Aumento CDI	7,00%	(9.677)	(9.835)	(9.994)
Empréstimos - TCD Santander	(32.524)	Aumento CDI	7,00%	(34.801)	(35.370)	(35.939)
Empréstimos - ICD Banco do Brasil	(25.226)	Aumento CDI	7,00%	(26.992)	(27.433)	(27.875)
Empréstimos - ICD Société	(11.745)	Aumento CDI	7,00%	(12.567)	(12.773)	(12.978)
Impacto sobre as receitas/ despesas financeiras líquidas				(88.320)	(110.401)	(132.480)

- Riscos de liquidez:** A Companhia executou o plano de restruturação da dívida com o objetivo de adequar o nível de endividamento, diminuir a alavancagem financeira de forma a aumentar sua capacidade de honrar seus compromissos e obrigações. Como diretriz, o endividamento bruto deve estar concentrado no longo prazo. A tabela abaixo resume as obrigações contratuais e compromissos financeiros significativos que podem impactar a liquidez da Companhia em 31 de dezembro de 2017.

	Valor contábil	Fluxo de caixa contratual	Consolidado				
			2018	2019	2020	2021	2022
Passivos financeiros não derivativos							
Empréstimos e financiamentos	187.078	187.078	58.848	26.115	25.969	26.443	4.775
Obrigações com arrendamento mercantil	2.981	2.981	1.186	1.077	718	-	-
Obrigações com arrendamento operacional	-	287.280	53.686	49.557	45.769	37.635	35.033
Fornecedores	146.418	146.418	146.418	-	-	-	-
Debêntures	1.029.089	1.029.089	26	1.238	22.161	44.976	44.976
							915.712

v. se o emissor opera instrumentos financeiros com objetivos diversos de proteção patrimonial (hedge) e quais são esses objetivos

No exercício findo em 31 de dezembro de 2017 e nos dois exercícios sociais anteriores, a Companhia não operou com instrumentos financeiros derivativos com objetivo de proteção (hedge) ou de caráter especulativo.

v. a estrutura organizacional de controle de gerenciamento de riscos de mercado

A estrutura organizacional de controle de gerenciamento de riscos da Companhia está descrita no item 5.1 deste formulário de referência.

c. a adequação da estrutura operacional e controles internos para verificação da efetividade da política adotada

A Companhia entende que sua estrutura operacional de controles internos está adequada.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.3 - Descrição - Controles Internos

5.3. Em relação aos controles adotados pelo emissor para assegurar a elaboração de demonstrações financeiras confiáveis, indicar:

a. as principais práticas de controles internos e o grau de eficiência de tais controles, indicando eventuais imperfeições e as providências adotadas para corrigi-las

A Administração é responsável pelo estabelecimento e manutenção de controles internos adequados relativos aos relatórios financeiros da Companhia. Para avaliar a eficiência dos controles internos de divulgação das informações financeiras, a administração realiza a avaliação de riscos e processos, incluindo testes de controles para assegurar a eficiência, precisão e confiabilidade no ambiente de controles internos. O sistema de controle interno da Companhia foi elaborado para garantir de forma razoável e em todos os aspectos relevantes a confiabilidade dos relatórios financeiros e a preparação das demonstrações financeiras para divulgação externa, conforme princípios contábeis geralmente aceitos. A administração entende que a forma de gestão de riscos e melhorias de controles internos tem sido eficiente nos últimos anos. Devido às limitações inerentes, os controles internos sobre os relatórios financeiros podem não prevenir ou não detectar erros. Além disso, as projeções sobre qualquer avaliação de efetividade para períodos futuros estão sujeitas ao risco de que os controles podem se tornar inadequados devido a mudanças nas condições existentes.

A Companhia revisita periodicamente seus processos internos a fim de melhorar a eficiência dos controles contábeis, contribuindo para a maior segurança nas aprovações de compras e despesas, bem como do registro contábil dentro do período de competência.

Especificamente com relação ao processo de gestão de ativos, a Auditoria Interna da Companhia realizou um trabalho de identificação dos principais pontos de melhoria e tratou diretamente com a diretoria da Companhia e as principais áreas estratégicas sobre os planos de ação para sua melhoria.

Dentro destes planos, destaca-se a criação de uma política de gestão de ativos fixos da empresa, atentando-se a realização de inventários físicos periódicos, controle e registro das transferências e baixas dos bens, aprimoramento do processo de identificação dos bens com placas e a melhoria no processo de conciliação.

b. as estruturas organizacionais envolvidas

A Diretoria Financeira – principal área responsável pela elaboração das demonstrações financeiras – conta com o suporte da área de Controladoria para sua elaboração, garantindo a adoção das boas práticas de controle interno e observação das normas contábeis aplicáveis. A área de Auditoria Interna é responsável pela revisão dos controles, testando a aderência das políticas e controles internos da Companhia, bem como pela avaliação de riscos e execução do plano anual de auditoria, incluindo os aspectos relacionados à preparação das demonstrações financeiras.

c. se e como a eficiência dos controles internos é supervisionada pela administração do emissor, indicando o cargo das pessoas responsáveis pelo referido acompanhamento

A Companhia possui as responsabilidades pela supervisão da eficiência dos controles internos estabelecidas na política de gestão de riscos (“Política”), conforme as definições abaixo:

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.3 - Descrição - Controles Internos

- **Gestor de Controladoria:** responsável por identificar e corrigir eventuais falhas ou pontos de melhoria nos processos, que são identificadas internamente pela própria área, ou conforme apontado pelas Auditorias Interna e Externa.
- **Gestor de Auditoria Interna:** responsável por identificar os riscos que a empresa está exposta e desenvolver trabalhos de auditoria interna com foco em mapear e reportar os *gaps* de controles junto às diretorias responsáveis, com o objetivo de reduzir a exposição da Companhia a determinados riscos. Para cada controle ineficaz existe um plano de ação com prazo e responsável, bem como um processo eficaz de *follow up* com reporte à Diretoria Executiva e Comitê de Auditoria, Gestão de Riscos e *Compliance* com o objetivo de priorizar as implementações dos planos acordados, mitigando a exposição dos riscos identificados.
- **Comitê de Auditoria, Gestão de Riscos e Compliance:** responsável por assessorar o Conselho de Administração da Companhia nas questões relacionadas à auditoria interna e externa, mecanismos e controles relacionados à gestão de riscos, estratégias e políticas voltadas a controles internos e conformidade com as normas aplicáveis em assuntos relacionados aos temas de sua competência nas sociedades controladas direta e indiretamente pela Companhia.

Adicionalmente, a Liq utiliza os princípios do *IIA (The Institute of Internal Auditors)* de três linhas de defesa no gerenciamento eficaz de riscos e controles, conforme segue:

- A 1º Linha de Defesa é a área de negócios, responsável por identificar, mensurar, avaliar e mitigar os riscos de seu negócio. Cada unidade de negócio tem riscos operacionais inerentes e é responsável por manter controles internos eficientes e implementar ações corretivas para resolver deficiências em processos e controles;
- A 2º Linha de Defesa inclui funções de gerenciamento de risco e conformidade, exercida pela Controladoria em conjunto com as áreas de negócios para garantir que a 1º linha de defesa tenha identificado, avaliado e reportado corretamente os riscos do seu negócio; e
- A 3ª Linha de Defesa é representada pela Auditoria Interna, que revisa de modo sistemático e eficiente às atividades das duas primeiras linhas de defesa e contribui para seu aprimoramento.

d. deficiências e recomendações sobre os controles internos presentes no relatório circunstanciado, preparado e encaminhado ao emissor pelo auditor independente, nos termos da regulamentação emitida pela CVM que trata do registro e do exercício da atividade de auditoria independente

O estudo e a avaliação do sistema contábil e de controles internos da Companhia, conduzido pelos auditores independentes, em conexão com a auditoria das Demonstrações Financeiras (relatório circunstanciado), foi efetuado com o objetivo de determinar a natureza, época e extensão da aplicação dos procedimentos de auditoria, mas não para fins de expressar uma opinião sobre a eficácia desses controles internos.

Não obstante, como resultado desse relatório, foram apresentadas à Companhia as deficiências de controle, dentre as quais destacamos as principais:

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.3 - Descrição - Controles Internos

1. Reconhecimento da receita da prestação de serviços;
2. Reapresentação das Demonstrações Financeiras
3. Projeções de adições e exclusões temporárias para realização IR e CS diferidos
4. Falta de conciliação dos saldos depósitos judiciais
5. Falta de conciliação dos saldos retidos de clientes
6. Base de processos encerrados contingências massivas
7. Base de processos ativos contingências trabalhistas (massivos)
8. Execução dos procedimentos de encerramentos das demonstrações financeiras
9. Salvaguarda da documentação que suporta a avaliação da Administração quanto ao correto funcionamento dos controles internos da Companhia e suas controladas

e. comentários dos diretores sobre as deficiências apontadas no relatório circunstanciado preparado pelo auditor independente e sobre as medidas corretivas adotadas

Conforme destacado no item “d” acima, a Administração avaliou as recomendações apontadas no relatório circunstanciado preparado pelos auditores independentes da Companhia, e elaborou planos de ação e medidas corretivas para todos os itens aplicáveis. Todas as medidas corretivas e planos de ação relevantes encontram-se em andamento e, em alguns casos, os possíveis efeitos apontados pelos auditores independentes, na opinião da administração, não se materializariam em função do desenho do próprio sistema de controle.

A Auditoria Interna incluiu no seu processo de *follow up* as medidas corretivas e planos de ação junto às diretorias responsáveis, com o objetivo de reduzir a exposição da Companhia a determinados riscos, bem como incluiu o status em seu reporte à Diretoria Executiva e ao Comitê de Auditoria, Gestão de Riscos e *Compliance*, destacando as implementações dos planos de ação mais relevantes e mitigando a exposição dos respectivos riscos, conforme sumariamente descritos a seguir.

Quanto ao reconhecimento da receita como prestação de serviços os auditores independentes recomendaram que a Companhia formalize tempestivamente toda a documentação que suporte os valores reconhecidos de “receita a faturar” (memória de cálculos, relatórios de faturamento, aprovações da provisão) e mantenha a salvaguarda dos referidos documentos. A Administração da Companhia efetuou uma revisão de todo o processo visando cobrir e assegurar a salvaguarda dos documentos que suportam os lançamentos das provisões, em linha com a recomendação do auditor independente. Em 2018, todos os valores lançados na provisão estão suportados pelos respectivos racionais. Dessa forma, a Administração entende que o plano de ação e as medidas corretivas para sanar a deficiência apontada pelo auditor independente está concluído.

No que tange a reapresentação de demonstrações financeiras, os auditores independentes recomendaram que a Companhia, estabeleça um processo de revisão das demonstrações financeiras e de transações não usuais e complexas, inclusive com a elaboração de memorandos técnicos internos com o entendimento dessas transações e a conclusão sobre seus efeitos contábeis, fiscais e de negócios, evitando que futuramente tais transações possam causar o refazimento das demonstrações financeiras da Companhia. Tendo em vista que as incorreções que deram causa a reapresentação foram detectadas em exercícios anteriores, a Administração da Companhia passou a adotar como procedimento a segregação de funções entre quem elabora e quem revisa e aprova as demonstrações financeiras, em observação a recomendação do auditor

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.3 - Descrição - Controles Internos

independente. Especialmente para as transações complexas e não usuais a Companhia tem como prática analisar, produzir memorandos para documentação suporte, discutir com os auditores independente, além de debater com as áreas envolvidas os assuntos, de forma que a conclusão reflete os impactos contábeis, tributários e de negócios. Com a prática adotada, o plano de ação e as medidas corretivas para sanar a deficiência apontada pelo auditor independente encontram-se concluídos.

Referente às projeções de adições e exclusões temporárias para realização do IR e CS diferidos, os auditores independentes recomendaram que a Companhia mantenha em seu teste anual de realização do imposto de renda e contribuição social diferidos, as projeções de adições e exclusões temporárias, a fim de evitar erros nas estimativas de realização dos tributos diferidos e, consequentemente, erros nas demonstrações financeiras. A Companhia considerou, conforme recomendando pelo auditor independente, em seu teste de realização do imposto de renda e contribuição social diferidos, as projeções de adições e exclusões temporárias e manterá este critério em seu procedimento habitual. Considerando a implementação da prática recomendada, o plano de ação e as medidas corretivas para sanar a deficiência apontada pelo auditor independente encontram-se concluídos.

Acerca da falta de conciliação dos saldos depósitos judiciais, os auditores independentes recomendaram que a Companhia, realize a conciliação através de relatórios físicos (extra contábil) dos saldos de depósitos judiciais tempestivamente e as distorções identificadas durante o processo de conciliação sejam devidamente tratadas e ajustadas pela Companhia. Além disso, os relatórios físicos devem possibilitar a identificação analítica da composição da movimentação dos depósitos judiciais (adições, baixas e reversões), bem com sua conciliação com os quadros divulgados em notas explicativas. Considerando a recomendação do auditor independente, a Companhia iniciou o processo de conciliação dos depósitos judiciais de forma que o controle físico (extra contábil) reflete os valores contabilizados também com o saldo do extrato de depósitos judiciais. A expectativa para conclusão do plano de ação e das medidas corretivas para sanar a deficiência apontada pelo auditor independente é setembro de 2018.

Com relação a falta de conciliação dos saldos retidos de clientes, os auditores independentes recomendaram que a Companhia, realize a conciliação através de relatórios físicos (extra contábil) dos saldos de retidos de clientes tempestivamente e as distorções identificadas durante o processo de conciliação sejam devidamente tratadas e ajustadas pela Companhia. Além disso, os relatórios físicos devem possibilitar a identificação analítica dos processos judiciais que geraram a retenção dos valores e a Companhia deve realizar uma conciliação com a base de processos judiciais massivos. Considerando a recomendação dos auditores independentes, a Companhia iniciou o processo de conciliação dos saldos retidos de clientes de forma que o controle físico (extra contábil) reflete os valores contabilizados. A expectativa para conclusão do plano de ação e das medidas corretivas para sanar a deficiência apontada pelo auditor independente é setembro de 2018.

No que tange a base de processos encerrados contingências massivas, os auditores independentes recomendaram que a Companhia realize tempestivamente uma conciliação da base de processos encerrados nos últimos 36 meses que são utilizados para o cálculo da provisão (massivos), com as documentações processuais que motivaram as baixas, a fim de verificar os efetivos desembolsos de caixa que tiveram nos encerramentos processuais, para se evitar erros na estimativa de constituição da referida provisão. A Companhia revisou a base dos processos trabalhistas encerrados nos últimos 36 meses de forma que os valores totais desembolsados em

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.3 - Descrição - Controles Internos

cada processo refletam a melhor referência para a provisão contábil, com revisão semestral do critério e das bases de informações que são mensalmente atualizadas, conforme recomendado pelo auditor independente. Considerando a revisão realizada da base de processos trabalhistas, o plano de ação e as medidas corretivas para sanar a deficiência apontada pelo auditor independente encontram-se concluídos.

Quanto à base de processos ativos contingências trabalhistas (massivos) os auditores independentes recomendaram que a Companhia estabeleça controle que garanta que nas bases de cálculos dos processos massivos sejam considerados todos os processos ativos, assim como, que qualquer exclusão de processos da base de cálculo somente ocorra quando toda a documentação processual que suporta o encerramento seja obtida e revisada. A Companhia efetua a reversão da provisão dos processos de “baixa provisória” no mês em que é efetuado o pagamento da ação para o reclamante. Caso a documentação probatória demore mais de 30 dias para ser recebida, é efetuada nova provisão para esses processos. Essa prática ocorre uma vez que, nesse período podem ocorrer ordens judiciais de pagamentos complementares. Por essa particularidade a Companhia mantém a nova provisão até o recebimento dos documentos probatórios que dão por encerrada a ação trabalhista. Considerando os procedimentos adotados pela Companhia, o plano de ação e as medidas corretivas para sanar a deficiência apontada pelo auditor independente encontram-se concluídos.

No que tange a execução dos procedimentos de encerramentos das demonstrações financeiras, os auditores independentes recomendaram os seguintes passos para melhorar os prazos e a eficácia do processo de fechamento das demonstrações financeiras: (a) avaliar a eficiência e a eficácia dos procedimentos atuais e modificá-los quando necessário; (b) estabelecer procedimentos de revisão das demonstrações financeiras, onde o profissional que prepare as notas explicativas seja diferente do revisor e aprovador; (c) implementar um “checklist” de revisão das demonstrações financeiras, para garantir que os requerimentos de divulgação exigidos pelas normas contábeis estejam sendo cumpridos, com revisão e aprovação por profissional diferente do preparador; (d) desenvolver instruções de conclusão e prazos com base nos procedimentos revisados e distribuí-los aos responsáveis pelos procedimentos específicos de conclusão, incluindo quaisquer outras áreas da Companhia que esteja direta ou indiretamente envolvida na preparação de informações necessárias para divulgação adequada das demonstrações financeiras. A Administração entende que a Companhia já adota como procedimento a segregação de funções entre quem elabora e quem revisa e aprova as demonstrações financeiras. Para o processo de elaboração das demonstrações financeiras a Companhia utiliza um *checklist* onde constam os nomes dos responsáveis de cada peça das demonstrações. Para assuntos novos são envolvidas as áreas responsáveis que avaliam as demandas e auxiliam na preparação das informações que serão divulgadas. Considerando as recomendações dos auditores, a Companhia passará a efetuar e documentar o *checklist* detalhado por atividade, responsável, prazos, utilizando as normas emanadas na publicação “*Good Group*” dos seus auditores independentes para elaboração das demonstrações financeiras. A expectativa para conclusão do plano de ação e das medidas corretivas para sanar a deficiência apontada pelo auditor independente é junho de 2018.

Por fim, referente a salvaguarda da documentação que suporta a avaliação da Administração quanto ao correto funcionamento dos controles internos da Companhia e suas controladas, os auditores independentes da Companhia recomendaram a salvaguarda de todos os documentos que suportam a avaliação da Administração sobre o correto funcionamento de seus controles internos (o grau de eficiência de tais controles), a fim de que a qualquer momento os referidos documentos possam ser examinados ou revisados por qualquer profissional interno ou

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.3 - Descrição - Controles Internos

externo à Companhia, quando requerido, bem como, possa ser utilizado para fornecer orientações e exemplos para que novas avaliações sejam efetuadas em anos vindouros. Como melhores práticas de governança corporativa, recomendaram que os documentos preservados contenham pelo menos: (i) descritivo dos processos significativo que compõem o arcabouço de controles interno da entidade, podendo inclusive tal descritivo, ser complementado ou ressaltado através de representações gráficas (fluxogramas); (ii) matriz de riscos detalhada por rubrica contábil e/ou processo significativos que são usados na preparação e apresentação das demonstrações financeiras individuais e consolidadas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil e IFRS; (iii) as determinações sobre os níveis de materialidade utilizados para seleção de contas e transações significativas que devem ser testadas para fins de controles internos; (iv) critérios para escolhas de bases e amostras de controles a serem testados; (v) controles internos identificados e testados para mitigar cada um dos riscos apontados na matriz citada no item ii); (vi) resultados dos testes realizados; (vii) relação detalhada das falhas de controles identificadas e plano de remediação; (viii) relação de responsáveis por efetuar os testes e apurar as deficiências. Considerando as recomendações do auditor independente, a Administração da Companhia informa que possui atualmente diversos controles aplicados em seu processo operacional para manutenção de suas atividades, identificando como processos de maior relevância o (i) reconhecimento de receita, (ii) folha de pagamentos e (iii) contingências trabalhistas, que tem grande representatividade em decorrência de sua característica de negócio. Para os processos de maior relevância citados, a Companhia realizará o detalhamento formal dos processos, considerando a execução e documentação de realização de testes de forma a mitigar riscos e melhorar os processos de sua operação. A expectativa para conclusão do plano de ação e das medidas corretivas para sanar a deficiência apontada pelo auditor independente é novembro de 2018.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.4 - Programa de Integridade

5.4 *Mecanismos e procedimentos internos de integridade adotados pelo Companhia para prevenir, detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública, nacional ou estrangeira.*

A Companhia está comprometida com a promoção da conduta ética em conformidade com ordenamento jurídico vigente e com os princípios e valores assumidos em seu Código de Conduta Ética, seu Código de Diretrizes Gerais de Conduta Ética e Código de Conduta Ética para Fornecedores, que indica as condutas esperadas e aquelas que não são toleradas pela Companhia, reforçando a exigência de uma postura ética e íntegra, de todos os seus públicos de contato.

Adicionalmente, a Companhia possui uma Política Anticorrupção e de Integridade, que deve ser interpretada e cumprida em conjunto com os seus Códigos de Conduta Ética e Conduta, e descreve e explica as proibições contra suborno e corrupção e outras fraudes em todas as suas operações, destacando os requisitos de *compliance* específicos relacionados a essas proibições e reforçando o seu compromisso em conduzir seus negócios com os mais altos padrões de honestidade e integridade. Referida política ainda traz as regras da Companhia para recebimento e oferecimento de presentes e hospitalidades, além das regras para aplicação de questionário de conflito de interesses para alta administração e conselheiros.

Cabe ainda destacar outros documentos normativos de destaque dentro do Programa de Compliance: Política de Relações Institucionais, prevendo as regras para relacionamento entre colaboradores e representantes da Liq e agentes públicos e a Política de Doações e descarte de Materiais, prevendo regras para avaliação de integridade de eventuais beneficiários de doações ou receptores de materiais para descarte.

Referidos documentos são aplicáveis a todos os colaboradores, administradores, parceiros ou qualquer terceiro que se relacione ou atue em nome da Liq Participações S.A. e suas controladas.

A Companhia cumpre toda a legislação a que estiver obrigada pelos negócios e atividades que pratica, inclusive legislação internacional ou transnacional quando lhe for aplicável em decorrência de contratos comerciais que vier a firmar, com destaque ao Foreign Corrupt Practices Act (FCPA – Estados Unidos) e UK Bribery Act (Reino Unido).

Dentre os mecanismos e procedimentos de integridade adotados pela Companhia para prevenir, detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos, destaca-se o programa de treinamentos anual e obrigatórios para seus colaboradores na Política Anticorrupção e de Integridade e nos seus Códigos de Conduta Ética, além do recorrente trabalho de conscientização de que a Cultura Organizacional da Companhia não tolera a prática de qualquer ato de descumprimento da legislação, com destaque a atos de corrupção. A Companhia também realiza controle de cumprimento do Código de Conduta Ética e da Política de Anticorrupção e Integridade com o uso de ferramentas internas, com destaque às informações provenientes do Canal Direto, controles internos de Compliance e auditorias internas.

A Companhia conta com um Comitê de Conduta Ética, que é órgão responsável pelo monitoramento do funcionamento e da eficiência dos mecanismos e procedimentos internos de integridade e cumprimento das diretrizes previstas nos Códigos de Conduta Ética pelos colaboradores, fornecedores ou parceiros de negócios da Companhia, bem como por definir penalidade cabíveis em caso de descumprimento. O Comitê de Conduta Ética é composto por

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.4 - Programa de Integridade

integrantes representantes do Comitê Executivo, do Jurídico, de Compliance, do Financeiro, da Auditoria, de Recursos Humanos, de Negócios e Marketing.

A Companhia possui canal de denúncia externo, denominado Canal Direto, e segue as melhores práticas de governança corporativa, garantindo a independência, o sigilo, a segurança e o total anonimato ao denunciante a partir da preservação da confidencialidade das informações. O Canal Direto permite uma comunicação isenta e ética com os colaboradores, fornecedores, clientes e parceiros. As manifestações são recepcionadas pela TMF - empresa terceira que recebe os contatos e os repassa para tratamento pelas equipes de apuração internas. Além disso, ao fazer a manifestações, é gerado um número de protocolo e senha que permitem acompanhar com privacidade o andamento da apuração.

O Código de Conduta Ética, o Código de Diretrizes Gerais de Conduta Ética e o Código de Conduta Ética para Fornecedores Liq tiveram sua última revisão aprovada pelo Conselho de Administração na reunião realizada no dia 14 de novembro de 2017. A Política de Anticorrupção e Integridade da Companhia foi aprovada pelo Conselho de Administração na reunião realizada no dia 01/03/2016, cuja última versão data de 28/07/2017 e estão disponíveis para consulta na rede mundial de computadores, na página da Companhia (<https://www.liq.com.br>).

Nos processos de fusão, aquisição e reestruturações societárias, a Companhia adota procedimentos de *due diligence* a fim de investigar, diagnosticar, analisar e mensurar as principais oportunidades, vulnerabilidades e riscos presentes na operação.

As políticas, procedimentos e mecanismos adotados pela Companhia para promoção da conduta ética, prevenção, identificação e correção de desvios, de quaisquer atos em desacordo com o ordenamento jurídico vigente e com os princípios e valores assumidos estão em constante revisão e aprimoramento, havendo uma política específica, a Política de Documentos Normativos Liq, que traz as regras para elaboração e revisão das Políticas da Companhia e sugere um prazo máximo de 2 anos para revisão dos documentos normativos.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.5 - Alterações significativas

5.5 Informar se, em relação ao último exercício social, houve alterações significativas nos principais riscos a que o emissor está exposto ou na política de gerenciamento de riscos adotada, comentando, ainda, eventuais expectativas de redução ou aumento na exposição do emissor a tais riscos.

A Companhia tem como prática a análise constante dos riscos aos quais está exposta e que possam afetar seus negócios, situação financeira e os resultados de operações de forma adversa. A Companhia está constantemente monitorando mudanças no cenário macroeconômico e setorial que possam influenciar as atividades, por meio do acompanhamento dos principais indicadores de desempenho. A Companhia adota política de foco contínuo na disciplina financeira e na gestão conservadora de caixa.

Em 07 de abril de 2016, o Conselho de Administração da Companhia aprovou sua Política de Gerenciamento de Riscos e, em 20 de abril de 2016, os acionistas da Companhia em assembleia geral extraordinária aprovaram a reforma do estatuto social da Companhia que aprovou a criação de comitês de assessoramento ao conselho, entre eles, o Comitê de Auditoria, Gestão de Riscos e *Compliance*. A Companhia entende que a aprovação de sua Política de Gerenciamento de Riscos, bem como a atuação do comitê de assessoramento ao conselho de administração contribuirão de forma positiva no gerenciamento dos riscos pela Companhia.

Em relação ao último exercício social, em função do atual endividamento da Companhia, a Administração entende que alguns dos principais riscos aos quais a Companhia está exposta foram mantidos e outros novos incluídos, conforme abaixo destacado.

O nível de endividamento da Companhia se encontra mais elevado do que em outras companhias de capital aberto de atividades similares e depende da geração operacional de caixa e/ou reperfilamento de pagamentos futuros de serviço da dívida para não comprometer a solvência ou gerar restrições de liquidez na Companhia

Conforme é possível depreender dos demonstrativos financeiros do último ano divulgado, a Companhia encerrou o exercício social findo em 31 de dezembro de 2017, com uma dívida líquida de R\$ 1.012,6 milhões, menor em R\$ 96,4 milhões ao valor registrado no final de 2016, que foi de R\$ 1.109,0 milhões. Em 2015, o valor da dívida líquida foi de R\$ 1.071,4 milhões, R\$ 37,6 milhões menor que em 2016. Para mais informações sobre a dívida líquida da Companhia, ver item 3.2 deste formulário de referência.

A dívida bruta (soma dos passivos “empréstimos e financiamentos”, “debêntures” e “obrigações com arrendamento mercantil” circulantes e não circulantes) da Companhia alcançou R\$ 1.219,1 milhões em 31 de dezembro de 2017, uma redução de 14,9% (R\$ 213,8 milhões) em relação a 31 de dezembro de 2016. Em 31 de dezembro de 2016, a dívida bruta da Companhia era de R\$ 1.432,9 milhões, comparada à dívida bruta de R\$ 1.395,1 milhões no encerramento do exercício social de 2015.

O endividamento atual da Companhia está atrelado, essencialmente, às taxas do Certificado de Depósito Interbancário (“CDI”), Taxa de Juros de Longo Prazo (“TJLP”) e ao Índice de Preços ao Consumidor Amplo (“IPCA”). Na ocorrência de alterações adversas no mercado que resultem na elevação do CDI, TJLP e do IPCA, o custo do endividamento da Companhia pode sofrer um impacto adverso relevante.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.5 - Alterações significativas

O nível de endividamento elevado e a composição do endividamento da Companhia podem gerar consequências adversas, dentre as quais, destacam-se: (i) comprometer a liquidez e a solvência da Companhia; (ii) comprometer substancialmente as disponibilidades de caixa para o pagamento dos saldos devedores das dívidas, reduzindo de forma adversa o caixa disponível para financiar capital de giro e investimentos; (iii) limitação da flexibilidade da Companhia de planejar ou reagir a mudanças em seu negócio; e (iv) restrição de sua capacidade de obter financiamentos necessários no futuro ou aumento do custo para tomar novas dívidas. Para mais informação sobre o endividamento da Companhia, ver item 10.1(f).

A Companhia pode não conseguir atender as cláusulas restritivas de alavancagem e liquidez (*covenants financeiros*) de seus contratos de empréstimos e escrituras de debêntures.

A Companhia está sujeita a determinadas cláusulas restritivas de alavancagem e liquidez (*covenants financeiros*) existentes em contratos de empréstimos de que é parte e nas suas escrituras de emissões das debêntures. Em março de 2018, a Companhia concluiu negociação para reperfilamento de suas dívidas com os credores e os debenturistas, por meio da qual a Companhia se comprometeu em observar, a partir do 2º trimestre de 2018, os indicadores financeiros previstos na tabela abaixo:

Demonstrações financeiras trimestrais relativas ao exercício social de	Índice (ratio) resultante da apuração do Índice Dívida Líquida / EBITDA aplicável em razão igual ou inferior a
2018	9,0 vezes
2019	6,5 vezes
2020	5,0 vezes
2021	3,5 vezes
A partir do exercício social de 2022 inclusive	3,0 vezes

Demonstrações financeiras trimestrais relativas ao exercício social de	Índice (ratio) resultante da apuração do Índice EBITDA / Despesa Financeira Líquida aplicável em razão igual ou superior a
2018	1,0 vez
2019	1,0 vez
2020	1,5 vez
A partir do exercício social de 2021 inclusive	2,0 vezes

Caso a Companhia não seja capaz de cumprir os *covenants* financeiros gerando inadimplimentos que não sejam sanados ou renunciados por seus respectivos credores, os credores e/ou os debenturistas poderão, a seu exclusivo critério, decretar o vencimento antecipado das respectivas dívidas, bem como poderão acionar o vencimento antecipado de outras dívidas que contenham cláusula de vencimento antecipado cruzado em relação às dívidas inadimplidas

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.5 - Alterações significativas

ou vencidas antecipadamente (*cross default* ou *cross acceleration*). O vencimento antecipado de dívidas poderá afetar adversamente a capacidade de pagamento e solvência da Companhia, assim como limitar o acesso da Companhia a novas linhas de crédito para financiamento do seu capital de giro e de investimentos. Para mais informações sobre (i) o endividamento da Companhia, ver o item 10.1(f) deste formulário de referência; e (ii) o reperfilamento do perfil da dívida da Companhia e demais compromissos assumidos pela Companhia no âmbito da renegociação, ver item 10.9 deste formulário de referência.

O não cumprimento dos compromissos assumidos no Reperfilamento da Dívida Financeira, entre eles a não distribuição de dividendos antes de alcançado um determinado equilíbrio entre seu endividamento e o Ebitda e a manutenção de covenants financeiros, pode acarretar a aceleração de nossas dívidas e causar um efeito material adverso à Companhia.

A Companhia assumiu determinados compromissos no reperfilamento de sua dívida financeira, entre eles a não realização de determinados atos, como a distribuição de dividendos, até que se alcance um determinado equilíbrio entre o endividamento e seu Ebitda, bem como o atendimento às cláusulas restritivas de alavancagem e liquidez (*covenants financeiros*) existentes em contratos de empréstimos de que é parte e nas debêntures de sua emissão.

Caso a Companhia não seja capaz de cumprir com os compromissos assumidos, assim como com os *covenants* financeiros, os credores e/ou os debenturistas poderão, a seu exclusivo critério, decretar o vencimento antecipado das respectivas dívidas, bem como poderão acionar o vencimento antecipado de outras dívidas que contenham cláusula de vencimento antecipado cruzado em relação às dívidas inadimplidas ou vencidas antecipadamente (*cross default* ou *cross acceleration*). O vencimento antecipado de dívidas poderá afetar adversamente a capacidade de pagamento e solvência da Companhia, assim como limitar o acesso da Companhia a novas linhas de crédito para financiamento do seu capital de giro e de investimentos.

Uma grande parcela da receita da Companhia é proveniente de um número limitado de clientes, e a perda, inadimplemento ou redução acentuada de atividade de um ou mais desses clientes poderá afetar de maneira significativa a situação financeira da Companhia.

A Companhia concentra os esforços de qualidade e atendimento, de forma estratégica, às expectativas dos clientes na formação de relacionamentos e fidelização de longo prazo com grandes empresas em determinados setores. Consequentemente, ela depende de um número limitado de clientes responsáveis por uma parcela significativa de sua receita. Os contratos celebrados com o maior cliente da Companhia, a Oi S.A., representava cerca de 52,54% da sua receita do exercício social findo em 31 de dezembro de 2017.

A perda de um cliente-chave, o inadimplemento ou a não conservação de uma parcela significativa de negócios com um dos clientes-chave poderá exercer um efeito negativo sobre a receita total da Companhia e de sua situação financeira como um todo.

Adicionalmente, conforme fato relevante divulgado pela Companhia em 20 de junho de 2016 e em 16 de maio de 2017, da Oi S.A., um dos principais clientes da Companhia, entrou em recuperação judicial, divulgando uma lista de credores, da qual constam as sociedades controladas pela Companhia (Contax-Mobitel S.A. e Todo Tecnologia da Informação S.A. , totalizando créditos no valor de R\$ 124.152.828,26 (cento e vinte e quatro milhões, cento e cinquenta e dois mil, oitocentos e vinte e oito reais e vinte e seis centavos). Conforme estabelecido

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.5 - Alterações significativas

em Assembleia realizada em 20 de dezembro de 2017 e homologado pela Justiça, sobre o saldo a receber houve um desconto a título de perdão de dívida que será reajustado anualmente pela TR + 0,5% de 10% (R\$ 11.507) registrado no resultado da Companhia no grupo de Outras (despesa) Receitas Operacionais líquidas. Os pagamentos serão feitos em 4 parcelas iguais e consecutivas sempre no último dia útil do ano, com início em 2019 até 2022. Em 31 de dezembro de 2017 a Companhia efetuou um ajuste a valor presente (AVP) no valor de R\$ 12.643 considerando uma taxa de desconto de 6,89%.

Riscos inerentes ao encerramento do benefício da desoneração sobre folha de pagamento

Em dezembro de 2011, com a conversão da Medida Provisória nº 540/2011 na Lei nº 12.546/2011 (“Lei 12.546/2011”), foi regulamentada a redução da alíquota do INSS, a partir de dezembro de 2011, para as empresas de tecnologia da informação, e a partir de abril de 2012, para empresas de call center. A Lei 12.546/2011 estabeleceu a substituição, no período de 1º de dezembro de 2011 a 31 de dezembro de 2014, da alíquota patronal de INSS de 20% sobre a remuneração dos segurados empregados, trabalhadores avulsos e contribuintes individuais das empresas que prestavam exclusivamente serviços de tecnologia da informação (TI) e tecnologia da informação e comunicação (TIC), pela alíquota de 2,5% sobre o valor da receita bruta, excluídas as vendas canceladas e os descontos incondicionais concedidos. Destaca-se ainda o benefício adicional que passou a vigorar a partir de 1º de agosto de 2012, quando a contribuição de 2,5% sobre o faturamento foi alterada para 2,0% sobre o faturamento.

A Lei nº 12.546/11 foi alterada pela Lei nº 13.161 de 31 de agosto de 2015, que aumentou as referidas alíquotas de contribuição sobre a receita bruta para 3% e 4,5%, respectivamente, exceto para as empresas de call center, que passaram a contribuir à alíquota de 3%. As novas alíquotas passaram a ser aplicadas a partir da competência de dezembro de 2015. Embora tenha havido aumento da carga tributária na desoneração, ainda assim a sistemática alternativa de recolhimento era menos onerosa para sociedades controladas pela Companhia, de maneira que a Companhia entende ser o patamar de 3% sobre o faturamento como um benefício e, portanto, continuou a optar por recolher desta forma.

Com a aprovação da Lei 13.467/17, foi reconhecida expressamente a inexistência de vínculo empregatício, inclusive para a terceirização da atividade principal, entre o tomador de serviços e os empregados da empresa prestadora de serviços contratada. A Companhia entende que a lei contribui de forma positiva ao setor, aumentando a segurança jurídica das empresas tomadoras de mão de obra especializada e favorecendo a prestação de serviços a um maior número de clientes.

O Governo Federal, através da edição de medidas provisórias, buscou retirar a desoneração da folha de pagamento com o objetivo de elevar a arrecadação de impostos. A medida provisória que onerava o setor deixou de vigorar em 2017, sendo mantido o benefício da desoneração da folha de pagamento a diversos setores, incluindo o setor de contact center. Apesar dos esforços das empresas do setor demonstrarem que o aumento de carga tributária é prejudicial ao setor, não é possível assegurar que o Governo Federal venha novamente retirar a desoneração da folha de salários. Caso ocorra o fim da desoneração, a Companhia não pode assegurar que conseguirá repassar os custos do aumento de carga tributária no preço de seus serviços, podendo afetar adversamente os negócios e a situação financeira da Companhia.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.5 - Alterações significativas

Em decorrência do IFRS 9, a dívida financeira reperfilada e dos instrumentos financeiros híbridos (dívida e derivativo embutido) da Companhia foi contabilizada por seu valor justo. Como consequência dessa prática, o resultado e o patrimônio líquido da Companhia podem sofrer impacto positivo ou negativo dependendo da variação do valor justo destes instrumentos.

A dívida financeira reperfilada e os instrumentos financeiros híbridos (dívida e derivativo embutido) da Companhia foram contabilizados por seu valor justo, em atendimento às regras do IFRS9. As debêntures conversíveis em ações da 3^a e 4^a série da 5^a Emissão de Debêntures, da 6^a Emissão de Debêntures e os bônus de subscrição da 1^a série da 2^a Emissão de Debêntures são revisados regularmente para o ajuste de seu valor justo. Como consequência, o resultado e o patrimônio líquido da Companhia podem ser impactados positiva ou negativamente, a depender da variação do valor justo desses instrumentos, que dependem de determinadas condições do mercado, como a oscilação do preço da ação, a volatilidade do papel e a taxa média indicativa de negociação das debêntures no mercado secundário.

A conversão das Debêntures em ações da Companhia pode representar uma forma de saída para os credores da Companhia, o que poderá afetar a liquidez e preço de suas ações.

Os credores da Companhia possuem debêntures conversíveis ou bônus de subscrição emitidos pela companhia. Os objetivos de investimento de um credor financeiro podem não coincidir com a visão de um acionista, que tendem a manter seu investimento com um objetivo de valorização no longo prazo. Caso esses credores venham a converter seus valores mobiliários em ações da Companhia como forma de obter retorno financeiro de curto prazo através da venda de ações convertidas, esse movimento poderá afetar a liquidez ou preço das ações no curto prazo, a depender do valor de venda da ação, não sendo possível assegurar que a ação voltará a seu preço histórico anterior a essa venda.

Atualmente, exceto pelo exposto acima, não foi identificado um cenário de aumento ou redução na exposição da Companhia aos riscos mencionados no item 4.1 deste Formulário de Referência.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.6 - Outras inf. relev. - Gerenciamento de riscos e

5.6 – Fornecer outras informações que o emissor julgue relevantes:

Não existem outras informações relevantes para este item.

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

10.1 - Condições financeiras e patrimoniais gerais

a) condições financeiras e patrimoniais gerais

A Liq Participações S.A. (“Companhia”) tem como objeto social a participação em outras sociedades comerciais e civis, como sócia, acionista ou cotista, no país ou no exterior.

A Companhia possui como controlada direta a Liq Corp S.A. (antiga Contax-Mobitel S.A.), que incorporou sua controlada direta TODO Soluções em Tecnologia S.A. (“Todo”), que em maio deste ano, também incorporou a TODO Soluções em Engenharia e Tecnologia S.A. (“Todo Engenharia”), dando sequência ao processo de simplificação societária da Companhia.

A Ability Comunicação Integrada Ltda. (“Ability”), que até o exercício de 2016 era controlada diretamente pela Companhia, foi incorporada pela Liq Corp.

Em 09 de setembro de 2016, foi concluído o processo de venda do seu “Grupo Allus”, assim considerado: Stratton Spain S.L. (“Stratton Espanha”), que por sua vez, possuía como controladas: (i) a Allus Spain S.L. (“Allus”), (ii) a Stratton Argentina S.A. (“Stratton Argentina”), (iii) a Stratton Chaco S.A. (“Stratton Chaco”); (iv) a Stratton Peru S.A. (“Stratton Peru”), (v) a Multienlace S.A.S, (vi) Allus Spain – Sucursal do Peru, (vii) BEX S.A. (“BEX Argentina”), (viii) a Stratton Nea S.A. (“Stratton Nea”) e (ix) a Stratton Res S.A. (“Stratton Res”).

A Liq é uma empresa de *customer experience* que fomenta a diversidade e tem como um dos seus principais pilares a inclusão social. Aproxima as marcas de seus consumidores, por meio de soluções completas em BPO e CRM e estratégias voltadas para o Marketing Promocional e Trade. Com um olhar humano e uma abordagem all-line (varejo, voz, chat, e-mail, digital), a Liq cria junto com seus clientes soluções customizadas, inteligentes, descomplicadas e centradas no consumidor final, utilizando a tecnologia e a multicanalidade como ferramentas que transformam o atendimento em uma experiência única de relacionamento.

A visão de negócio da Companhia está estruturada em três alicerces: (i) um pilar de Inovação, focado no desenvolvimento de novas soluções de relacionamento; (ii) um pilar de Eficiência e Qualidade, que visa a satisfação de clientes e colaboradores, bem como a rentabilidade operacional; e (iii) um pilar de Sustentabilidade Financeira, que visa a disciplina na gestão do negócio.

O ano de 2017 foi marcado pela atualização do posicionamento estratégico da Companhia, tornando-se a única empresa do setor com abordagem All-line, capaz de atuar em toda a jornada do consumidor. Importante destacar também o fortalecimento da estrutura de capital, com a confirmação da eficácia definitiva dos novos termos das debêntures e de empréstimos bilaterais, após a formalização das negociações por parte dos credores no final do ano. Os novos termos e condições das debêntures e empréstimos incluem a carência de dois anos para pagamento de juros e de três anos para início de pagamento do principal. O ano também foi marcado pela revisão da estrutura organizacional administrativa, visando adequar a estrutura ao novo patamar da Companhia em termos de receita e rentabilidade.

Em 2017, a Receita Operacional Líquida (ROL) da Companhia foi de R\$ 1.700,8 milhões, representando uma redução de 16,7% em relação a 2016, que foi de R\$ 2.042,6 milhões. Em 2016, a receita teve uma queda de 14,7% em relação ao ano de 2015, que foi de R\$ 2.395,7 milhões (reapresentado). A receita total da Liq foi impactada pelo novo volume demandado pelos clientes ao longo do período..

Ao longo de 2017 a Companhia foi consistente na redução dos custos e despesas, as ações desenvolvidas objetivaram maior eficiência e qualidade dos serviços prestados. Melhorias na gestão do capacity e iniciativas de turnaround operacional contribuíram para a redução de custos.

Em 2017, o Custo dos Serviços Prestados representou R\$ 1.727,9 milhões, isto é, uma baixa de 11,3% em relação a 2016 que foi de R\$ 1.948,2 milhões. O Custo dos Serviços Prestados em 2016 foi 16,6% menor

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

comparado ao ano de 2015 que foi de R\$ 2.334,7 milhões. Ajustando esses mesmos custos no resultado do ano, o Prejuízo Bruto foi de R\$ 27,1 milhões, com margem bruta de (1,5%), 4,6% e 2,5% respectivamente aos períodos de 2017, 2016 e 2015.

O custo com pessoal em 2017 teve uma redução significativa, reduzindo em R\$ 134,2 milhões ou 9,6% em relação a 2016. Essa variação é decorrente da readequação da capacidade operacional do segmento de Contact Center, adequado ao novo nível de demanda de serviços dos cliente.. Os custos com Serviços de Terceiros, em 2017, foram reduzidos em R\$ 34,7 milhões, ou 29,8% quando comparado ao ano de 2016, principalmente pelas ações focadas na identificação de economias e capturas de sinergias dos contratos com fornecedores. Para a linha de Aluguéis e Seguros, o custo foi menor em R\$ 29,5 milhões no ano equivalente a uma redução de 28,3% com relação a 2016. Por sua vez, os custos com contingências trabalhistas foram de R\$ 159,8 milhões em 2017, R\$ 82,6 milhões em 2016 e R\$ 2,0 milhões em 2015. A oscilação observada nesta linha reflete alterações a revisão do modelo de provisionamento de contingências trabalhistas, em função do aumento da quantidade de processos massivos iniciados em 2017, assim como o aumento dos valores médios de execuções e acordos relacionados a processos encerrados.

Em 2017, o EBITDA totalizou R\$ (144,0) milhões, com margem EBITDA de -8,5% comparado ao EBITDA de R\$ 226,3 milhões com margem EBITDA negativa de 11,5% em 2016 e R\$ 15,0 milhões (reapresentado) com margem EBITDA de 0,6% em 2015. No ano de 2017, a Companhia registrou Prejuízo Líquido de R\$ 386,4 milhões, em comparação a Prejuízo Líquido de R\$ 78,3 milhões em 2016 (reapresentado) e Prejuízo Líquido de R\$ 226,8 milhões em 2015. A variação em 2017 reflete principalmente a redução da receita no período, conforme exposto acima.

A piora do resultado nos últimos 2 exercícios sociais reflete principalmente o descasamento entre receitas e custos ocasionado pela diminuição de volume e o consequente processo de readequação da estrutura. Este processo foi iniciado no primeiro semestre de 2015 para atender ao novo nível de demanda da Companhia, visando à recomposição de suas margens aos patamares compatíveis com o setor.

Para 2015 os valores estão reapresentados com expurgo da divisão ‘Allus’ para fins comparativos.

Em R\$ milhões

	2017	2016	2015	17 x 16	16 x 15
Receita Operacional líquida	1.700,8	2.042,6	2.395,7	(341,8)	(353,1)
(Prejuízo) Lucro Líquido	(386,4)	(78,3)	(226,8)	(308,1)	148,5
Margem Líquida	-22,7%	-3,8%	-9,5%	0 p.p.	0 p.p.

Por sua vez o caixa líquido proveniente das atividades operacionais foi um saldo positivo de R\$ 26,9 milhões em 2017, comparado com um saldo negativo de R\$ 414,8 milhões em 2016 e R\$ 208,0 milhões em 2015.

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

Em R\$ milhões

Fluxo de caixa	2017	2016	2015
Caixa líquido das atividades operacionais	26,9	(414,8)	208,0
Caixa líquido das atividades de investimentos	(24,0)	532,3	(154,0)
Caixa líquido das atividades de financiamento	(118,7)	(161,4)	(64,3)
Variação cambial sobre caixa e equivalentes de caixa	(1,6)	(1,7)	8,3
Acréscimo líquido em caixa	(117,4)	(45,6)	(2,1)
Caixa no início do exercício	323,9	369,5	371,6
Caixa no fim do exercício	206,5	323,9	369,5

Ademais, a Companhia apresentou os seguintes indicadores:

Em R\$ milhões (Exceto percentuais)

Indicadores	2017	2016	2015	17 x 16	16 x 15	17 x 16	16 x 15
Disponibilidades	206,5	323,9	369,5	(117,4)	(45,6)	-36%	-12%
Dívida	(1.219,1)	1.432,9	1.572,3	(2.652,0)	(139,4)	-185%	-9%
Endividamento	(5,90)	4,42	4,26	(10,3)	0,2	-233%	4%
Caixa Líquido permanente das (usado nas atividades operacionais)	26,9	(414,8)	208,0	441,7	(622,8)	-106%	-299%

Em 2017, a Liq teve um caixa líquido proveniente das atividades operacionais de R\$ 26,9 milhões e um saldo negativo de R\$ 414,8 milhões em 2016. A posição de caixa e equivalentes de caixa ao final de 2017 era de R\$ 206,5 milhões, apresentando redução de R\$ 117,4 milhões em relação a 2016.

Consolidado

	2017	2016	2015
Índice de liquidez geral	0,79	0,98	1,07
Índice de liquidez corrente	1,46	1,49	0,54

No quadro acima, nota-se que o índice de liquidez geral está diminuindo a cada período desde o ano de 2016. O índice de liquidez corrente demonstra aumento no ano de 2017 na capacidade da Companhia, em liquidar suas obrigações devido a negociação da dívida que foi transferida para o longo prazo.

b) estrutura de capital

Ao longo de 2017, apesar da manutenção do endividamento líquido da Companhia em relação ao quarto trimestre de 2016, a queda de receita acima destacada, resultaram em um importante impacto no EBITDA da Companhia, afetando de maneira importante seu índice de alavancagem.

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

	2017	2016	2015*
Capital de terceiros (Dívida bruta)	1.219,1	1.432,9	1.395,1
Capital próprio (Patrimônio Líquido)	(431,9)	(43,9)	170,7
Capital Próprio / Capital de Terceiros	(2,8)	(32,6)	8,2

(*). As informações referem-se aos valores pro forma do exercício social de 2015, as quais não contêm os efeitos da Divisão Allus.

A Dívida Líquida consolidada ao final do ano de 2017 era de R\$ 1.012,6 milhões, menor em R\$ 96,4 milhões na comparação com 2016.

Em dezembro de 2017, a Companhia anunciou em fato relevante que todas as condições de eficácia para a conclusão do alongamento de sua dívida financeira foram verificadas. Como consequência, foi concedido um perdão da dívida parcial por credores de empréstimos bilaterais, no âmbito do reperfilamento da dívida, resultando em um perdão de aproximadamente R\$ 63 milhões.

c) capacidade de pagamento em relação aos compromissos financeiros assumidos

Nos últimos anos, a Liq, após investimentos em novos negócios e redução de volume de receita, teve uma piora na sua posição de liquidez, mitigada pela conclusão do alongamento da dívida financeira, que pelos novos cronogramas de amortização, passam a ter um prazo médio ponderado (duration) das debentures seniores superior a 9 anos, com vencimentos concentrados em 2030 e 2035. São monitorados constantemente os fluxos de caixa esperados, valendo-se das Políticas de Risco e de Caixa mínimo. A Companhia avalia continuamente oportunidades de readequação da estrutura de capital e de melhoria do perfil da dívida da Companhia.

d) fontes de financiamento para capital de giro e para investimentos em ativos não-circulantes utilizadas

A principal fonte de capital de giro da Companhia é a geração de caixa. Quando houve necessidade de financiamento adicional, nos últimos três exercícios sociais, a Companhia recorreu a empréstimos contratados junto a instituições financeiras de primeira linha e bancos de desenvolvimento para financiar suas necessidades de capital.

A Liq possuía, no encerramento do exercício social de 2017, financiamentos contratados nos montantes desembolsados de R\$ 187,1 milhões, utilizados para financiar a expansão da capacidade instalada, a modernização das atuais instalações, a capacitação dos recursos humanos, a melhoria na qualidade dos serviços prestados, produtividade e investimentos em ações de *marketing*.

Consolidado - Em R\$ milhões

Reconciliação do caixa líquido	2017	2016	2015	2017 vs 2016	2016 vs 2015
(+) Caixa e equivalentes de caixa	206,5	323,9	369,5	-36,2%	-12,3%
(-) Debêntures	(1.029,1)	(1.162,0)	(1.096,9)	-11,4%	5,9%
(-) Empréstimos e financiamentos	(187,1)	(264,0)	(466,5)	-29,1%	-43,4%
(-) Obrigações com arrendamento mercantil	(3,0)	(6,9)	(9,0)	-56,6%	-23,0%
Caixa (dívida) líquido	<u>(1.012,7)</u>	<u>(1.109,0)</u>	<u>(1.202,8)</u>	-8,7%	-7,8%

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

e) fontes de financiamento para capital de giro e para investimentos em ativos não-circulantes que pretende utilizar para cobertura de deficiências de liquidez

Ao longo de 2017, apesar do endividamento líquido da Companhia, a queda de receita acima destacada assim como os custos provenientes da readequação da Companhia, resultaram em um importante impacto no EBITDA, afetando de maneira importante seu índice de alavancagem.

Em 2017 a Companhia iniciou um processo de renegociação com seus credores para alongamento do fluxo financeiro de suas dívidas. Em Assembleias Gerais de Debenturistas realizadas em 14 e 21 de agosto de 2017 e em 13 de setembro de 2017 foram firmados novos aditamentos para a dívida, condicionada ao cumprimento de determinadas condições de eficácia.

Em 14 de dezembro de 2017, a Companhia anunciou em fato relevante que todas as condições de eficácia para a conclusão do alongamento de sua dívida financeira foram verificadas. Como consequência, foi concedido um perdão da dívida parcial por credores de empréstimos bilaterais, no âmbito do reperfilamento da dívida, resultando num perdão de aproximadamente R\$ 62 milhões.

Adicionalmente, segundo a norma CPC 38 – Instrumentos Financeiros, nas situações em que os termos e condições de uma dívida tenham sido alterados de forma significativa, devemos ter o desreconhecimento do passivo existente e o reconhecimento de um novo, sendo a mensuração inicial desse passivo realizada pelo seu valor justo. Pelos critérios estabelecidos pela norma, a Companhia identificou que para 2ª emissão 1ª série e para determinados empréstimos assumidos com bancos comerciais, houve a extinção da dívida, e o novo passivo foi reconhecido pelo seu valor justo representando um ganho nas demonstrações financeiras individuais e consolidadas de R\$ 263.752. A companhia utilizou o taxa média indicativa de negociação da ANBIMA para efetuar o cálculo do Valor Justo da Dívida.

As principais fontes de recurso para as necessidades de capital que a Companhia pretende utilizar no curso regular dos seus negócios são o seu caixa operacional e empréstimos e financiamentos, sem prejuízo de recursos que possam vir a ser obtidos no mercado de capitais.

A Companhia acredita que essas disponibilidades são suficientes para atender as necessidades regulares de capital da Companhia.

f) níveis de endividamento e características das dívidas

O nível de endividamento consolidado Liq, nos últimos três exercícios foram:

Em R\$ milhões

	2017	2016	2015*
Capital de terceiros (Dívida bruta)	1.219,1	1.432,9	1.395,1
Disponibilidades	206,5	323,9	323,8
Dívida Líquida	1.012,6	1.109,0	1.071,3
Lucro operacional EBITDA	(114,0)	226,3	101,3
Dívida Líquida / EBITDA	(8,9)	4,9	10,6

(*) As informações referem-se aos valores pro forma do exercício social de 2015, as quais não contêm os efeitos da Divisão Allus.

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

(i) Contratos de empréstimo e financiamento relevantes

Renegociação da Dívida

Em 2017 a Companhia iniciou um processo de renegociação com seus credores para alongamento do fluxo financeiro de suas dívidas. Em Assembleias Gerais de Debenturistas realizadas em 14 e 21 de agosto de 2017 e em 13 de setembro de 2017 foram firmados novos aditamentos para essa dívida.

No dia 14 de dezembro de 2017, todas as condições de eficácia para o alongamento das dívidas foram atendidas pela Companhia, tornando vigentes os novos aditamentos com os termos e condições da dívida, conforme descrito abaixo:

Debêntures

1ª Emissão de Debêntures Série Única

Eficazes desde 14 de dezembro de 2017, os novos termos e condições das debêntures foram aprovados em Assembleia Geral de Debenturistas em 22 de agosto de 2017. Entre as principais mudanças, estão: (i) a alteração da data de vencimento para 15/08/2030; (ii) alteração do cronograma de amortização, que passou a ser em parcelas trimestrais e sucessivas a partir de 15/03/2020; (iii) alteração do cronograma de pagamento de juros, a partir de 15/03/2019; e (iv) a previsão do mecanismo de Cash Sweep (valor mínimo depositado em conta reserva) para amortização antecipada das debêntures, caso a Companhia apresente excesso de caixa. A íntegra das alterações constam do 6º Aditamento à Escritura, disponibilizado no site da Companhia.

1ª Emissão de Debêntures de 1ª e 2ª série

Eficazes desde 14 de dezembro de 2017, os novos termos e condições das debêntures foram aprovados em Assembleia Geral de Debenturistas em 21 de agosto de 2017. Entre as principais mudanças, estão: (i) a alteração da data de vencimento para 15/08/2030; (ii) alteração do cronograma de amortização, que passou a ser em parcelas trimestrais e sucessivas a partir de 15/03/2020; (iii) alteração do cronograma de pagamento de juros, a partir de 15/03/2019; e (iv) a previsão do mecanismo de Cash Sweep para amortização antecipada das debêntures, caso a Companhia apresente excesso de caixa. A íntegra das alterações constam do 5º Aditamento à Escritura, disponibilizado no site da Companhia

2ª Emissão de Debêntures em 2 Séries

1ª série

Eficaz desde 14 de dezembro de 2017, os novos termos e condições das debêntures da 1ª série foram aprovadas em Assembleia Geral de Debenturistas em 13 de setembro de 2017. Entre as principais mudanças, estão (i) alteração da data de vencimento para 15/05/2035; (ii) alteração do cronograma de amortização, que passou a ser em parcelas trimestrais e sucessivas a partir de 15/03/2020 (inclusive); (iii) remuneração será capitalizada e incorporada até 15/12/2018 (inclusive) e exigível a partir de 15/03/2019 (inclusive) até 15/12/2023 (inclusive), ambos amortização e remuneração de acordo com percentuais que encontram-se no 8º Aditamento à Escritura; (iv) a remuneração da debênture foi alterada para CDI + 2,50% ao ano. A íntegra das alterações constam do 8º Aditamento à Escritura, disponibilizado no site da Companhia

2ª série

As debentures da 2a série foram declaradas vencidas antecipadamente em 03 de outubro de 2017, data que houve a execução da fiança dada em garantia, sendo, integralmente liquidadas, passando a 2ª emissão a partir da referida data a ser constituída por uma única série. Com execução da carta fiança, a Companhia passou a ter um empréstimo com Banco do Brasil (credor da carta fiança), vide nota 17.2 Empréstimos.

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

Aos debenturistas da 2^a Emissão, detentores dos títulos emitidos em 15 de setembro de 2012, foi outorgado um bônus de subscrição de ações a ser exercido mediante a entrega pelo debenturista das debêntures da 1^a. série.

Conforme requerido pela Deliberação CVM nº. 604/10, ao bônus de subscrição foi dado o tratamento contábil de derivativo embutido, haja vista se tratar de instrumento financeiro que outorga o direito de subscrever uma quantidade de um lote representativo de ações ordinárias de emissão da Companhia resultante da divisão entre o valor nominal atualizado das debêntures da 1^a. Série da 2^a emissão na data do exercício do bônus de subscrição ao preço de exercício do bônus, atualmente em - R\$ 49,65. O preço de exercício determina o número de ações a receber e a conversão ocorre mediante a entrega das debêntures da 1^a série da 2^a emissão.

3^a Emissão de Debêntures Série Única

Eficazes desde 14 de dezembro de 2017, os novos termos e condições das debêntures foram aprovados em Assembleia Geral de Debenturistas em 21/08/2017. Entre as principais mudanças, estão: (i) a alteração da data de vencimento para 15/08/2030; (ii) alteração do cronograma de amortização, que passou a ser em parcelas trimestrais e sucessivas a partir de 15/03/2020; (iii) o cronograma de pagamento de juros, a partir de 15/03/2019; e (iv) a previsão do mecanismo de Cash Sweep para amortização antecipada das debêntures, caso a Companhia apresente excesso de caixa. A íntegra das alterações constam do 5º Aditamento à Escritura, disponibilizado no site da Companhia.

4^a Emissão de Debêntures de 1^a e 2^a série

Eficazes desde 14 de dezembro de 2017, os novos termos e condições das debêntures foram aprovados em Assembleia Geral de Debenturistas em 11/08/2017. Entre as principais mudanças, estão: (i) a alteração da data de vencimento para 30/12/2035; (ii) alteração do cronograma de amortização, que passou a ser em parcela única no vencimento; e (iii) alteração do cronograma de pagamento de juros, em parcelas única no vencimento. A íntegra das alterações constam do 3º Aditamento à Escritura, disponibilizado no site da Companhia.

Os novos aditamentos das escrituras de debêntures estabelecem que, caso sejam descumpridas determinadas condições, as debêntures tornar-se-ão automaticamente vencidas, independentemente de aviso ou notificação judicial ou extrajudicial. A íntegra das alterações constam nos novos aditamentos à Escritura, disponibilizado no site da Companhia. A seguir algumas das principais condições:

- Pedido de recuperação judicial ou extrajudicial formulado pela Companhia ou por qualquer uma de suas controladas relevantes independentemente do deferimento do respectivo pedido;
- Liquidação ou dissolução da Companhia ou de qualquer uma de suas controladas relevantes;
- Cancelamento, revogação ou rescisão de quaisquer documentos referentes às emissões de debêntures, sem a observância de seus termos;
- Sentença transitada em julgado prolatada por qualquer juiz ou tribunal declarando a ilegalidade, nulidade ou inexequibilidade de qualquer documento referente às emissões de debêntures;
- Não pagamento de quaisquer valores devidos aos credores das debêntures nas datas previstas, não sanado no prazo de 2 dias úteis contados da data devida;
- Vencimento antecipado em razão de inadimplemento no pagamento de quaisquer obrigações financeiras da Companhia ou de qualquer uma de suas controladas relevantes em valor, individual ou agregado, igual ou superior a R\$30.000, sendo certo que será atualizado, anualmente, de acordo com a variação acumulada do Índice Geral de Preços ao Mercado, emitido pela Fundação Getúlio Vargas (“IGP-M/FGV”), ou seu equivalente em outras moedas, não sanado em até 15 dias contados de sua ocorrência;

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

- Protesto de títulos contra a Companhia ou de qualquer uma de suas controladas relevantes em valor, individual ou agregado, igual ou superior a R\$30.000, sendo certo que será atualizado, anualmente, de acordo com a variação acumulada do IGP-M/FGV, ou seu equivalente em outras moedas, não sanado em até 30 dias contados de sua ocorrência; e
- Transformação da forma societária da Companhia de sociedade anônima para sociedade limitada.

Empréstimos

Em 03 de outubro de 2017, houve a execução da fiança dada em garantia da 2^a série da 2^a emissão das debêntures, a partir dessa data, as debêntures foram convertidas em um empréstimo com o Banco do Brasil essa dívida foi incluída no processo de renegociação aprovado 14 de dezembro de 2017, com as demais dívidas

Em 11 de julho de 2017, houve a execução de uma fiança dada pelo Banco Santander, em garantia de empréstimos obtidos junto ao banco BNDES (Capital de Giro e Prosoft), a partir dessa data, a Companhia passou a ser devedora do Banco Santander essa dívida foi incluída no processo de renegociação aprovado 14 de dezembro de 2017, com as demais dívidas.

No processo de renegociação desses empréstimos, a Companhia obteve um desconto (“Haircut”) com os novos credores de 25% da dívida executada, somando o montante de ganho de R\$ 62.858, que foi reconhecido como receita financeira.

Valor Justo da Dívida

Segundo a norma CPC 38 – Instrumentos Financeiros, nas situações em que os termos e condições de uma dívida tenham sido alterados de forma significativa, devemos ter o desconhecimento do passivo existente e o reconhecimento de um novo, sendo a mensuração inicial desse passivo realizada pelo seu valor justo.

Pelos critérios estabelecidos pela norma, a Companhia identificou que para 2^a emissão 1^a série e para os empréstimos assumidos com Banco do Brasil e Banco Santander, houve a extinção da dívida, e o novo passivo foi reconhecido pelo seu valor justo representando um ganho nas demonstrações financeiras individuais e consolidadas de R\$ 263.752. A Companhia utilizou a taxa média indicativa de negociação da ANBIMA para efetuar o cálculo do Valor Justo da Dívida.

DEBÊNTURES e EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS

Debêntures

O quadro abaixo apresenta um resumo das debêntures emitidas pela Companhia:

Tipo de emissão	Série	Data de emissão	Vencimento final	Na data da emissão				Quantidade em circulação	Taxa média efetiva de juros a.a.	P.M.V.A. ⁽ⁱ⁾	Controladora e Consolidado - Em Milhões de reais			
				Quantidade emitida	P.U.	Custo de emissão	Prêmio				31/12/2017	31/12/2016	31/12/2015	
Pública	1 ^a Emissão - Série Única	24/05/11	15/08/30	55	1.000	241	-	55	CDI +1,25%	8,14%	8,0	20,7	19,3	20,0
Pública	1 ^a Emissão - 1 ^a Série	15/12/11	15/08/30	21.264	10.000	1.159	761	21.264	CDI +1,25%	8,14%	8,0	238,6	222,7	230,2
Pública	1 ^a Emissão - 2 ^a Série	15/12/11	15/08/30	18.736	10.000	1.022	670	18.736	IPCA + 7,8%	10,75%	9,0	275,9	254,8	264,8
Pública	2 ^a Emissão - 1 ^a Série	15/08/12	15/08/30	126.719	1.000	658	1.535	126.719	CDI +2,50%	9,39%	8,0	36,9	153,8	163,9
Pública	2 ^a Emissão - 2 ^a Série	15/08/12	15/12/21	126.719	1.000	658	1.535	126.719	TJLP + 2,5%	8,50%	3,8	-	89,6	92,6
Pública	3 ^a Emissão - Série Única	29/08/14	15/08/30	31.000	10.000	1.345	-	31.000	CDI + 1,25%	8,14%	8,0	337,2	312,8	325,3
Pública	4 ^a Emissão 1 ^a Série	04/05/16	15/12/35	46.303	1.000	129	-	46.303	CDI + 1,25%	8,14%	18,0	56,4	50,9	-
Pública	4 ^a Emissão 2 ^a Série	29/08/16	15/12/35	54.540	1.000	129	-	54.540	CDI + 1,25%	8,14%	18,0	63,4	57,0	-
											1.029,1	1.161,0	1.096,8	
Bônus de subscrição sobre debêntures											-	1,00	-	
Total											1.029,1	1.162,0	1.096,8	

(i) Prazo médio de vencimento em anos

A movimentação de debêntures do exercício findo em 31 de dezembro de 2017 está apresentada a seguir:

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

Consolidado										
Tipo de emissão	Emissão e Série	31/12/2016	Custos com Reperfilamento	Amortização de Juros (i)	Encargos Financeiros	Variação Monetária	Custo de Transação/Prêmio	Fiança(ii)	Variação Justo (iii)	31/12/2017
Pública	1ª Emissão - Série Única	19,3	(0,1)	(0,6)	2,1	-	-	-	-	20,7
Pública	1ª Emissão - 1ª Série	222,7	(1,3)	(7,4)	24,7	-	-	-	-	238,7
Pública	1ª Emissão - 2ª Série	254,8	(1,6)	(4,8)	19,8	7,4	0,4	-	-	276,0
Pública	2ª Emissão - 1ª Série	153,8	(0,9)	(2,4)	14,1	2,8	-	-	(130,5)	36,9
Pública	2ª Emissão - 2ª Série	89,6	-	(1,8)	13,1	0,7	(0,9)	(100,8)	-	(0,1)
Pública	3ª Emissão - Serie Única	312,9	(1,9)	(10,5)	34,7	-	2,1	-	-	337,3
Pública	4ª Emissão 1ª Série	50,9	(0,3)	-	5,8	-	-	-	-	56,4
Pública	4ª Emissão 2ª Série	57,0	(0,4)	-	6,5	-	0,2	-	-	63,3
		<u>1.161,0</u>	<u>(6,5)</u>	<u>(27,5)</u>	<u>120,8</u>	<u>10,9</u>	<u>1,8</u>	<u>(100,8)</u>	<u>(130,5)</u>	<u>1.029,1</u>
 Bônus de subscrição sobre debêntures										
		<u>1,0</u>								<u>-</u>
Total		<u>1.162,0</u>								<u>1.029,1</u>
Circulante		5,0								-
Não circulante		1.157,0								1.029,1

- (i) Na demonstração do fluxo de caixa o pagamento de juros das operações de debêntures estão apresentados como atividade de financiamento.
- (ii) Refere-se a execução da carta fiança dada em garantia da 2ª série da 2ª emissão das debêntures, convertidas em empréstimo com o Banco do Brasil (vide nota 17.2).
- (iii) Refere-se as dívidas reperfiladas pela Companhia, classificadas como extinção de passivo, sendo reconhecida inicialmente pelo seu valor justo (vide nota 17.3).

Controladora e Consolidado

Em Milhões de reais

31/12/2017

2019	1,2
2020	22,2
2021	45,0
2022	45,0
2023	45,0
2024	67,8
2025	67,8
2026	67,8
2027	90,7
2030	437,4
2035	139,2
	<u>1.029,1</u>

Empréstimos e Financiamento

A composição da posição de empréstimos e financiamentos contraídos pela Companhia e vigentes na data de encerramento destas demonstrações financeiras está apresentada a seguir:

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

Objeto	Vigência		Encargos financeiros a.a.	Taxa efetiva	Controladora e Consolidado - Em Milhões de reais		
	Início	Vencimento			31/12/2017	31/12/2016	31/12/2015
Em moeda nacional							
BNDES - expansão da capacidade instalada	03/2010	09/2016	TJLP + 2,73%	7,73%	-	-	53,8
BNDES - máquinas e equipamentos	03/2010	09/2016	4,50%	4,50%	-	-	7,9
BNDES - capital de giro	05/2011	05/2017	TJLP + 2,50%	7,50%	-	-	8,6
BNDES - Capital de giro (A)	05/2011	12/2021	TJLP + 2,5%	10,00%	-	4,0	-
BNDES - Capital de giro (B)	05/2011	12/2021	Selic + 1,7%	16,09%	-	4,1	-
BNDES - Prosoft I	09/2012	09/2018	TJLP + 1,50%	6,50%	-	-	50,9
BNDES - Prosoft II	09/2012	09/2018	TJLP + 2,50%	7,50%	-	-	89,1
BNDES - Prosoft III	09/2012	09/2018	TJLP + 0,90%	5,90%	-	-	2,6
BNDES - Prosoft (A)	09/2012	12/2021	TJLP + 2,5%	8,50%	-	65,7	-
BNDES - Prosoft (B)	09/2012	12/2021	Selic + 1,7%	8,70%	-	69,0	-
BNDES - PSI	10/2014	06/2019	3,50%	3,50%	0,4	0,8	1,1
BNDES - Itaú Prosoft I	02/2014	01/2021	TJLP + 4,00%	10,00%	22,2	29,0	36,3
BNDES - Itaú Prosoft II	02/2014	01/2021	SELIC + 4,00%	11,00%	29,5	35,0	39,1
SAFRA	03/2016	02/2019	CDI + 1,25% a.a.	8,14%	33,3	53,4	-
ITAÚ	04/2016	12/2021	CDI + 1,22% a.a.	8,11%	23,1	3,0	-
CCB ITAÚ	06/2017	03/2018	CDI + 1,25% a.a.	8,14%	9,0	-	-
TCD - SANTANDER	06/2017	12/2027	CDI + 1,25% a.a.	8,14%	32,5	-	-
ICD BANCO DO BRASIL	12/2017	12/2027	CDI + 1,25% a.a.	8,14%	25,2	-	-
ICD SOCIÉTÉ	05/2016	07/2021	CDI + 1,25% a.a.	8,14%	11,8	-	-
					187,0	264,0	289,4
Em moeda estrangeira							
Capital de Giro - Peru	03/2011	01/2019	4,50%	4,50%	-	-	22,6
Capital de Giro - Peru	08/2010	12/2018	3,60% a 7,70%	7,70%	-	-	28,6
Capital de Giro - Argentina	03/2013	05/2016	15,00%	15,30%	-	-	0,7
Capital de Giro Banco Colômbia	07/2015	07/2022	IBR + 3,10%	5,98%	-	-	125,2
					-	-	177,1
					187,0	264,0	466,5
Circulante					58,8	57,3	161,3
Não circulante					128,2	206,7	305,2

Apresenta-se abaixo um breve descritivo dos contratos de empréstimos e financiamentos vigentes em 31 de dezembro de 2017:

BNDES – PSI: No âmbito do Programa BNDES de Sustentação do Investimento, em 16 de dezembro de 2014, a subsidiária integral Liq Corp S.A. contraiu empréstimo para aquisição de equipamentos de informática. O vencimento final desta obrigação está previsto para 15 de junho de 2019. Em garantia ao financiamento, a Liq Corp S.A. ofereceu avais e alienação fiduciária dos equipamentos adquiridos por meio desse contrato.

BNDES – Itaú Prosoft – No âmbito do Programa BNDES para o Desenvolvimento da Indústria Nacional de Software e Serviços de Tecnologia da Informação (“PROSOFT”), em dezembro de 2014 a subsidiária integral Liq Corp S.A. celebrou contrato de repasse com o Banco Itaú Unibanco S.A. Em 23 de fevereiro de 2015 houve a liberação de dois subcréditos no montante de R\$32.752, em 22 de junho de 2015 houve a liberação parcial do subcrédito A no montante de R\$ 19.106 e em 26 de junho de 2015 houve a liberação parcial do subcrédito B no montante de R\$ 19.106. Em novembro de 2015 a liberação de novos créditos foi interrompida em comum acordo entre as partes.

Safra – Em março de 2016, no âmbito do reperfilamento da dívida da Companhia, a subsidiária integral Liq Corp S.A. celebrou contrato de empréstimo com o Banco Safra S.A. na modalidade de capital de giro, com vencimento final em 25 de fevereiro de 2019. O recurso foi aplicado na liquidação das obrigações decorrentes dos contratos “BNDES – expansão da capacidade instalada” e “BNDES – máquinas e equipamentos”.

Itaú – Em março de 2016, no âmbito do reperfilamento da dívida, a Companhia celebrou contrato de empréstimo com o Banco Itaú Unibanco S.A. na modalidade de capital de giro, no valor de R\$ 5.456, com vencimento final em 15 de dezembro de 2021. Em 15 de abril de 2016 ocorreu a liberação da

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

primeira parcela no valor de R\$ 1.246. Os recursos serão desembolsados para liquidar a amortização de juros do contrato de repasse firmado com o banco (BNDES – Itaú Prosoft) no período entre abril de 2016 e fevereiro de 2017. Também no âmbito do reperfilamento da dívida, a Companhia celebrou segundo contrato de empréstimo com o Banco Itaú Unibanco S.A. na modalidade de capital de giro, no valor de R\$ 19.220, com vencimento final em 15 de dezembro de 2021 e liberação dos recursos no período entre fevereiro de 2017 e fevereiro de 2018 para liquidação de principal do contrato de repasse firmado com o banco (BNDES – Itaú Prosoft).

CCB - Itaú - Em 23 de junho de 2017 a Companhia celebrou uma Cédula de Crédito Bancário com o Itaú no valor de R\$ R\$ 8.552 milhões, com vencimento em 15 de setembro de 2017 e taxa de remuneração equivalente a CDI +1,25 a.a. A dívida que originou o CCB é decorrente da execução da fiança que o banco figurava como garantidor do contrato de financiamento da Companhia com o BNDES. A CCB foi aditada de forma a prorrogar o vencimento para 15 de abril de 2018.

TCD -Santander: Em 11 de julho de 2017, a Companhia celebrou um Termo de Confissão de Dívida (TCD) com o Santander no valor de R\$ 140.192, com vencimento em 15 de setembro de 2017 e taxa de remuneração de CDI + 1,25% a.a. A dívida que originou o TCD é decorrente da execução da fiança em que o banco figurava como garantidor do contrato de financiamento da Liq Corp S.A. com o BNDES.

Em 01/12/2017 o Santander concorda em refletir o perdão da dívida parcial correspondente a 25% da totalidade do saldo de principal, juros remuneratórios e eventuais encargos devidos e não pagos da Dívida Confessada pela Companhia ao Banco na referida data de eficácia (14/12/2017), altera-se também o vencimento para 15/12/2027, os prazos das parcelas de amortização em parcelas trimestrais e sucessivas a partir de 15/03/2020. A remuneração será capitalizada e incorporada até 15/12/2018 e exigível a partir de 15/03/2019 até 15/12/2027, ambos amortização e remuneração de acordo com percentuais que encontram-se no 1^a Aditamento.

A remuneração passa para 100% CDI acrescida exponencialmente de sobretaxa equivalente a: 1,25%a.a. até 14/12/2019 (inclusive) e 2,50%a.a. a partir de 15/12/2019 (inclusive) até o vencimento em 15/12/2027.

ICD Banco do Brasil: Em 06/12/2017 a Companhia confessa o débito ao Banco do Brasil no valor R\$ 104.332.

Em 14/12/2017, na referida data de eficácia, o Banco do Brasil concorda em refletir o perdão da dívida parcial correspondente a 25% da totalidade do saldo de principal, juros remuneratórios e eventuais encargos devidos e não pagos da Dívida Confessada pela Companhia ao Banco em 06/12/2017, altera-se também o vencimento para 15/12/2027, os prazos das parcelas de amortização em parcelas trimestrais e sucessivas a partir de 15/03/2020. A remuneração será capitalizada e incorporada até 15/12/2018 e exigível a partir de 15/03/2019 até 15/12/2027, ambos amortização e remuneração de acordo com percentuais que encontram-se no Instrumento Particular de Confissão de Dívida.

A remuneração passa para 100% CDI acrescida exponencialmente de sobretaxa equivalente a: 1,25%a.a. até 14/12/2019 (inclusive) e 2,50%a.a. a partir de 15/12/2019 (inclusive) até o vencimento vencimento em 15/12/2027.

ICD Société - Em 25 de maio de 2016 a Companhia celebrou o Instrumento particular de Confissão de Dívida (ICD) com o Banco Société Générale Brasil (BSGB), com vencimento em 29 de março de 2019 e taxa de remuneração de CDI + 1,25%. A dívida que originou o ICD é decorrente da cessão de créditos de um fornecedor de informática da Companhia para o BSGB, os créditos são oriundos da aquisição pela Companhia de licenças de softwares concedidas por este fornecedor de informática. Em acordo entre as partes celebrado em 9 de agosto de 2017, a data de liquidação do ICD foi postergada para 29 de julho de 2021.

A movimentação de empréstimos e financiamentos durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2017 está apresentada a seguir:

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

	Consolidado												
	31/12/2016	Risco Sacado(i)	Custos com Reperfilamento	Captação	Fiança (ii)	Amortização principal	Amortização juros (iii)	Encargos financeiros	Variação cambial	Haircut (iv)	Apropriação dos custos	Ajuste a valor presente	31/12/2017
BNDES - capital de giro (A)	4,0	-	-	-	(4,1)	-	(0,1)	0,2	-	-	-	-	-
BNDES - capital de giro (B)	4,1	-	-	-	(4,4)	-	-	0,2	0,1	-	-	-	-
BNDES - Prosoft (A)	65,7	-	-	-	(67,3)	-	(1,4)	2,7	0,3	-	-	-	-
BNDES - Prosoft (B)	69,0	-	-	-	(72,9)	-	(0,3)	1,9	2,3	-	-	-	-
BNDES - Itaú Prosoft I	29,0	-	-	-	-	(6,6)	(3,0)	2,6	0,2	-	-	-	22,2
BNDES - Itaú Prosoft II	35,0	-	-	-	-	(7,7)	(2,2)	1,6	2,8	-	-	-	29,5
BNDES - PSI	0,8	-	-	-	-	(0,4)	-	-	-	-	-	-	0,4
SAFRA	53,4	-	-	-	-	(19,8)	(5,3)	5,0	-	-	-	-	33,3
ITAÚ	3,0	-	-	19,2	-	-	(0,3)	1,2	-	-	-	-	23,1
CCB - ITAÚ	-	-	-	0,1	8,6	-	-	0,3	-	-	-	-	9,0
TCD-SANTANDER	-	-	(0,2)	-	140,1	-	-	7,0	-	(36,7)	0,1	(77,9)	32,5
ICD BANCO DO BRASIL	-	-	(0,1)	2,0	100,6	-	-	4,1	-	(26,1)	0,1	(55,4)	25,2
ICD SOCIÉTÉ	-	67,6	-	-	-	(57,9)	(3,5)	5,6	-	-	-	-	11,8
Total	264,0	67,6	(0,3)	21,3	100,6	(92,4)	(16,1)	32,4	5,7	(62,8)	0,2	(133,3)	187,0
Circulante		57,3										58,8	
Não circulante		206,7										128,2	

- (i) A Companhia estruturou com os seus principais fornecedores operação denominada “risco sacado”. Nessa operação, os fornecedores transferem o direito de recebimento dos títulos da Companhia para os Bancos, que, por sua vez, passarão a ser credores da operação.
- (ii) Conforme Fato Relevante divulgado em 19 de junho de 2017, a Companhia comunicou que, dois contratos de financiamento originalmente contratados pela Companhia junto ao BNDES, foram, nesta data, assumidos pelos bancos fiadores de tais operações (Santander e Banco do Brasil), os quais passaram a ser credores diretos da Companhia.
- (iii) Na demonstração do fluxo de caixa o pagamento de juros das operações de empréstimos e financiamentos estão apresentados como atividade de financiamento.
- (iv) Haircut: No reperfilamento da dívida foi concedido por credores de empréstimos bilaterais o perdão parcial da dívida, no valor de R\$ 62.858, correspondente a 25% do saldo devido.

Consolidado 31/12/2017

2019	26,0
2020	26,0
2021	26,0
2022	5,0
2023	4,0
2024	6,0
2025	5,0
2026	4,0
2027	26,0
	<u><u>128,0</u></u>

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

									Consolidado - Em Milhões de reais
	31/12/2015	Captação	Transferencia	Amortização principal	Amortização juros	Encargos financeiros	Variação cambial	Operação descontinuada	31/12/2016
BNDES - expansão da capacidade instalada	53,8	-	-	(51,6)	(4,6)	2,4	-	-	-
BNDES - máquinas e equipamentos	7,9	-	-	(7,7)	(0,5)	0,3	-	-	-
BNDES - capital de giro	8,6	-	(8,9)	-	-	0,3	-	-	-
BNDES - capital de giro (A)	-	-	4,4	(0,8)	-	0,4	-	-	4,0
BNDES - capital de giro (B)	-	-	4,4	(0,8)	-	0,5	-	-	4,1
BNDES - Prosoft I	50,9	-	(52,1)	-	-	1,2	-	-	-
BNDES - Prosoft II	89,1	-	(91,2)	-	-	2,1	-	-	-
BNDES - Prosoft III	2,6	-	(2,6)	-	-	-	-	-	-
BNDES - Prosoft (A)	-	-	73,0	(12,6)	-	5,3	-	-	65,7
BNDES - Prosoft (B)	-	-	73,0	(13,1)	-	9,1	-	-	69,0
BNDES - Itaú Prosoft I	36,3	-	-	(7,7)	(3,5)	3,9	-	-	29,0
BNDES - Itaú Prosoft II	39,1	-	-	(9,1)	(1,6)	6,6	-	-	35,0
BNDES - PSI	1,1	-	-	(0,3)	-	-	-	-	0,8
SAFRA	-	64,4	-	(11,5)	(6,6)	7,1	-	-	53,4
ITAU	-	3,8	-	(0,9)	(0,1)	0,2	-	-	3,0
Capital de Giro I - Peru (interbanking)	22,6	0,9	-	(1,1)	(0,1)	0,3	(1,8)	(20,8)	-
Bancolombia	125,2	-	-	-	(2,6)	2,7	(4,8)	(120,5)	-
Capital de Giro II - Peru (BCP)	28,6	2,7	-	(2,5)	(0,4)	0,4	(2,3)	(26,5)	-
Banco Galicia	-	6,2	-	-	-	-	-	(6,2)	-
Capital de Giro I - Argentina	0,7	-	-	(0,3)	-	-	(0,1)	(0,3)	-
Total	466,5	78,0	-	(120,0)	(20,0)	42,8	(9,0)	(174,3)	264,0
Circulante	161,3								57,3
Não circulante	305,2								206,7

Consolidado – Em Milhões de Reais

	31/12/2014	Captação	Amortização principal	Amortização juros	Encargos financeiros	Variação cambial	31/12/2015
BNDES - expansão da capacidade	98,8	-	(46,9)	(5,4)	7,3	-	53,8
BNDES - máquinas e equipamentos	14,8	-	(7,0)	(0,4)	0,6	-	7,9
BNDES - capital de giro	12,7	-	(4,4)	(0,7)	1,0	-	8,6
BNDES - Prosoft I	63,9	-	(14,2)	(3,4)	4,6	-	50,9
BNDES - Prosoft II	111,6	-	(24,7)	(6,8)	8,9	-	89,0
BNDES - Prosoft III	3,9	-	(1,4)	(0,3)	0,3	-	2,6
BNDES - Itaú Prosoft I	-	35,5	-	(1,6)	2,5	-	36,3
BNDES - Itaú Prosoft II	-	35,5	-	(0,7)	4,2	-	39,0
BNDES - PSI	1,3	-	(0,2)	(0,1)	0,1	-	1,1
BNB	4,3	-	(4,3)	(0,1)	-	-	-
Capital de Giro I - Peru	15,6	4,0	(3,8)	(0,8)	0,8	6,8	22,6
HSBC	-	14,6	(14,6)	(0,1)	0,1	-	-
Capital de Giro III - Argentina	-	8,4	(8,5)	(0,1)	0,1	0,1	-
Itaú	-	-	-	(0,1)	0,1	-	-
Bancolombia	-	118,6	-	(2,5)	4,4	4,7	125,2
Capital de Giro II - Peru	19,8	6,6	(8,1)	(1,1)	1,2	10,3	28,6
Capital de Giro III - Peru	0,6	-	(0,7)	-	-	0,1	-
Banco Macro	-	-	-	-	-	-	-
Banco Galicia	-	14,9	(14,6)	(0,1)	0,1	(0,3)	-
Capital de Giro I - Argentina	2,2	5,6	(7,3)	(0,2)	0,2	0,2	0,7
Capital de Giro II - Argentina	-	5,7	(5,7)	-	-	-	-
Citibank	-	-	-	-	-	-	-
Banco Cordoba	-	-	-	-	-	-	-
Capital de Giro IV - Argentina	-	13,7	(13,9)	(0,1)	0,1	0,2	-
Banco Chaco	-	-	-	-	-	-	-
Total	349,5	263,0	(180,3)	(24,5)	36,4	22,3	466,5

O cronograma de vencimentos do endividamento está apresentado abaixo:

Garantias:

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

	Consolidado - Em Milhões de reais		
	<u>31/12/2017</u>	<u>31/12/2016</u>	<u>31/12/2015</u>
Saldo de empréstimos e financiamentos	187,0	264,0	466,5
Garantias vinculadas ao BNDES			
Fiança	-	142,8	212,2
Alienação fiduciária dos bens financiados	1,3	1,3	1,3
	<u>1,3</u>	<u>144,1</u>	<u>213,5</u>

CLAÚSULAS RESTRITIVAS (“Covenants”)

As debêntures e empréstimos possuem em suas escrituras obrigação da manutenção de índices financeiros (“covenants”) de forma a evitar o vencimento antecipado da dívida. Destaca-se que, no caso de inobservância a esta exigência, o vencimento antecipado é não automático, devendo a Companhia informar ao agente fiduciário e seus credores o descumprimento para que este, por sua vez, no prazo máximo de 5 dias úteis, convoque uma assembleia geral de debenturistas com no mínimo 2/3 de quórum para deliberar sobre o vencimento antecipado das obrigações contraídas pela Companhia.

Conforme previsto nos novos termos do reperfilamento, os covenants deverão ser verificados trimestralmente pela Companhia a partir do trimestre findo em 30 de junho de 2018. Os índices financeiros a serem observados são:

O índice resultante da apuração do índice Dívida Líquida/Ebitda aplicável conforme os seguintes valores:

<i>Demonstrações Financeiras Trimestrais relativas ao exercício social de</i>	<i>Índice (ratio) resultante da apuração do índice Dívida Líquida / EBITDA aplicável</i>
2018	Índice Dívida Líquida / EBITDA da Emissora em razão igual ou inferior a 9,0 (nove) vezes.
2019	Índice Dívida Líquida / EBITDA da Emissora em razão igual ou inferior a 6,5 (seis inteiros e cinco centésimos) vezes.
2020	Índice Dívida Líquida / EBITDA da Emissora em razão igual ou inferior a 5,0 (cinco) vezes.
2021	Índice Dívida Líquida / EBITDA da Emissora em razão igual ou inferior a 3,50 (três inteiros e cinquenta centésimos) vezes.
<i>A partir do exercício social de 2022 inclusive</i>	Índice Dívida Líquida / EBITDA da Emissora em razão igual ou inferior a 3,0 (três) vezes.

O índice resultante da apuração do índice Dívida Líquida/Ebitda aplicável conforme os seguintes valores:

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

<i>Demonstrações Financeiras Trimestrais relativas ao exercício social de</i>	<i>Índice (ratio) resultante da apuração do índice EBITDA / Despesas Financeira Líquida aplicável</i>
2018	Índice EBITDA / Despesa Financiera Líquida da Emissora em razão igual ou superior a 1,0 (uma) vez.
2019	Índice EBITDA / Despesa Financiera Líquida da Emissora em razão igual ou superior a 1,0 (uma) vez.
2020	Índice EBITDA / Despesa Financiera Líquida da Emissora em razão igual ou superior a 1,50 (um inteiro e cinquenta centésimos) vez.
A partir do exercício social de 2021 inclusive	Índice EBITDA / Despesa Financiera Líquida da Emissora em razão igual ou superior a 2,0 (duas) vez.

A Companhia efetuou análise dos covenants atrelados aos contratos de debêntures e empréstimos e concluiu pelo cumprimento de todas as suas obrigações financeiras e não financeiras em 31 de dezembro de 2017 e 2016.

Obrigações com arrendamento mercantil

A Liq possui diversos contratos de arrendamento mercantil financeiro, de equipamentos de informática e mobiliário, destinados à manutenção de suas atividades. Estes contratos estão registrados a valor presente no passivo circulante e não circulante.

Adicionalmente, a Companhia possui direitos contratuais para adquirir os equipamentos por um valor nominal (significativamente inferior ao valor justo) ao final dos contratos de locação. As obrigações do Liq com os contratos de arrendamento mercantil financeiro são garantidas pelo título dos locadores de bens locados.

	Consolidado - Em Milhões de reais		
	2017	2016	2015
	3,0	6,9	9,0
Obrigação com arrendamento mercantil	3,0	6,9	9,0
Circulante	1,2	2,0	2,0
Não circulante	1,8	4,9	7,0

(ii) Outras relações de longo prazo com instituições financeiras

Em 31 de dezembro de 2017, a Companhia não possuía nenhuma outra relação de longo prazo com instituições financeiras além daquelas já divulgadas no item 10.1.(f).(i) abaixo.

(iii) Grau de subordinação entre as dívidas

Determinadas dívidas assumidas pela Companhia são asseguradas por garantias pessoais e garantias reais, dentre as quais, destaca-se fiança bancária e alienação fiduciária dos bens financiados. Conforme mencionado no item 10.1(e) acima, a Companhia assumiu a obrigação de emitir determinadas dívidas

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

subordinadas. Para mais informação sobre a reestruturação do perfil do endividamento da Companhia, ver item 10.9 abaixo.

Para mais informações sobre o grau de subordinação do passivo circulante e não circulante, vide item 3.8 do formulário de referência da Companhia.

Adicionalmente, em eventual concurso universal de credores, após a realização do ativo da Companhia serão satisfeitos, nos termos da lei, os créditos trabalhistas, previdenciários e fiscais, com preferência em relação aos credores com garantias flutuantes, quirografários e subordinados.

(iv) Eventuais restrições impostas ao emissor, em especial, em relação a limites de endividamento e contratação de novas dívidas, à distribuição de dividendos, à alienação de ativos, à emissão de novos valores mobiliários e à alienação de controle societário

A Liq não pode, sem prévia autorização do BNDES, (i) conceder preferência a outros créditos, (ii) fazer amortização de ações, emitir debêntures e partes beneficiárias, (iii) assumir novas dívidas, (iv) alienar nem onerar bens do ativo permanente, exceto os bens obsoletos e inservíveis ou bens que sejam substituídos por novos de idêntica finalidade.

Ademais, conforme mencionado acima, em decorrência do empréstimo contraído junto ao BNDES no âmbito do Programa BNDES de Sustentação do Investimento e da 1^a e 3^a Emissões de Debêntures a Companhia, de forma a evitar a aceleração das dívidas contraídas junto a esta instituição e aos debenturistas, deverá manter em bases trimestrais os seguintes índices financeiros:

- (i) Dívida líquida/ EBITDA igual ou inferior a 3,0 (três) vezes; e
- (ii) EBITDA / Despesa financeira líquida igual ou superior a 1,65 (um inteiro e sessenta e cinco centésimos) vezes.

A Companhia realizou assembleias gerais de debenturistas de suas emissões de debêntures e reuniões com seus credores de novembro de 2015 a março de 2016, as quais tiveram como consequência a conclusão definitiva da reestruturação do perfil da dívida financeira da Companhia e da Liq Corp. O reperfilamento resultou nas alterações dos indicadores financeiros (*covenants* financeiros) estabelecidos nos respectivos instrumentos de dívida, conforme abaixo:

- (i) na dispensa da análise dos indicadores financeiros previstos nos instrumentos contratuais representativos da dívida financeira da Companhia e da Liq Corp (*covenants* financeiros) a partir do 3º trimestre de 2015 (inclusive) até o 4º trimestre de 2016 (inclusive);
 - (ii) na alteração dos índices financeiros da Companhia a serem verificados a partir do 1º trimestre de 2017, de acordo com os percentuais indicado na tabela abaixo:
- (ii.1) índice financeiro composto pela divisão da dívida líquida da Companhia pelo EBITDA da Companhia:

Demonstrações Financeiras trimestrais relativas ao exercício social de	Índice (ratio) resultante da apuração do Índice Dívida Líquida/EBITDA aplicável em razão igual ou inferior a
2017	5,25 vezes
2018	4,25 vezes
2019	3,50 vezes
A partir do exercício social de 2020	3,00 vezes

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

(ii.2) índice financeiro composto pela divisão do EBITDA da Companhia pela despesa financeira líquida da Companhia:

Demonstrações Financeiras trimestrais relativas ao exercício social de	Índice (ratio) resultante da apuração do Índice EBITDA / Despesa Financeira Líquida aplicável a
2017	1,25 vezes
2018 e 2019	1,50 vezes
A partir do exercício social de 2020	1,65 vezes

g) limites de utilização dos financiamentos anteriormente contratados

Em 31 de dezembro de 2014, a Liq comprovou integralmente as aplicações dos recursos previstos no cronograma do projeto do BNDES, não havendo mais saldo ou limite do financiamento a ser utilizado.

Em fevereiro de 2015, iniciou-se as liberações da cédula de crédito bancário (CCB) contratada em 16 de dezembro de 2014 no âmbito do Finem-BNDES. Foi liberado um total de R\$ 70,9 milhões, divididos em: (i) Subcrédito A: R\$ 35,4 milhões e (ii) Subcrédito B: R\$ 35,4 milhões O valor representa 54% do total aprovado, e o limite não utilizado foi cancelado em comum acordo entre a Companhia e o agente financeiro.

Em 19 de junho de 2017, dois contratos de financiamento originalmente contratados pela Companhia junto ao BNDES, foram assumidos pelos bancos fiadores de tais operações (Santander e Banco do Brasil), os quais passaram a ser credores diretos da Companhia.

h) Alterações significativas em cada item das demonstrações financeiras

Para os anos de 2015 e 2014 os valores encontram-se apresentados com expurgo da divisão ‘Allus’ para fins comparativos. No final da seção as demonstrações financeiras são representadas sem o expurgo da divisão Allus.

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

Balanço Patrimonial – 31/12/2017 x 31/12/2016 (Em milhares de reais)

	31/12/2017	% AT 2017	Consolidado		
			31/12/2016 Reapresentado	% AT 2017	2017 vs 2016 %
Caixa e equivalentes de caixa	206,5	12,6%	323,9	14,9%	-36,2%
Contas a receber de clientes	323,7	19,7%	448,2	20,6%	-27,8%
Tributos a recuperar	17,9	1,1%	55,4	2,6%	-67,7%
IR e CS a recuperar	42,7	2,6%	55,2	2,5%	-22,6%
Despesas antecipadas e demais ativos	23,2	1,4%	26,6	1,2%	-12,8%
Total do ativo circulante	<u>614,0</u>	<u>37,4%</u>	<u>909,3</u>	<u>41,9%</u>	<u>-32,5%</u>
Contas a receber de clientes	90,9	5,5%	-	0,0%	0,0%
Depósitos judiciais	399,9	24,4%	359,5	16,5%	11,2%
Tributos a recuperar	2,2	0,1%	2,8	0,1%	-21,4%
IR e CS diferidos	21,6	1,3%	311,8	14,4%	-93,1%
Despesas antecipadas e demais ativos	21,0	1,3%	31,8	1,5%	-34,0%
Imobilizado	115,5	7,0%	150,5	6,9%	-23,3%
Intangível	374,9	22,9%	406,8	18,7%	-7,8%
Total do ativo não circulante	<u>1.026,0</u>	<u>62,6%</u>	<u>1.263,2</u>	<u>58,1%</u>	<u>-18,8%</u>
TOTAL DO ATIVO	<u><u>1.640,0</u></u>	<u><u>100,0%</u></u>	<u><u>2.172,5</u></u>	<u><u>100,0%</u></u>	<u><u>-24,5%</u></u>

Caixa e equivalentes de caixa: Representa em dezembro de 2017 – 12,6% do ativo total, apresentando variação negativa de 36,2% na comparação com ano anterior. Essa variação decorre pela geração de caixa operacional de R\$ 25,2 compensado pela atividade de investimentos de R\$ 24,0 e pelas atividades de financiamento de R\$ 118,7.

Contas a receber de clientes: Representa em dezembro de 2017 - 19,7% no circulante do ativo total. Com uma variação negativa de 27,8% em comparação a dezembro de 2016. Essa variação refere-se principalmente a queda no faturamento e constituição em 2017 de AVP e reclassificação de saldo para o ativo não circulante.

Tributos a recuperar: Representa em dezembro de 2017 – 1,1% do ativo total. Com redução de 67,7% comparado com ano anterior, decorrente principalmente pela compensação de INSS sobre a folha de pagamento no exercício e baixa de PIS e COFINS.

IR e CS a recuperar: Representa em dezembro de 2017 – 2,6% do ativo total. Com redução de 22,6% em relação ao ano anterior. Essa redução refere-se principalmente a compensações feitas no exercício.

IR e CS diferidos: Representa em dezembro de 2017 – 1,3% do ativo total. Com redução de 93,1% em relação ao ano anterior. Esse efeito é decorrente Compensação PRT, Reversão IRPJ /CSLL sobre Prejuízo fiscal e base negativa da CSLL e Constituição e utilização durante o exercício. Está sendo demonstrando no balanço o IR e CS diferido líquido.

Depósitos Judiciais: Representa em dezembro de 2017 – 24,4% do ativo total, apresentando um aumento de 11,2% em comparação com ano anterior, decorrente principalmente de depósitos judiciais realizado durante o exercício no valor de R\$ 101,6 com reversões e baixas de R\$ 69,4 e atualização monetária de R\$ 7,8 no exercício.

Imobilizado: Representa em dezembro de 2017 – 7,0% do ativo total. Apresentado uma variação negativa de 23,3% em relação ao ano anterior, decorrente dos efeitos da depreciação no valor de R\$ 47,9 e baixa de 0,60 e adição de R\$ 13,4 no exercício.

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

Intangível: Representa em dezembro de 2017 – 22,9% do ativo total. Apresentado uma variação negativa de 7,8% em relação ao ano anterior, decorrente dos efeitos da amortização no valor de R\$ 40,3 – baixa de 3,3 e adição de R\$ 11,8 no exercício.

	31/12/2017	% AT 2017	31/12/2016 Reapresentado	% AT 2017	Consolidado	2017 vs 2016 %
Debêntures	-	0,0%	5,0	0,2%	-100,0%	
Empréstimos e financiamentos	59,0	3,6%	57,3	2,6%	3,0%	
Obrigações com arrendamento mercantil	1,2	0,1%	2,0	0,1%	-40,0%	
Fornecedores	146,4	8,9%	159,5	7,3%	-8,2%	
Antecipação de fornecedores	-	0,0%	66,8	3,1%	-100,0%	
Salários, encargos sociais e benefícios	180,9	11,0%	214,8	9,9%	-15,8%	
Tributos a recolher	29,8	1,8%	58,3	2,7%	-48,9%	
IR e CS a recolher	-	0,0%	18,4	0,8%	-100,0%	
Provisão para riscos tributários, cíveis e trabalhistas	-	0,0%	0,1	0,0%	-100,0%	
Dividendos a pagar	-	0,0%	20,7	1,0%	-100,0%	
Demais obrigações	4,4	0,3%	5,9	0,3%	-25,4%	
Total do passivo circulante	<u>421,7</u>	<u>25,7%</u>	<u>608,8</u>	<u>28,0%</u>	<u>-30,7%</u>	
Debêntures	1.029,1	62,7%	1.157,0	53,3%	-11,1%	
Empréstimos e financiamentos	128,2	7,8%	206,7	9,5%	-38,0%	
Provisão para riscos tributários, cíveis e trabalhistas	291,0	17,7%	173,8	8,0%	67,4%	
Obrigações com arrendamento mercantil	1,8	0,1%	4,9	0,2%	-63,3%	
Encargos sociais sobre salários	-	0,0%	-	0,0%	0,0%	
Tributos a recolher	23,0	1,4%	1,1	0,1%	1990,9%	
Dividendos a pagar	22,8	1,4%	-	0,0%	0,0%	
Demais obrigações	<u>154,4</u>	<u>9,4%</u>	<u>64,1</u>	<u>3,0%</u>	<u>140,9%</u>	
Total do passivo não circulante	<u>1.650,3</u>	<u>100,6%</u>	<u>1.607,6</u>	<u>74,0%</u>	<u>2,7%</u>	
Capital social	188,9	11,5%	188,9	8,7%	0,0%	
Outras reservas	(22,6)	-1,4%	(22,6)	-1,0%	0,0%	
Ações em tesouraria	(20,0)	-1,2%	(20,0)	-0,9%	0,0%	
Outros resultados abrangentes	(10,1)	-0,6%	(8,5)	-0,4%	18,8%	
Prejuízo acumulado	(568,1)	-34,6%	(181,7)	-8,4%	212,7%	
Total do patrimônio líquido	<u>(431,9)</u>	<u>-26,3%</u>	<u>(43,9)</u>	<u>-2,0%</u>	<u>883,8%</u>	
TOTAL DO PASSIVO E DO PL	<u>1.640,1</u>	<u>100,0%</u>	<u>2.172,5</u>	<u>100,0%</u>	<u>-24,5%</u>	

Empréstimos e financiamentos e debêntures (Curto e Longo Prazo)

Representa em dezembro de 2017 – 65,6% do passivo total. Apresentando uma variação positiva de 3,6% comparada com ano anterior. Essa variação decorre principalmente dos seguintes itens: (a) risco sacado R\$ 67,6 (b) custo com reperfilamento da dívida (6,8) (c) captação no período 21,2 (d) amortização de principal e juros R\$ (135,9), (d) encargos financeiros e variação cambial R\$ 169,8 (e) Haicut (62,9) e ajuste a valor presente de R\$ 263,7.

Fornecedores: Representa em dezembro de 2017- 8,9% do passivo total. Possui uma variação negativa (redução) de 8,2% comparada com ano anterior. Essa variação decorre principalmente do plano de redução de custos e renegociação das dívidas junto aos seus fornecedores.

Salários e Encargos: Representa em dezembro de 2017 – 11,0% do passivo total. Uma variação negativa de 15,8% em relação ao ano anterior. Decorrente principalmente, de continuidade ao processo de readequação operacional do segmento de Contact Center e BPO, e a nova estratégia da Companhia relacionada ao quadro de seus colaboradores. Em dezembro de 2017 o quadro de colaboradores era de 45.764. (57.370 em dezembro de 2016).

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

Tributos a recolher: Representa em dezembro de 2017 - 1,8% do passivo total. Com variação negativa de 48,9% em relação ao ano anterior. Essa variação decorre de redução dos tributos a recolher como (ISS (R\$9,7), e PIS e COFINS (R\$ 9,5)), e reclassificação para o não circulante de tributos parcelados (REFIS).

Provisões para riscos tributários, cíveis e trabalhistas: Representa em dezembro de 2017 – 17,7% do passivo total. Com variação positiva de 67,4% em relação ao ano anterior. Essa variação é decorrente dos seguintes fatos: Adições de R\$ 193,5 no período, Reversão de R\$ (90,3), pagamentos de R\$ (17,7), e atualização monetária e encargos financeiros de R\$ 31,7. Contingência tributária deve aumento de R\$ 41,1 e contingência trabalhista de R\$ 74,9 no exercício.

Demonstração do Resultado – 31/12/2017 x 31/12/2016

DRE - (R\$ milhões)					Consolidado		Variação (%) 2017 /2016	Variação (%) 2016 /2015
	2017	% AV 2017	2016 Reapresentado	% AV 2016	2015	% AV 2015		
Operação em continuidade								
Receita operacional líquida	1.700,8	100,0%	2.042,6	100,0%	2.395,7	100,0%	-16,7%	-14,7%
Custo dos serviços prestados	(1.727,9)	-101,6%	(1.948,2)	-95,4%	(2.334,7)	-97,5%	-11,3%	-16,6%
Lucro operacional bruto	(27,1)	-1,6%	94,4	4,6%	61,0	2,5%	-128,7%	54,8%
Receitas (despesas) operacionais								
Comerciais	(7,4)	-0,4%	(3,1)	-0,2%	(12,0)	-0,5%	138,7%	-74,2%
Gerais e administrativas	(180,2)	-10,6%	(245,0)	-12,0%	(286,0)	-11,9%	-26,4%	-14,3%
Pagamento baseado em ações	-	0,0%	(0,1)	0,0%	(0,4)	0,0%	-100,0%	-75,0%
Outras (despesas) receitas operacionais, líquidas	(17,6)	-1,0%	13,2	0,6%	62,0	2,6%	-233,3%	-78,7%
	(205,2)	-12,1%	(235,0)	-11,5%	(236,4)	-9,9%	-12,7%	-0,6%
Resultado antes das receitas (despesas) financeiras líquidas e impostos	(232,3)	-13,7%	(140,6)	-6,9%	(175,4)	-7,3%	65,2%	-19,8%
Receitas financeiras	367,6	21,6%	88,5	4,3%	51,0	2,1%	315,4%	73,5%
Despesas financeiras	(275,2)	-16,2%	(264,3)	-12,9%	(233,6)	-9,8%	4,1%	13,1%
	92,4	5,4%	(175,8)	-8,6%	(182,6)	-7,6%	-152,6%	-3,7%
(Prejuízo) operacional antes do imposto de renda e da contribuição social	(139,9)	-8,2%	(316,4)	-15,5%	(358,0)	-14,9%	-55,8%	-11,6%
Imposto de renda e contribuição social:								
Corrente	(6,0)	-0,4%	(12,5)	-0,6%	(12,3)	-0,5%	-52,0%	1,6%
Diferido	(240,6)	-14,1%	115,1	5,6%	109,0	4,5%	-309,0%	5,6%
	(246,6)	-14,5%	102,6	5,0%	96,7	4,0%	-340,4%	6,1%
Resultado líquido das operações continuadas	(386,5)	-22,7%	(213,8)	-10,5%	(261,3)	-10,9%	80,8%	-18,2%
Operação descontinuada								
Resultado da operação descontinuada antes do imposto de renda e da contribuição social	-	0,0%	201,9	9,9%	34,6	1,4%	-100,0%	483,5%
Imposto de renda e contribuição social:								
Corrente	-	0,0%	(68,6)	-3,4%	-	0,0%	0,0%	0,0%
Diferido	-	0,0%	2,2	0,1%	-	0,0%	0,0%	0,0%
	-	0,0%	(66,4)	-3,3%	-	0,0%	0,0%	0,0%
Resultado líquido das operações descontinuadas	-	0,0%	135,5	6,6%	34,6	1,4%	-100,0%	291,6%
(Prejuízo) líquido do exercício	(386,5)	-22,7%	(78,3)	-3,8%	(226,7)	-9,5%	393,6%	-65,5%
(Prejuízo) líquido atribuível a:								
Acionistas da controladora	(386,5)	-22,7%	(78,3)	-3,8%	(226,7)	-11,1%	393,6%	-65,5%
	(386,5)	-22,7%	(78,3)	-3,8%	(226,7)	-11,1%	393,6%	-65,5%

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

Receita Líquida

No ano de 2017, a Receita Operacional Líquida (ROL) foi de R\$ 1.700,8 milhões, uma redução de 16,7%, comparado ao ano de 2016 ocasionado pela retração da atividade econômica observada e a consequente diminuição do nível de volume de serviços demandados pelos clientes.

Custos dos Serviços Prestados

Os Custos dos Serviços Prestados foi de R\$ 1.727,9 milhões no ano de 2017, apresentando uma redução de 11,3% em relação ao ano de 2016. Os principais motivos para esta variação no custo de serviços prestados são os menores custos com folha em decorrência da redução do volume de serviços contratados e o consequente processo de readequação operacional do segmento de Contact Center & BPO no Brasil. A Companhia encerrou o ano com 45,8 mil colaboradores, sendo 57,7 mil em 2016. Também contribuiu para a redução do custo de serviços prestados os menores custos com aluguéis e seguros e serviços de terceiros.

Receitas (despesas) operacionais

Gerais e Administrativas: totalizaram R\$ 180,2 milhões no ano 2017, uma redução de 26,4% em relação ao ano de 2016. Os principais motivos para essa variação são: (i) menores despesas com pessoal, considerando a redução no quadro de colaboradores administrativos no ano; (ii) pelos esforços de racionalização de despesas com fornecedores; e (iii) pela redução das despesas com aluguéis como efeito da renegociação de contratos de alugueis.

Outras (despesas) receitas operacionais, líquidas: totalizou um saldo negativo no valor de R\$ 17,6 milhões em 2017, contra um saldo positivo de R\$ 13,2 milhões no ano de 2016. Esse saldo negativo, refere-se principalmente ao desconto de 10% de (R\$ 11,5 milhões) a título de perdão de dívida do nosso cliente “OI”.

Resultado Financeiro (Receita e Despesas financeiras líquidas)

No ano de 2017, o resultado financeiro líquido atingiu R\$ 92,4 milhões, contra um saldo negativo de R\$ 175,8 milhões no ano de 2016. A Receita financeira foi de R\$ 367,6 em 2017 (R\$ 88,5 em 2016). O significativo aumento das receitas financeiras em 2017 está relacionado com o perdão parcial da dívida concedido por credores de empréstimos bilaterais, no âmbito do reperfilamento da dívida, que correspondem a 25% do saldo devido destes empréstimos, resultando em uma receita financeira de aproximadamente R\$ 62,9 milhões. Este resultado evidencia os esforços da Companhia no fortalecimento de sua estrutura de capital, conquistados após a negociação dos novos termos e condições do endividamento financeiro. A despesa financeira foi de R\$ 275,2 em 2017 (R\$ 264,3 em 2016), apresentando um aumento em 2017 na comparação com o mesmo período do ano anterior. O aumento decorre da revisão do modelo de provisionamento das contingências trabalhistas, que implicaram no reconhecimento da atualização monetária sobre os valores provisionados.

Imposto de Renda (“IRPJ”) e a Contribuição Social (“CSLL”)

Em 2017 o Resultado antes dos impostos foi negativo em R\$ 139,9 milhões, melhora de R\$ 176,5 milhões quando comparado com o resultado de 2016. Contribuiu para a melhora deste indicador o resultado financeiro líquido positivo, em função do reconhecimento do perdão parcial da dívida de R\$ 62,8 milhões, assim como o reconhecimento de ganho financeiro de R\$ 263,7 milhões relacionados a contabilização pelo valor justo dos passivos que foram alterados de maneira significativa no âmbito do reperfilamento da dívida. Adicionalmente, a redução da depreciação em 2017 contribuiu para a melhora do Resultado antes dos impostos.

No ano, o IRPJ/CSLL da Companhia foi de R\$ (246,6) milhões, comparado ao resultado positivo de R\$ 36,2 milhões em 2016. O principal efeito para a variação do IR/CSLL decorre da descontinuidade da contabilização do diferido sobre o prejuízo fiscal e base negativa de contribuição social. Também contribuiu para a diminuição dos tributos constituídos a baixa do ativo fiscal e o ajuste a valor justo de empréstimos e financiamentos.

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

Lucro Líquido

O Prejuízo Líquido foi de R\$ 386,5 milhões em 2017, em comparação ao Prejuízo Líquido de R\$ 78,3 milhões em 2016. O principal efeito decorre da descontinuidade da contabilização do imposto diferido sobre o prejuízo fiscal e base negativa de contribuição social.

A Companhia mantém o foco no forte acompanhamento e a aceleração das ações estruturadas de virada operacional, obtendo consistentes resultados em termos de redução de custos e despesas mencionados, visando a retomada de sua lucratividade para os próximos exercícios.

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

REAPRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS DO EXERCÍCIO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016

Após a autorização para a emissão das demonstrações financeiras individuais e consolidadas da Companhia relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2016, a Administração da Companhia identificou incorreções de exercícios anteriores em suas demonstrações financeiras em decorrência do tratamento contábil dispensado a determinados ágios gerados em aquisições de controladas, reclassificações entre contas patrimoniais e outros ajustes e, procedeu a sua correção em conformidade com o CPC 23 – Políticas Contábeis, Mudanças de Estimativas e Retificação de Erro, sendo realizada a reapresentação das demonstrações financeiras individuais e consolidadas para o exercício findo em 31 de dezembro de 2016. Abaixo descrevemos o resumo de cada ajuste e reclassificação efetuada:

Balanço Patrimonial – 31/12/2016 x 31/12/2015 (Em milhares de reais)

	Consolidado				
	31/12/2016 Reapresentado	% AT 2016	31/12/2015	% AT 2016	2016 vs 2015 %
Caixa e equivalentes de caixa	323,9	14,9%	369,5	14,1%	-12,3%
Contas a receber de clientes	448,2	20,6%	328,5	12,5%	36,4%
Tributos a recuperar	55,4	2,6%	59,2	2,3%	-6,4%
IR e CS a recuperar	55,2	2,5%	56,9	2,2%	-3,0%
Depósitos judiciais	-	0,0%	23,1	0,9%	-100,0%
Despesas antecipadas e demais ativos	26,6	1,2%	26,8	1,0%	-0,7%
Total do ativo circulante	<u>909,3</u>	41,9%	<u>864,0</u>	33,0%	5,2%
Depósitos judiciais	359,5	16,5%	286,0	10,9%	25,7%
Tributos a recuperar	2,8	0,1%	0,7	0,0%	300,0%
IR e CS diferidos	311,8	14,4%	311,4	11,9%	0,1%
Despesas antecipadas e demais ativos	31,8	1,5%	30,2	1,2%	5,3%
Imobilizado	150,5	6,9%	373,3	14,2%	-59,7%
Intangível	406,8	18,7%	755,8	28,8%	-46,2%
Total do ativo não circulante	<u>1.263,2</u>	58,1%	<u>1.757,4</u>	67,0%	-28,1%
TOTAL DO ATIVO	<u>2.172,5</u>	100,0%	<u>2.621,4</u>	100,0%	-17,1%

Caixa e equivalentes de Caixa

A posição de caixa e equivalentes de caixa ao final de 2016 era de R\$ 323,9 milhões, apresentando uma redução de R\$ 45,6 milhões, em relação à posição de dezembro de 2015.

Essa variação reflete principalmente ao início do pagamento em março de 2016 de prazos renegociados com fornecedores no fim do ano de 2015 e início de 2016.

Contas a receber de clientes

No final de 2016, a Companhia apresentou um saldo de contas a receber de R\$ 448,2 milhões. A variação de R\$119,7 milhões entre dezembro de 2016 e o registrado em dezembro de 2015 deve-se ao maior volume de pagamentos que tiveram sua quitação na primeira quinzena de janeiro de 2017.

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

Tributos a recuperar

A variação negativa em 31/12/2016 em relação à 31/12/2015 no montante de R\$ 1,7 milhões (circulante e não circulante) deve-se principalmente recuperação de INSS a recuperar sobre verbas indenizatórias e a reclassificação de tributos para IR e CS a Recuperar.

IR e CS a recuperar

A variação em 31 de dezembro de 2016 em relação a 31 de dezembro de 2015 no montante de R\$ 1,7 milhões deve-se principalmente à compensação de saldo negativo de períodos anteriores e baixa de tributos a recuperar na operação descontinuada da Divisão Allus.

Imobilizado

A variação em 31/12/2016 em relação à 31/12/2015 no montante de R\$ 222,8 milhões deve-se principalmente as baixas dos ativos classificados como “operação descontinuada” (Allus), no valor de R\$ 102,6 milhões e da depreciação do ano valor de R\$ 123,8 milhões.

Intangível

A variação em 31/12/2016 em relação a 31/12/2015 no montante de R\$ 349,0 milhões deve-se principalmente as baixas dos ativos classificados como “operação descontinuada” (Allus), no valor de R\$ 304,3 milhões.

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

	31/12/2016 Reapresentado	% AT 2016	31/12/2015	% AT 2016	2016 vs 2015 %
Debêntures	5,0	0,2%	696,8	26,6%	-99,3%
Empréstimos e financiamentos	57,3	2,6%	161,3	6,2%	-64,5%
Obrigações com arrendamento mercantil	2,0	0,1%	2,0	0,1%	0,0%
Fornecedores	159,5	7,3%	243,0	9,3%	-34,4%
Antecipação de fornecedores	66,8	3,1%	63,1	2,4%	5,9%
Salários, encargos sociais e benefícios	214,8	9,9%	278,9	10,6%	-23,0%
Tributos a recolher	58,3	2,7%	71,5	2,7%	-18,5%
IR e CS a recolher	18,4	0,8%	16,1	0,6%	14,3%
Provisão para riscos tributários, cíveis e trabalhistas	0,1	0,0%	15,8	0,6%	-99,4%
Dividendos a pagar	20,7	1,0%	25,9	1,0%	-20,1%
Contraprestação contingente	-	0,0%	0,2	0,0%	-100,0%
Demais obrigações	5,9	0,3%	15,2	0,6%	-61,2%
Total do passivo circulante	<u>608,8</u>	28,0%	<u>1.589,8</u>	60,6%	-61,7%
Debêntures	1.157,0	53,3%	400,1	15,3%	189,2%
Empréstimos e financiamentos	206,7	9,5%	305,2	11,6%	-32,3%
Provisão para riscos tributários, cíveis e trabalhistas	173,8	8,0%	94,7	3,6%	83,5%
Obrigações com arrendamento mercantil	4,9	0,2%	7,0	0,3%	-30,0%
Tributos a recolher	1,1	0,1%	1,9	0,1%	-42,1%
IR e CS diferidos a recolher	-	0,0%	47,8	1,8%	-100,0%
Demais obrigações	<u>64,1</u>	3,0%	<u>4,2</u>	0,2%	1426,2%
Total do passivo não circulante	<u>1.607,6</u>	74,0%	<u>860,9</u>	32,8%	86,7%
Capital social	188,9	8,7%	181,6	6,9%	4,0%
Outras reservas	(22,6)	-1,0%	(33,2)	-1,3%	-31,9%
Ações em tesouraria	(20,0)	-0,9%	(20,1)	-0,8%	-0,5%
Outros resultados abrangentes	(8,5)	-0,4%	82,7	3,2%	-110,3%
Prejuízo acumulado	<u>(181,7)</u>	-8,4%	<u>(40,3)</u>	-1,5%	350,9%
Total do patrimônio líquido	<u>(43,9)</u>	-2,0%	<u>170,7</u>	6,5%	-125,7%
TOTAL DO PASSIVO E DO PL	<u>2.172,5</u>	100,0%	<u>2.621,4</u>	100,0%	-17,1%

Fornecedores

A variação em 31/12/2016 em relação à 31/12/2015 com redução no montante de R\$ 83,5 milhões deve-se principalmente ao início do pagamento em março de 2016 de fornecedores com prazos renegociados no fim do ano de 2015 e início de 2016.

Salários e encargos

A variação em 31/12/2016 em relação a 31/12/2015 no montante de R\$ 64,1 milhões deve-se principalmente as baixas dos passivos classificados como “operação descontinuada” (Allus) e redução do quadro de colaboradores.

Tributos a recolher

A variação em 31/12/2016 em relação a 31/12/2015 no montante de R\$ 14,0 milhões deve-se principalmente as baixas dos passivos classificados como “mantido para venda” (Allus), no valor de R\$ 22,0 milhões.

Empréstimos e financiamentos e debêntures (Curto e Longo Prazo)

A variação dos empréstimos e financiamentos e debêntures (curto e longo prazo) em 31/12/2016 em relação à 31/12/2015 foi redução de R\$ 137,4 milhões decorrente de (i) amortizações de principal e juros resultantes principalmente da amortização extraordinária da dívida financeira da Companhia por conta da alienação da Divisão Allus e (ii) baixa dos passivos classificados para venda (curto e longo prazo) referentes às

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

operações de empréstimos registrado no grupo Allus. Esta redução foi parcialmente compensada por (i) juros apropriados no ano de 2016 e (ii) novas captações de dívidas. As operações de debêntures e empréstimos e financiamentos, registradas no curto prazo, foram reclassificadas para o passivo não circulante em virtude da renegociação da dívida.

Provisões para riscos tributários, cíveis e trabalhistas (Circulante e não Circulante).

A variação em 31/12/2016 em relação à 31/12/2015 no montante de R\$ 63,4 milhões (circulante e não circulante), deve-se principalmente a novos processos trabalhistas “*outliers*”.

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

Demonstração do Resultado – 31/12/2016 x 31/12/2015

DRE - (R\$ milhões)	2016	% AV	2015	% AV	Variação (%) 2016 /2015
	Reapresentado	2016	2015	2015	
Operação em continuidade					
Receita operacional líquida	2.042,6	100,0%	2.395,7	100,0%	-14,7%
Custo dos serviços prestados	(1.948,2)	-95,4%	(2.334,7)	-97,5%	-16,6%
Lucro operacional bruto	94,4	4,6%	61,0	2,5%	54,8%
Receitas (despesas) operacionais					
Comerciais	(3,1)	-0,2%	(12,0)	-0,5%	-74,2%
Gerais e administrativas	(245,0)	-12,0%	(286,0)	-11,9%	-14,3%
Pagamento baseado em ações	(0,1)	0,0%	(0,4)	0,0%	-75,0%
Outras (despesas) receitas operacionais, líquidas	13,2	0,6%	62,0	2,6%	-78,7%
	(235,0)	-11,5%	(236,4)	-9,9%	-0,6%
Resultado antes das receitas (despesas) financeiras líquidas e impostos	(140,6)	-6,9%	(175,4)	-7,3%	-19,8%
Receitas financeiras	88,5	4,3%	51,0	2,1%	73,5%
Despesas financeiras	(264,3)	-12,9%	(233,6)	-9,8%	13,1%
	(175,8)	-8,6%	(182,6)	-7,6%	-3,7%
(Prejuízo) operacional antes do imposto de renda e da contribuição social	(316,4)	-15,5%	(358,0)	-14,9%	-11,6%
Imposto de renda e contribuição social:					
Corrente	(12,5)	-0,6%	(12,3)	-0,5%	1,6%
Diferido	115,1	5,6%	109,0	4,5%	5,6%
	102,6	5,0%	96,7	4,0%	6,1%
Resultado líquido das operações continuadas	(213,8)	-10,5%	(261,3)	-10,9%	-18,2%
Operação descontinuada					
Resultado da operação descontinuada antes do imposto de renda e da contribuição social	201,9	9,9%	34,6	1,4%	483,5%
Imposto de renda e contribuição social:					
Corrente	(68,6)	-3,4%	-	0,0%	0,0%
Diferido	2,2	0,1%	-	0,0%	0,0%
	(66,4)	-3,3%	-	0,0%	0,0%
Resultado líquido das operações descontinuadas	135,5	6,6%	34,6	1,4%	291,6%
(Prejuízo) líquido do período	(78,3)	-3,8%	(226,7)	-9,5%	-65,5%
(Prejuízo) líquido atribuível a:					
Acionistas da controladora	(78,3)	-3,8%	(226,7)	-9,5%	-65,5%
	(78,3)	-3,8%	(226,7)	-9,5%	-65,5%

*Considerando a venda de sua divisão “Allus” e em concordância com as práticas contábeis adotadas, CPC 31 Ativo Não Circulante Mantido para Venda e Operação Descontinuada, em 31 de dezembro de 2016, a Companhia apresenta suas demonstrações financeiras considerando tal segregação. Para o período comparativo (2015), demonstramos os números considerando o mesmo critério (reapresentado).

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

Principais impactos no ano de 2016, comparando com o mesmo período do ano anterior (2015):

Receita Líquida

No ano de 2016, a Receita Operacional Líquida (ROL) foi de R\$ 2.042,6 milhões, uma redução de 14,7%, comparado ao ano de 2015 ocasionado pela retração da atividade econômica observada e a consequente diminuição de volume contratado no período.

Custos dos Serviços Prestados

Os Custos dos Serviços Prestados foi de R\$ 1.948,2 milhões no ano de 2016, apresentando uma redução de 16,6% em relação ao ano de 2015. Os principais motivos para esta variação no custo de serviços prestados são os menores custos com folha em decorrência da redução do volume de serviços contratados e o consequente processo de readequação operacional do segmento de Contact Center & BPO no Brasil. A Companhia encerrou o ano com 57,3 mil colaboradores, sendo 54,8 mil na operação. Também contribuiu para a redução do custo de serviços prestados os menores custos com aluguéis e seguros como efeito da redução da base de sites da Companhia nos períodos.

Receitas (despesas) operacionais

Gerais e Administrativas: totalizaram R\$ 245,0 milhões no ano 2016, uma redução de 14,3% em relação ao ano de 2015. Essa redução se deu principalmente por conta de despesas relacionadas a salários e benefícios a empregados e aluguéis e seguros.

Outras (despesas) receitas operacionais, líquidas: houve o reconhecimento de despesa líquida de R\$ 13,2 milhões no ano de 2016 comparada à receita líquida de R\$ 62,0 milhões no ano de 2015. O resultado desta variação reflete a receita operacional auferida no ano de 2016 por conta do reconhecimento de despesas recuperadas na ordem de R\$ 41,2 milhões.

Despesas financeiras líquidas

Despesas Financeiras Líquidas: no ano de 2016, as despesas financeiras líquidas atingiram R\$ 175,8 milhões, em comparação a despesa de R\$ 182,6 milhões no ano de 2015. A redução é explicada principalmente pela (i) liquidação parcial da dívida decorrente da alienação da Allus e (ii) redução dos principais indexadores da dívida no período com destaque para o IPCA.

Imposto de Renda (“IRPJ”) e a Contribuição Social (“CSLL”)

No ano de 2016, o valor de IRPJ/CSLL da Companhia apresentou saldo de R\$ 102,6 milhões, comparado a saldos de R\$ 96,7 milhões no ano de 2015. Essa variação refere-se ao saldo do imposto de renda e contribuição social deferido no período, decorrente do prejuízo fiscal acumulado no ano 2016.

Lucro Líquido

A Companhia registrou Prejuízo Líquido de R\$ 78,3 milhões no ano de 2016, em comparação ao prejuízo de R\$ 226,7 milhões no ano de 2015.

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

Balanço Patrimonial – 31/12/2015 x 31/12/2014 (Em milhões de reais)

	31/12/2015	% AT 2015	31/12/2014	% AT 2014	2015 vs 2014 %
Caixa e equivalentes de caixa	369,5	14,1%	371,6	14,0%	-0,6%
Caixa restrito	-	0,0%	25,5		-100,0%
Contas a receber de clientes	328,5	12,5%	375,5	14,1%	-12,5%
Tributos a recuperar	59,2	2,3%	66,9	2,5%	-11,5%
IR e CS a recuperar	56,9	2,2%	23,2	0,9%	n.a
Depósitos judiciais	23,1	0,9%	23,1	0,9%	0,0%
Despesas antecipadas e demais ativos	26,8	1,0%	63,0	2,4%	-57,5%
Total do ativo circulante	<u>864,0</u>	<u>33,0%</u>	<u>948,8</u>	<u>35,8%</u>	<u>-8,9%</u>
Depósitos judiciais	286,0	10,9%	275,8	10,4%	3,7%
Tributos a recuperar	0,7	0,0%	10,3	0,4%	-93,2%
IR e CS a recuperar	-	0,0%	17,3	0,7%	n.a
IR e CS diferidos a recuperar	311,4	11,9%	205,0	7,7%	51,9%
Partes relacionadas	-	0,0%	7,8	0,3%	-100,0%
Despesas antecipadas e demais ativos	30,2	1,2%	19,7	0,7%	53,3%
Imobilizado	373,3	14,2%	448,6	16,9%	-16,8%
Intangível	755,8	28,8%	720,5	27,1%	4,9%
Total do ativo não circulante	<u>1.757,4</u>	<u>67,0%</u>	<u>1.705,0</u>	<u>64,2%</u>	<u>3,1%</u>
TOTAL DO ATIVO	<u><u>2.621,4</u></u>	<u><u>100,0%</u></u>	<u><u>2.653,8</u></u>	<u><u>100,0%</u></u>	<u><u>-1,2%</u></u>

Caixa e equivalentes de Caixa

A posição de caixa e equivalentes de caixa em 31 de dezembro de 2015 era de R\$ 369,5 milhões, apresentando uma redução de R\$ 2,1 milhões, ou 0,6%, em relação à posição de 31 de dezembro de 2014. Essa variação reflete principalmente as desmobilizações de sites realizadas no exercício e redução da geração de caixa operacional da Companhia

Contas a receber

Em 31 de dezembro de 2015 não há saldo de contas a receber com partes relacionadas. Nos documentos e atos societários da Oi datado de 1º de setembro de 2015, quando foi aprovada a reestruturação societária da mesma e o término dos acordos de acionistas, não há mais um acionista controlador na Oi, sendo o controle pulverizado no mercado, portanto, deixa de ser, a partir de então, classificada e/ou reconhecida como Partes Relacionadas. Não houve variações significativas neste período

Tributos a recuperar

A variação em 31 de dezembro de 2015 em relação a 31 de dezembro de 2014 no montante de R\$ 7,7 milhões deve-se principalmente à redução de e ISS.

IR e CS a recuperar

A variação em 31 de dezembro de 2015 em relação a 31 de dezembro de 2014 no montante de R\$ 16,4 milhões deve-se principalmente ao aumento do IRPJ E CSLL a compensar em virtude do prejuízo no período restringindo a compensação do IRRF.

Tributos diferidos

A variação em 31 de dezembro de 2015 em relação à 31 de dezembro de 2014 no montante de R\$ 106,4 milhões deve-se principalmente ao aumento do prejuízo fiscal no período.

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

Intangível

A variação em 31 de dezembro de 2015 em relação a 31 de dezembro de 2014 no montante de R\$ 35,3 milhões deve-se principalmente aos investimentos ocorridos no período com sistema de processamento de dados e software em desenvolvimento.

	31/12/2015	% AT 2016	31/12/2014	% AT 2016	2015 vs 2014 %
Debêntures	696,8	26,6%	232,3	8,8%	200,0%
Empréstimos e financiamentos	161,3	6,2%	142,4	5,4%	13,3%
Obrigações com arrendamento mercantil	2,0	0,1%	0,6	0,0%	233,3%
Fornecedores	243,0	9,3%	157,2	5,9%	54,6%
Antecipação de fornecedores	63,1	2,4%	-	0,0%	n.a
Salários, encargos sociais e benefícios	278,9	10,6%	309,4	11,7%	-9,9%
Tributos a recolher	71,5	2,7%	45,0	1,7%	58,9%
IR e CS a recolher	16,1	0,6%	11,2	0,4%	n.a
Provisão para riscos tributários, cíveis e trabalhistas	15,8	0,6%	24,4	0,9%	-35,2%
Dividendos a pagar	25,9	1,0%	31,2	1,2%	-17,0%
Repasso à acionistas	-	0,0%	25,8	1,0%	-100,0%
Contraprestação contingente	0,2	0,0%	11,8	0,4%	-98,3%
Demais obrigações	15,2	0,6%	14,4	0,5%	5,6%
Total do passivo circulante	<u>1.589,8</u>	<u>60,6%</u>	<u>1.005,7</u>	<u>37,9%</u>	<u>58,1%</u>
Debêntures	400,1	15,3%	830,9	31,3%	-51,8%
Empréstimos e financiamentos	305,2	11,6%	207,1	7,8%	47,4%
Provisão para riscos tributários, cíveis e trabalhistas	94,7	3,6%	162,8	6,1%	-41,8%
Obrigações com arrendamento mercantil	7,0	0,3%	0,1	0,0%	6900,0%
Tributos a recolher	1,9	0,1%	3,2	0,1%	-40,6%
IR e CS diferidos a recolher	47,8	1,8%	48,1	1,8%	-0,6%
Demais obrigações	4,2	0,2%	-	0,0%	n.a
Total do passivo não circulante	<u>860,9</u>	<u>32,8%</u>	<u>1.252,2</u>	<u>47,2%</u>	<u>-31,2%</u>
Capital social	181,6	6,9%	181,6	6,8%	0,0%
Reserva de capital	-	0,0%	93,2	3,5%	-100,0%
Reserva de lucros	-	0,0%	100,9	3,8%	-100,0%
Outras reservas	(33,2)	-1,3%	(33,2)	-1,3%	0,0%
Ações em tesouraria	(20,1)	-0,8%	(23,3)	-0,9%	-13,7%
Outros resultados abrangentes	82,7	3,2%	76,7	2,9%	7,8%
Prejuízo acumulado	(40,3)	-1,5%	-	0,0%	n.a
Total do patrimônio líquido	<u>170,7</u>	<u>6,5%</u>	<u>395,9</u>	<u>14,9%</u>	<u>-56,9%</u>
TOTAL DO PASSIVO E DO PL	<u>2.621,4</u>	<u>100,0%</u>	<u>2.653,8</u>	<u>100,0%</u>	<u>-1,2%</u>

Empréstimos e financiamentos (Passivo circulante e não circulante)

A variação dos empréstimos e financiamentos (passivo circulante e não circulante) em 31 de dezembro de 2015 em relação a 31 de dezembro de 2014 foi de R\$ 117,0 milhões. A principal variação foi na captação de novos empréstimos em R\$ 263,0 milhões (contratação de um empréstimo com o Bancolombia por meio de sua subsidiária na Colômbia) durante o período. Pagamentos e desembolsos de R\$ 204,8 milhões parte referente ao contrato de repasse do banco Itaú com recursos do Prosoft-BNDES.

Fornecedores

A variação em 31 de dezembro de 2015 em relação a 31 de dezembro de 2014 no montante de R\$ 85,8 milhões deve-se principalmente em função da renegociação do prazo de pagamento juntos aos principais fornecedores, não estando sujeitas a incidência de juros e que serão liquidadas no prazo entre 60 e 120 dias.

Salários e encargos sociais e benefícios

A variação em 31 de dezembro de 2015 em relação a 31 de dezembro de 2014 no montante de R\$ 30,5 milhões deve-se principalmente à redução do número de colaboradores no período, referente a reestruturação da Companhia.

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

Provisões para riscos tributários, cíveis e trabalhistas (Passivo circulante e não circulante)

O saldo de provisões para contingências em 31 de dezembro de 2015 apresentou redução de R\$76,7 milhões com relação a 31 de dezembro de 2014 em função de: (i) aprimoramento na forma de estimar a provisão para contingências trabalhistas que consistiu na utilização de dados históricos dos processos desta natureza para o período de 36 meses antecedentes a 30 de setembro de 2015 e resultou em uma reversão de R\$ 31,7 milhões, (ii) reversão de valores provisionados para eventuais perdas em reclamações trabalhistas com pedido de vínculo com as empresas de telecomunicação; (iii) mudança na estimativa de forma prospectiva no multiplicador FAP, que resultou na reversão parcial da provisão no montante de R\$ 49,6 milhões.

Demonstração do Resultado – 31/12/2015 x 31/12/2014 (Em milhões de reais)

	2015	% AV 2015	2014	% AV 2014	Variação (%) 2015 /2014
Operação em continuidade					
Receita operacional líquida	2.395,7	100,0%	2.820,2	100,0%	-15,1%
Custo dos serviços prestados	(2.334,7)	-97,5%	(2.389,5)	-84,7%	-2,3%
Lucro operacional bruto	61,0	2,5%	430,7	15,3%	-85,8%
Receitas (despesas) operacionais					
Comerciais	(12,0)	-0,5%	(6,3)	-0,2%	90,8%
Gerais e administrativas	(286,0)	-11,9%	(262,2)	-9,3%	9,1%
Pagamento baseado em ações	(0,4)	0,0%	(0,5)	0,0%	-16,0%
Outras (despesas) receitas operacionais, líquidas	62,0	2,6%	19,2	0,7%	223,0%
	(236,4)	-9,9%	(249,8)	-8,9%	-5,4%
Resultado antes das receitas (despesas) financeiras líquidas e impostos	(175,4)	-7,3%	180,9	6,4%	-197,0%
Receitas financeiras	51,0	2,1%	53,7	1,9%	-5,1%
Despesas financeiras	(233,6)	-9,8%	(136,0)	-4,8%	71,8%
	(182,6)	-7,6%	(82,2)	-2,9%	122,1%
(Prejuízo) operacional antes do imposto de renda e da contribuição social	(358,0)	-14,9%	98,7	3,5%	-462,8%
Imposto de renda e contribuição social:					
Corrente	(12,3)	-0,5%	(16,3)	-0,6%	-24,5%
Diferido	109,0	4,5%	(14,9)	-0,5%	-829,2%
	96,7	4,0%	(31,2)	-1,1%	-409,5%
Resultado líquido das operações continuadas	(261,3)	-10,9%	67,4	2,4%	-487,5%
Operação descontinuada					
Resultado da operação descontinuada antes do imposto de renda e da contribuição social	34,6	1,4%	29,2	1,0%	18,5%
Imposto de renda e contribuição social:					
Corrente	-	0,0%	-	0,0%	0,0%
Diferido	-	0,0%	-	0,0%	0,0%
	-	0,0%	-	0,0%	0,0%
Resultado líquido das operações descontinuadas	34,6	1,4%	29,2	1,0%	18,5%
(Prejuízo) líquido do período	(226,7)	-9,5%	96,6	3,4%	-334,6%
(Prejuízo) líquido atribuível a:					
Acionistas da controladora	(226,7)	-9,5%	96,6	4,0%	-334,6%
	(226,7)	-9,5%	96,6	4,0%	-334,6%

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

Principais impactos no exercício de 2015, comparando com o exercício anterior:

Receita Líquida

No ano de 2015, a Receita Operacional Líquida (ROL) da Companhia foi de R\$ 2.395,7 milhões, representando uma redução de 15,1% em relação ao ano de 2014. Os principais pontos que influenciaram a variação foi a queda da receita de *contact center* no Brasil, devido a redução do volume de serviço contrato do seu principal cliente e pelo arrefecimento da economia brasileira que afetou diversos setores e a classificação da Receita do Grupo “Allus” para operação descontinuada.

Custos dos Serviços Prestados

Os Custos dos Serviços Prestados foram de R\$ 2.334,7 milhões em 2015, apresentando uma redução de 2,3% em comparação com o ano de 2014. sendo o principal componente desta redução os menores custos com salários e benefícios a empregados.

Receitas (despesas) operacionais

- Gerais e Administrativas: em 2015, tais despesas cresceram 9,1% em relação a 2014. O crescimento se deu principalmente por conta de: (i) aumento em despesas com pessoal (ii) despesas com multas em contratos de alugueis em decorrência do processo de desmobilização de sites conduzido no período.
- Outras (despesas) receitas operacionais líquidas: em 2015 totalizaram um saldo positivo de R\$ 42,8 milhões, crescimento de 223,0% em comparação com o ano de 2014. O crescimento observado é explicado majoritariamente pela revisão para perda possível da estimativa de uma ação judicial relacionada à metodologia de cálculo do índice Fator Acidentário de Prevenção (“FAP”). Essa revisão resultou em uma reversão parcial da provisão para esta contingência no exercício social de 2015 que impactou positivamente a linha de Outras Despesas e Receitas Operacionais no período.

Despesas financeiras líquidas

No ano de 2015 atingiram R\$ 182,6 milhões, comparadas a R\$ 82,2 milhões em 2014. Esse crescimento decorre principalmente do aumento dos juros sobre debêntures devido a (i) aumento do endividamento bruto no período por conta da 3^a emissão de Debêntures realizada em agosto de 2014, representando um período menor de despesa com juros em 2014 em relação a 2015 e captação de dívida realizados no 3T15 por meio de subsidiária na Colômbia; e (ii) elevação dos indexadores no período: IPCA e CDI.

Imposto de Renda e a Contribuição Social (corrente e diferido)

Em 2015, o IRPJ e a (CSLL) correntes representaram um saldo credor de R\$ 96,7 milhões, comparado a um saldo devedor de R\$ 31,2 milhões registrado no ano de 2014. Essa variação é explicada principalmente devido a (i) o valor reconhecido no 3T15 que refletiu quase integralmente o registro do ativo fiscal diferido em função da apuração de prejuízo no período, gerando um benefício fiscal futuro, dedutível inclusive da eventual venda de ativos prevista pela Companhia e (ii) efeito de liquidação de ágio mencionado acima no quarto trimestre de 2015.

Lucro Líquido

No ano de 2015, a Companhia registrou Prejuízo Líquido de R\$ 226,8 milhões, em comparação a Lucro Líquido de R\$ 96,6 milhões em 2014. Esse resultado foi ocasionado principalmente pelas variações a seguir: (i) redução da receita no período, (ii) piora no resultado financeiro líquido. A queda foi parcialmente compensado por: (i) saldo credor do imposto de renda e a contribuição social comparado a um saldo devedor no ano anterior, e (ii) pelo impacto positivo acima mencionado na linha de Outras Despesas e Receitas Operacionais no período.

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

Demonstração do Resultado – 31/12/2015 x 31/12/2014 (Em milhões de reais) – Sem Expurgo da Allus

	31/12/2015	31/12/2014
Receita operacional líquida	3.209.384	3.452.231
Custo dos serviços prestados	<u>(3.007.947)</u>	<u>(2.899.578)</u>
Lucro operacional bruto	<u>201.437</u>	<u>552.653</u>
Receitas (despesas) operacionais		
Comerciais	(15.463)	(17.544)
Gerais e administrativas	(357.137)	(318.819)
Pagamento baseado em ações	(394)	(476)
Resultado de equivalência patrimonial	-	-
Receitas financeiras	85.723	64.473
Despesas financeiras	(280.474)	(158.325)
Outras (despesas) receitas operacionais, líquidas	<u>72.143</u>	<u>23.467</u>
	<u>(495.602)</u>	<u>(407.224)</u>
Lucro operacional antes do imposto de renda e da contribuição social	(294.165)	145.429
Imposto de renda e contribuição social:		
Corrente	(37.289)	(34.178)
Diferido	<u>104.676</u>	<u>(14.605)</u>
Lucro (prejuízo) líquido do período	<u>(226.778)</u>	<u>96.646</u>
Lucro líquido atribuível a:		
Acionistas da controladora	-	96.646
Participação de não controladores	<u>-</u>	<u>-</u>
	<u>-</u>	<u>96.646</u>

10. Comentários dos diretores / 10.2 - Resultado operacional e financeiro

10.2 - Resultado operacional e financeiro

a) resultados das operações do emissor, em especial:

i. Descrição de quaisquer componentes importantes da receita

Em 2017, a Companhia registrou Receita Operacional Líquida (ROL) de R\$ 1.700,8 milhões, queda de 16,7% versus 2016, resultado influenciado principalmente pelo novo nível de volume de serviços demandados pelos clientes no último ano.

Considerando as tendências de comportamento do consumidor, a Companhia atualizou o seu posicionamento estratégico, que culminou no lançamento da nova marca, a Liq. Como resultado deste movimento, em 2017 houve um crescimento de 8,7% na comparação com o ano de 2016 da ROL na linha de serviços Marketing Promocional e Trade. No quarto trimestre de 2017 (4T17), a ROL com estes serviços foi superior em 19,5% na comparação com o mesmo trimestre do ano anterior. Destaque também para CRM Services, no ano a ROL com este serviço cresceu 1,1% na comparação com 2016.

Ambos serviços são de maior valor agregado, e possuem em geral, maiores margens e potencial de geração de receitas incrementais com ações de cross-selling e up-selling, compensando em parte a redução da receita no segmento de voz no período.

Destacamos abaixo os demais pontos que influenciaram a variação da ROL nos períodos:

- (i) Contact Center & BPO: redução de 14,4% na ROL de 2017 em relação a 2016; queda da ROL do 4T17 de 16,6% na comparação com o mesmo período do ano anterior. A redução verificada foi resultado, principalmente, do novo volume de serviços de atendimento de voz demandados pelos clientes do setor de telecomunicações e financeiro. Vale destacar, porém, a conquista de 4 novos clientes nesse segmento em 2017, de diferentes setores da economia. O crescimento no segmento de CRM Services compensou em parte a queda na ROL no segmento de Contact Center & BPO.
- (ii) Marketing Promocional e Trade: crescimento de 8,7% em 2017 na comparação com 2016; e aumento da ROL em 19,5% no 4T17 quando comparado com o mesmo trimestre do ano anterior. Reflexo da capacidade da Companhia de atuar em diferentes canais de relacionamento, seja no ambiente presencial, digital ou de voz (estratégia All-Line). No ano foram conquistados 4 novos clientes deste segmento. Cabe destacar que na comparação trimestral, o aumento de 8,1% entre o 4T17 e 3T17, reflete a sazonalidade positiva do quarto trimestre, período em que as receitas do segmento são beneficiadas pelas ações dos clientes ligadas às festas, implicando em maiores receitas no período.

O crescimento da participação de clientes do setor de Serviços na ROL em 2017 é indicativo da evolução do posicionamento da Companhia, que busca diversificar sua atuação com soluções All-Line (Voz, Digital e Presencial) para diversos setores, com presença em todas as etapas do atendimento do consumidor. Dos 8 novos clientes conquistados em 2017, quatro são do setor de serviços.

Em 2016, houve o reconhecimento contábil de R\$ 68,4 milhões devido à ajuste não recorrente de adequação do reconhecimento de receita segundo novos modelos de contrato. A receita operacional líquida ajustada foi de R\$ 1.974,2 milhões, uma redução de 13,7% em relação à receita operacional líquida ajustada (somente Brasil) de 2015 que totalizou R\$ 2.287,6 milhões, explicada principalmente

10. Comentários dos diretores / 10.2 - Resultado operacional e financeiro

pela redução de volumes contratados por clientes representativos. Entretanto, vale destacar que alguns clientes que iniciaram operação em 2015 e 2016 compensaram parcialmente a redução da ROL do ano.

- (i) contact center & *business process outsourcing* (“BPO”): R\$ 1.831,0 milhões, representando uma redução de 13,0% na comparação anual, ocasionada principalmente pela redução de volume e pela renegociação de contratos com o principal cliente da Companhia;
- (ii) *trade marketing*: R\$ 91,8 milhões, 26,8% menor que em 2015, refletindo ainda a retração da atividade econômica observada a partir do ano passado e alterações nas estratégias comerciais dos clientes; e
- (iii) TIC: R\$ 51,5 milhões, redução de 11,2% em relação a 2015, devido ao menor volume de projetos contratados.

Em 2015, a receita total do Grupo foi impactada pela queda na prestação de serviços. A ROL da Companhia foi de R\$ 2.395,7 milhões (reapresentado), representando uma redução de 15% em relação a 2014. As análises de variação por segmento não consideram os efeitos da sucursal na Argentina, que não tem operações atualmente e está em processo de encerramento, ou seja, refere-se somente às operações no Brasil. A ROL das atividades no Brasil totalizou R\$ 2.287,5 milhões. Destacamos abaixo os pontos que influenciaram a variação da receita no Brasil naquele período:

- (i) contact center & *business process outsourcing* (“BPO”): R\$ 2.104,2 milhões, representando uma redução de 18,2% na comparação anual, ocasionada principalmente pela redução de volume observada no período nas operações no Brasil;
- (ii) *trade marketing*: R\$ 125,3 milhões, 17,5% menor que em 2014. O resultado reflete principalmente a retração da atividade econômica e a alteração nas estratégias comerciais dos clientes; e
- (iii) TIC: R\$ 57,9 milhões, redução de 20,8% em relação a 2014, devido ao menor volume de projetos contratados no período.

ii. Fatores que afetaram materialmente os resultados operacionais

Em 2017, o custo dos serviços prestados sem depreciação atingiu R\$ 1.676,6 milhões, reduzindo 6,5% em comparação a 2016, sendo as principais causas para essa variação: (i) o ajuste da capacidade operacional do segmento de Contact Center & BPO; (ii) a renegociação e a adoção de novos modelos de contrato de fornecimento; e (iii) a redução da base de sites operacionais, adequado ao novo nível de demanda. Essas iniciativas implicaram em redução em quase todas as linhas de custos. Com a redução de sites operacionais, tivemos uma redução no custo fixo de infraestrutura da ordem de 28% em 12 meses.

As Despesas Comerciais Gerais e Administrativas (CG&A) sem depreciação totalizaram R\$ 150,6 milhões em 2017, redução de 36,6% em relação a 2016. Essa redução se deu principalmente devido às menores despesas com pessoal, considerando a redução de 3,8% no quadro de colaboradores administrativos no período, dos esforços de racionalização de despesas com fornecedores, e pela redução das despesas com aluguéis como efeito da renegociação dos contratos de aluguéis.

O EBITDA da Companhia em 2017 foi de R\$ (144,0) milhões, comparado a R\$226,3 milhões reportado em 2016. O resultado do ano reflete alguns itens não recorrentes, a exemplo do reconhecimento do desconto concedido ao cliente Oi, no âmbito de sua Recuperação Judicial, dentre outros. Em 2016, o EBITDA positivo é decorrente do resultado positivo da venda da Divisão Allus.

10. Comentários dos diretores / 10.2 - Resultado operacional e financeiro

b) variações das receitas atribuíveis a modificações de preços, taxas de câmbio, inflação, alterações de volumes e introdução de novos produtos e serviços

Oscilações no volume dos serviços

O aumento e a diminuição do volume dos serviços demandados pelos nossos clientes afetam, de forma significativa, os nossos resultados, particularmente porque tais oscilações comprometem as taxas de utilização da capacidade instalada e as receitas. Desta forma, o crescimento da base de consumidores dos nossos clientes poderá aumentar a necessidade de serviços de *contact center* em geral, tais como serviços de atendimento ao cliente, televendas, cobrança e retenção. Por outro lado, a diminuição da base de consumidores dos nossos clientes ou a ocorrência de outros fatos, tais como, aumento nos serviços automatizados de atendimento a consumidores, diminuição do volume de chamadas ou tempo de duração da chamada, poderá acarretar na redução da receita da Companhia no longo prazo.

A Companhia enfrentou importante redução de demanda de seu maior cliente que reduziu o volume de contratação a partir de 2015, entre outras reduções observadas nos demais clientes. A Liq está em contínuo processo de readequação da estrutura aos volumes de serviços demandados pelo cliente.

c) impacto da inflação, da variação de preços dos principais insumos e produtos, do câmbio e da taxa de juros no resultado operacional e no resultado financeiro do emissor

A atividade da Companhia, por essência, deve estar continuamente focada em ampliar os ganhos de eficiência da operação e repassá-la em forma de precificação mais adequada para seus clientes, bem como ampliar e sustentar as margens de lucratividade do negócio. Portanto, no processo frequente de reajustes contratuais, a Companhia tende a repassar parte da inflação interna observada, que é parcialmente compensada pelos ganhos de produtividade.

Considerando essa dinâmica de reajuste e o mercado concorrencial em que atua, a Companhia tem conseguido repassar parcialmente a inflação interna observada. Essa inflação, em geral, se aproxima dos principais indicadores-referência de inflação do mercado.

Os custos e as despesas totais da Companhia (despesas com vendas, despesas administrativas e outras despesas e receitas operacionais líquidas) apresentaram redução de 16,3% e de 8,6% em 2016 e 2017, respectivamente. Outro fator relevante na estrutura de custos e despesas da Companhia são os gastos com pessoal (72% dos custos e despesas totais em 2017). Assim sendo, o reajuste anual de preços também tem correlação com a variação do salário mínimo, além da inflação passada. O salário mínimo sofreu aumento de 8,8%, 11,7% e 6,5% em 2015, 2016 e 2017, respectivamente. As negociações com os sindicatos, de aumento de salários e benefícios de empregados poderão impactar o negócio da Companhia, até entrar em vigor o reajuste contratual com os clientes. As negociações anuais com os sindicatos de empregados normalmente resultam em aumento de remuneração, que poderá ocorrer na forma de um aumento percentual do salário e/ou pagamento único. Esta última hipótese acarretaria por um determinado período, um efeito mais significativo sobre o fluxo de caixa.

Em geral, os reajustes contratuais são anuais também em decorrência dos períodos de reajuste de outros dos principais custos da Companhia, tais como telecomunicações e aluguel de instalações, que também sofrem reajustes periódicos. Se algum contrato com algum fornecedor relevante for reajustado, os resultados mensais serão impactados em relação ao mês anterior.

10. Comentários dos diretores / 10.2 - Resultado operacional e financeiro

Ao mesmo tempo em que a inflação tem sido mantida relativamente sob controle desde a implementação do Plano Real em 1994, as pressões inflacionárias têm aumentado nos últimos anos. Segundo o Índice Geral de Preços do Mercado (“IGP-M”) da Fundação Getúlio Vargas (“FGV”), as taxas de inflação dos preços gerais no Brasil foram de 10,5%, 7,2% e -0,53% em 2015, 2016 e 2017, respectivamente. Segundo o IPCA, publicado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (“IBGE”), as taxas de inflação nos preços ao consumidor brasileiro foram de 10,7%, 6,3% e 2,95% respectivamente, em 2015, 2016 e 2017.

O risco de taxas de juros é aquele pelo qual a Companhia poderá vir a sofrer perdas econômicas decorrentes de alterações nas taxas de juros que afetem seus ativos e passivos. No encerramento do exercício social de 2017, a Companhia não restringia a sua exposição às diferentes taxas de juros e também não estabelecia limites entre taxas pré ou pós-fixadas. A Companhia, entretanto, monitora continuamente as taxas de juros de mercado visando a avaliar a eventual necessidade de contratação de operações com o objetivo de proteção contra a volatilidade dessas taxas e para gerenciar o descasamento entre suas aplicações financeiras e dívidas. Durante o exercício encerrado em 31 de dezembro de 2017, a Companhia não celebrou contratos de instrumentos financeiros derivativos.

O endividamento da Companhia está atrelado, essencialmente, às taxas do Certificado de Depósito Interbancário (“CDI”), Taxa de Juros de Longo Prazo (“TJLP”) e ao Índice de Preços ao Consumidor Amplo (“IPCA”). Na ocorrência de alterações adversas no mercado que resulte na elevação do CDI, TJLP e do IPCA, o custo do endividamento pós-fixado se eleva, mas por outro lado, o custo do endividamento pré-fixado se reduz em termos relativos.

A Companhia mantém parte substancial dos saldos de caixa e equivalentes de caixa indexados à variação do CDI. As projeções macroeconômicas divulgadas no Relatório Focus, emitido pelo Banco Central do Brasil (“BACEN”), em 31 de dezembro de 2017, indicavam como cenário provável em 2018: IPCA de 3,90%, CDI (% a.a.) de 6,75% e TJLP anualizada de 6,75%.

Essa evolução se compara às variações observadas nos principais índices de juros que são referência para o mercado: (i) a TJLP é a taxa utilizada pelo acordo de empréstimo com o BNDES, e suas taxas acumuladas dos anos de 2015, 2016 e 2017 foram de 6,3%, 7,5% e 7,1%, respectivamente e o (ii) o CDI que é a taxa utilizada como referência para os empréstimos interbancários e suas taxas acumuladas dos anos de 2015, 2016 e 2017 foram de 13,2%, 14,0% e 9,9%, respectivamente.

Em 31 de dezembro de 2017, a dívida total por indexador da Liq estava distribuída da seguinte forma: CDI: 78%, IPCA: 19%, Selic: 2%, TJLP: 1%. Um aumento significativo nesses indexadores pode afetar negativamente as despesas financeiras da Companhia.

10. Comentários dos diretores / 10.3 - Efeitos relevantes nas DFs

10.3 - Eventos com efeitos relevantes, ocorridos e esperados, nas demonstrações financeiras.

a) introdução ou alienação de segmento operacional

Com exceção da alienação do Grupo Allus, informada no item 10.1 acima, nenhum segmento operacional foi introduzido ou alienado no âmbito das atividades da Companhia nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2017, 2016 e 2015.

b) constituição, aquisição ou alienação de participação societária.

Nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2017 e 2015, não foram constituídas, adquiridas ou alienadas participações societárias. Para mais informações sobre as operações societárias da Companhia, ver item 15.7 do formulário de referência da Companhia.

O crescimento operacional da Companhia vem passando por algumas mudanças societárias decorrentes de, vendas e incorporações, conforme destacam-se a partir de 2016.

➤ Em 09 de setembro de 2016, a Companhia concluiu a venda da Divisão Allus (Stratton Spain, Bex, Stratton Peru, Allus Spain, Allus Peru, Multienlace, Stratton Argentina, Stratton RES, Stratton Nea, Stratton Chaco), para o Grupo Konecta.

➤ Em 31 de dezembro de 2016, a Liq Corp S.A. (anteriormente denominada Contax Mobitel S.A.) incorporou a Ability Comunicação Integrada Ltda. (“Ability”), com o fim de simplificar sua estrutura operacional e societária, além de agregar a atividade de trade marketing em uma única empresa, reforçando o conceito de multicanalidade na prestação de serviços.

➤ Em 31 de dezembro de 2016, a Liq Corp S.A. (anteriormente denominada Contax Mobitel S.A.) incorporou as subsidiárias BRC e Venecia.

➤ Em 31 de maio de 2017, a Liq Corp S.A. (anteriormente denominada Contax Mobitel S.A.) incorporou a Todo Tecnologia da Informação S.A. e sua subsidiária Todo Engenharia e Tecnologia S.A., a qual também havia sido incorporada em 31 de março do mesmo ano, com objetivo de simplificação da sua estrutura operacional.

c) eventos ou operações não usuais

Renegociação da Dívida: Em 2017 a Companhia iniciou um processo de renegociação com seus credores para alongamento do fluxo financeiro de suas dívidas. Em Assembleias Gerais de Debenturistas realizadas em 14 e 21 de agosto de 2017 e em 13 de setembro de 2017 foram firmados novos aditamentos para essa dívida, condicionadas ao cumprimento de determinadas condições de eficácia

No dia 14 de dezembro de 2017, todas as condições de eficácia para o alongamento das dívidas foram atendidas pela Companhia, tornando vigentes os novos aditamentos com os termos e condições da dívida. Dentre os quais consta o perdão parcial da dívida concedido por credores de empréstimos bilaterais, no âmbito do reperfilamento da dívida, que correspondem a 25% do saldo devido destes empréstimos, resultando em uma receita financeira de aproximadamente R\$ 62 milhões.

Valor Justo da Dívida: Segundo a norma CPC 38 – Instrumentos Financeiros, nas situações em que os termos e condições de uma dívida tenham sido alterados de forma significativa, devemos ter o desreconhecimento do passivo existente e o reconhecimento de um novo, sendo a mensuração inicial desse passivo realizada pelo seu valor justo.

Pelos critérios estabelecidos pela norma, a Companhia identificou que para 2^a emissão 1^a série e para

10. Comentários dos diretores / 10.3 - Efeitos relevantes nas DFs

os empréstimos assumidos com Banco do Brasil e Banco Santander, houve a extinção da dívida, e o novo passivo foi reconhecido pelo seu valor justo representando um ganho nas demonstrações financeiras individuais e consolidadas de R\$ 263.752. A Companhia utilizou a taxa média indicativa de negociação da ANBIMA para efetuar o cálculo do Valor Justo da Dívida.

10. Comentários dos diretores / 10.4 - Mudanças práticas cont./Ressalvas e ênfases

10.4 - Mudanças significativas nas práticas contábeis - Ressalvas e ênfases no parecer do auditor

a) Mudanças significativas nas práticas contábeis

Não ocorreram mudanças significativas nas práticas contábeis, tendo em vista que não houve a adoção de novos pronunciamentos ou revisões que causassem efeitos materiais nas demonstrações financeiras findas em 31 de dezembro de 2015, 2016 e 2017.

b) Efeitos significativos das alterações em práticas contábeis:

Não houve alterações significativas das práticas contábeis referente aos períodos de 2015, 2016 e 2017.

c) Ressalvas e ênfases presentes no parecer do auditor

Os relatórios dos auditores independentes sobre as demonstrações financeiras individuais e consolidadas da Companhia, datados em 15 de março de 2017 (exercícios de 2016 e 2015), 22 de março de 2018 (exercícios de 2017 e 2016) não contiveram nenhuma ressalva.

No entanto houve uma ênfase no encerramento do ano de 2015, referente à continuidade operacional da Companhia.

Nos anos de 2016 e 2017, permaneceu a ênfase, porém a administração vem implementando diversas ações estruturadas dando continuidade ao processo de virada financeira iniciada em 2015 e ao processo de virada operacional iniciado em 2016 visando a retomada de lucratividade da Companhia para os próximos exercícios.

Estas ações incluem a contínua melhoria da rentabilidade de contratos de clientes, contando com uma equipe reformulada e focada em realizar os compromissos assumidos, preservar nossos clientes e assumir outras frentes dentro dos segmentos de *Call Center e Trade Marketing*, com aumento de qualidade, maior eficiência operacional com redução de custos e revisão de modelos de negócio, gerenciamento de endividamento, entre outras.

10. Comentários dos diretores / 10.5 - Políticas contábeis críticas

10.5 Políticas contábeis críticas

Política contábil crítica é definida como aquela que é, ao mesmo tempo, muito importante para demonstrar a condição financeira e os resultados da empresa e que requer julgamentos difíceis, subjetivos e/ou complexos por parte da administração. Normalmente, as circunstâncias que tornam esses julgamentos difíceis, subjetivos e/ou complexos têm a ver com a necessidade de realizar estimativas sobre o efeito de questões que são inherentemente incertas.

Podemos considerar que as provisões para riscos tributários, cíveis e trabalhistas são tema que requer julgamentos complexos, por estimativas, cuja alteração na política pode ocasionar mudanças significativas nos números apresentados nas demonstrações financeiras, já que as provisões são reconhecidas quando:

- (i) a Companhia tem uma obrigação presente, legal ou não formalizada, em consequência de um evento passado;
- (ii) é provável que benefícios econômicos sejam requeridos para liquidar a obrigação; e
- (iii) possa ser feita uma estimativa confiável do valor da obrigação.

A Companhia é parte de diversos processos judiciais e administrativos. As avaliações das probabilidades de perdas destes processos incluem a análise das evidências disponíveis, ao disposto nas leis, as jurisprudências disponíveis, as decisões mais recentes nos tribunais e sua relevância no ordenamento jurídico, bem como a avaliação dos advogados externos. As provisões são revisadas e ajustadas para refletir alterações nas circunstâncias, conclusões de inspeções fiscais ou exposições adicionais identificadas com base em novos assuntos ou decisões de tribunais.

10. Comentários dos diretores / 10.6 - Itens relevantes não evidenciados nas DFs

10.6 - Itens relevantes não evidenciados nas demonstrações financeiras

a) os ativos e passivos detidos pela Companhia, direta ou indiretamente, que não aparecem no seu balanço patrimonial

A Companhia é arrendatária em diversos contratos que podem ser classificados como arrendamento operacional ou financeiro.

O arrendamento financeiro é verificado no balanço patrimonial, porém o arrendamento operacional não consta, conforme CPC vigente.

Desta forma, apresentamos que os pagamentos mínimos futuros de arrendamentos mercantis operacionais não canceláveis, para os próximos anos são:

Consolidado
31/12/2017

Até 1 ano	53.686
De 2 a 5 anos	167.994
Mais de 5 anos	65.600
	<u>287.280</u>

b) outros itens não evidenciados nas demonstrações financeiras

Não existem outros itens não evidenciados nas demonstrações financeiras da Companhia.

10. Comentários dos diretores / 10.7 - Coment. s/itens não evidenciados

10.7 - Comentários sobre itens não evidenciados nas demonstrações financeiras

- a) como tais itens alteram ou poderão vir a alterar as receitas, as despesas, o resultado operacional, as despesas financeiras ou outros itens das demonstrações financeiras da Companhia

As despesas de arrendamento operacional serão registradas no custo dos serviços prestados, quando realizadas, ou seja, em sua devida competência.

- b) natureza e propósito da operação

Os valores de tais arrendamentos consistem em aluguéis dos *sites* da Companhia, alocados na operação de *call center*.

- c) natureza e montante das obrigações assumidas e dos direitos gerados em favor do emissor em decorrência da operação

O valor das obrigações assumidas, no período findo em 31 de dezembro de 2017, é de R\$ 287.280, conforme quadro demonstrativo no item 10.6.

10. Comentários dos diretores / 10.8 - Plano de Negócios

10.8 - Plano de Negócios

- a) investimentos (inclusive descrição quantitativa e qualitativa dos investimentos em andamento e dos investimentos previstos, fontes de financiamento dos investimentos e desinvestimentos relevantes em andamento e desinvestimentos previstos)

Investimentos em andamento

Os investimentos totalizaram R\$ 25,2 milhões em 2017, R\$ 15,1 milhões em 2016 e R\$ 97,4 milhões em 2015. O aumento do investimento em 2017 está relacionado principalmente a projetos de implantação de sistemas de software gerenciais no ano.

Investimentos previstos

A Companhia segue com sua estratégia de investimento em sintonia com a gestão do capital de giro e da necessidade de atualização de seu parque tecnológico. Não há expectativa de investimentos significativos a serem realizados no exercício social de 2018.

Fontes de financiamento dos investimentos

Atualmente, a Companhia utiliza seu caixa e sua capacidade de geração de caixa, bem como linhas de financiamento vigentes com o BNDES e captação mediante emissão de debêntures e notas promissórias para financiar suas necessidades de investimento. Entretanto no futuro, se necessário, a Companhia pode continuar a expandir suas atividades por meio de outras opções de financiamento.

Desinvestimentos relevantes em andamento e desinvestimentos previstos

A Companhia, através de fato relevante divulgado em 09/09/2016, informou a conclusão da venda de sua Divisão Allus, que respondia por aproximadamente 30% da receita líquida do grupo, e era composta pelas operações internacionais na Argentina, Colômbia e Peru. A transação foi fechada por US\$ 192,0 milhões, e os recursos destinados à recomposição de caixa e à amortização extraordinária de dívidas no Brasil e no exterior.

- b) aquisições já divulgadas de plantas, equipamentos, patentes ou outros ativos que podem influenciar materialmente a capacidade produtiva da Companhia

Não existe nenhuma aquisição de plantas, equipamentos, patentes ou outros ativos que possam a vir influenciar materialmente a capacidade produtiva da Companhia que não foram amplamente divulgadas durante o período ou que afetarão os próximos anos que possam ser divulgadas atualmente.

c) novos produtos e serviços

(i) Descrição das pesquisas em andamento anteriormente divulgadas

O maior desafio atual da Companhia (e do setor) é desenvolver soluções inteligentes que possam compensar a natural redução de receita do segmento de atendimento de voz com serviços digitais e off-line. Isso só será possível por meio de um atendimento que traga soluções eficientes e agregue valor aos negócios dos clientes. Nesse sentido, a Companhia continua trabalhando em iniciativas de inovação, buscando prover serviços com escopo abrangente que permitam acompanhar toda a jornada do consumidor, nos ambientes online (voz e digital) e offline (presencial/ trade). Entender o comportamento do consumidor é fundamental para conceber soluções customizadas e integradas (multicanais). Para avançar nessa direção, a Companhia estruturou uma Diretoria de Projetos que irá trabalhar com foco na integração de canais digitais para as operações já existentes e também na prospecção de novos clientes.

As iniciativas mencionadas acima são relacionadas ao core business da Companhia. Não há pesquisas em andamento relacionadas a novos produtos e serviços que tenham sido anteriormente divulgadas.

(ii) Montantes totais gastos pelo emissor em pesquisas para desenvolvimento de novos produtos ou serviços

Não aplicável, pois não há pesquisas em andamento.

10. Comentários dos diretores / 10.8 - Plano de Negócios

(iii) Projetos em desenvolvimento anteriormente divulgados

Não aplicável, pois não há o desenvolvimento de novos produtos e serviços, que tenham sido anteriormente divulgados.

(iv) Montantes totais gastos pelo emissor no desenvolvimento de novos produtos ou serviços

Apesar da inexistência de desenvolvimento de novos produtos e serviços, a Companhia promove frequentemente avaliações de melhorias incrementais a serem realizadas em seus produtos e serviços já existentes bem como desenvolvimento de novos, em particular nos segmentos de contact center & BPO e de tecnologia & informação. Entretanto, essas melhorias são conduzidas normalmente por equipes que se envolvem também no acompanhamento e monitoramento das operações. Portanto, atualmente, a Companhia não tem como determinar o montante exclusivamente gasto com o desenvolvimento de novos produtos ou serviços.

10. Comentários dos diretores / 10.9 - Outros fatores com influência relevante

10.9 Outros fatores que influenciaram de maneira relevante o desempenho operacional e que não tenham sido identificados ou comentados nos demais itens desta seção.

Reestruturação do perfil do endividamento financeiro da Companhia:

Foram aprovadas em dezembro de 2017 as oferta pública de distribuição de debêntures nominativas, escriturais, da espécie com Garantia Real, com garantia adicional fidejussória, em até 4 (quatro) séries, sendo a primeira e a segunda séries compostas por debêntures simples, não conversíveis em ações, e a terceira e quarta séries compostas por debêntures conversíveis em ações, da 5^a (quinta) Emissão da Companhia (“Debêntures da Quinta Emissão”), com esforços restritos de colocação, nos termos da Instrução CVM 476 (“Oferta Restrita da Quinta Emissão” e “5^a (Quinta) Emissão”, respectivamente); e (ii) de oferta pública de distribuição de debêntures nominativas, escriturais, conversíveis em ações, da espécie subordinada, em série única, da 6^a (quinta) Emissão da Companhia (“Debêntures Subordinadas” e, em conjunto com as Debêntures da Quinta Emissão “Debêntures”), com esforços restritos de colocação, nos termos da Instrução CVM 476 (“Oferta Restrita Subordinada” e “6^a (Sexta) Emissão”, respectivamente, e, em conjunto com a Oferta Restrita da Quinta Emissão e com a 5^a (Quinta) Emissão, “Ofertas Restritas” e “Emissões”, respectivamente).

A Oferta Restrita da Quinta Emissão consistiu na distribuição pública, com esforços restritos de colocação, no Brasil, de, inicialmente, 1.100.000.000 (um bilhão e cem milhões) de Debêntures da Quinta Emissão, com valor nominal unitário de R\$1,00 (um real) em 13 de março de 2018 (“Data de Emissão da Quinta Emissão” e “Valor Nominal Unitário da Quinta Emissão”, respectivamente), e com as seguintes datas de vencimento: (i) 15 de dezembro de 2027, para as Debêntures da Primeira Série (conforme abaixo definido) (“Data de Vencimento das Debêntures da Primeira Série”); (ii) 15 de agosto de 2030, para as Debêntures da Segunda Série (conforme abaixo definido) e Debêntures da Terceira Série (conforme abaixo definido) (“Data de Vencimento das Debêntures da Segunda e Terceira Séries”); e (iii) 15 de maio de 2035, para as Debêntures da Quarta Série (conforme abaixo definido) (“Data de Vencimento das Debêntures da Quarta Série” e, em conjunto com a Data de Vencimento das Debêntures da Primeira Série e Data de Vencimento das Debêntures da Segunda e Terceira Séries, “Datas de Vencimento da Quinta Emissão”), perfazendo o montante total de, inicialmente, R\$1.100.000.000,00 (um bilhão e cem milhões de reais), sendo que, na Data de Emissão da Quinta Emissão, o valor total (i) das Debêntures da Primeira Série (conforme abaixo definido) seria de, inicialmente, R\$460.000.000,00 (quatrocentos e sessenta milhões de reais); (ii) das Debêntures da Segunda Série (conforme abaixo definido) seria de, inicialmente, R\$140.000.000,00 (cento e quarenta milhões de reais); (iii) das Debêntures da Terceira Série (conforme abaixo definido) seria de, inicialmente, R\$200.000.000,00 (duzentos milhões de reais); e (iv) das Debêntures da Quarta Série (conforme abaixo definido) seria de, inicialmente, R\$300.000.000,00 (trezentos milhões de reais), realizada exclusivamente no Brasil, em conformidade com a Instrução CVM 476, e será coordenada pelo Coordenador Líder (conforme abaixo definido). No âmbito da Oferta Restrita da Quinta Emissão foi admitida a distribuição parcial das Debêntures, nos termos do artigo 5º-A da Instrução CVM 476 e artigos 30 e 31 da Instrução da CVM nº 400, de 29 de dezembro de 2003, conforme alterada (“Instrução CVM 400”), sendo que as Debêntures da Quinta Emissão que não fossem distribuídas no âmbito da Oferta Restrita da Quinta Emissão deveriam ser obrigatoriamente canceladas pela Emissora, bem como observado que a quantidade mínima de Debêntures da Quinta Emissão para que seja realizada a emissão de Debêntures da Quinta Emissão de uma determinada série será de 1 (uma) Debênture da Quinta Emissão.

A Oferta Restrita Subordinada consistiu na distribuição pública, com esforços restritos de colocação, no Brasil, de, inicialmente, 130.000.000 de Debêntures Subordinadas, com valor nominal unitário de R\$1,00 em 13 de março de 2018 (“Data de Emissão das Debêntures Subordinadas”, em conjunto com a Data de Emissão da Quinta Emissão, “Datas de Emissão”, e “Valor Nominal Unitário das Debêntures Subordinadas”, respectivamente), e com data de vencimento em 30 de dezembro de 2035 (“Data de Vencimento das Debêntures Subordinadas”), perfazendo o montante total de R\$130.000.000,00 na Data de Emissão das Debêntures Subordinadas, realizada exclusivamente no Brasil, em conformidade com a Instrução CVM 476, e será coordenada pelo Coordenador Líder. No âmbito da Oferta Restrita Subordinada será admitida a distribuição parcial das Debêntures, nos termos do artigo 5º-A da Instrução CVM 476 e artigos 30 e 31 da Instrução CVM, sendo que as Debêntures Subordinadas que não forem distribuídas no âmbito da Oferta Restrita Subordinada deverão ser obrigatoriamente canceladas pela Emissora, bem como observado que a quantidade mínima de Debêntures Subordinadas para que seja realizada a emissão de

10. Comentários dos diretores / 10.9 - Outros fatores com influência relevante

Debêntures Subordinadas será de 1 (uma) Debênture Subordinada (“Quantidade Mínima de Emissão Subordinada”).

Em 21 de março de 2018, a Companhia divulgou fato relevante informando o encerramento das ofertas restritas da 5^a e 6^a Emissão de debêntures de sua emissão. Nesta oferta, foram distribuídas (i) 918.189.195 debêntures da 5^a emissão, sendo 376.927.142 debêntures da primeira série, 121.237.978 debêntures da segunda série, 151.039.356 debêntures da terceira série e 268.984.719 debêntures da quarta série, perfazendo um montante total de R\$918.189.195,00; e (ii) 122.419.299 debêntures da 6^a Emissão, perfazendo um montante total de R\$122.419.299,00, integralizadas mediante a entrega de dívidas financeiras e debêntures emitidas pela Liq. O resultado da liquidação física e financeira das ofertas, consideradas em conjunto, foi de R\$1.040.608.494.

Incorporação Reversa

Foi aprovado pelo Conselho de Administração a reestruturação societária envolvendo a Companhia e a sua subsidiária integral Liq Corp S.A. que visa à simplificação e otimização da estrutura societária, que gerará maiores sinergias entre as atividades, com a eliminação de sobreposições e de ineficiências.

A reestruturação societária consistirá na incorporação da Companhia pela Liq Corp S.A., após a obtenção, pela Liq Corp S.A., de registro de companhia aberta listada no segmento especial de listagem denominado Novo Mercado da B3 – Brasil, Bolsa, Balcão (“B3”). A única sociedade remanescente será a Liq Corp S.A., operacional, concentrando os serviços anteriormente prestados por diversas empresas em uma única sociedade, com ações negociadas em bolsa.

A Reestruturação Societária pretendida dependerá da anuência prévia dos credores da Companhia e da concessão do registro da Liq Corp S.A. pela CVM como companhia aberta da Categoria A, com ações listadas no Novo Mercado da B3.

Alteração da Razão Social e Aumento do Capital Autorizado

Em 30 de janeiro de 2018, os acionistas da Companhia se reuniram em assembleia geral extraordinária da Companhia e aprovaram por maioria dos presentes a (i) alteração da razão social da Companhia para Liq Participações S.A., (ii) alteração do caput do artigo 5º do Estatuto Social da Companhia para refletir o aumento do capital social da Companhia realizado em 16 de dezembro de 2016 por meio da capitalização de créditos dos dividendos declarados pela Companhia em 30 de abril de 2015; e (iii) alteração do limite do capital autorizado da Companhia para R\$1.100.000,00.para Liq Corp S.A..

As ações de emissão da Companhia passaram a ser negociadas na B3 sob o nome de pregão “LIQ” e o código “LIQO3” em 5 de março de 2018.

Novo Formador de Mercado

Em 19 de março a Companhia anunciou que contratou o Credit Suisse para a prestação de serviços de formador de mercado. O contrato possui o objetivo de fomentar a liquidez das ações ordinárias da Companhia, no âmbito da B3, e vigorará pelo período de 12 meses a contar da data de sua celebração, sendo renovado automaticamente por iguais períodos em caso de não haver manifestação contrária das partes.