

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	7
5.4 - Alterações significativas	10
5.5 - Outras inf. relev. - Gerenciamento de riscos e controles internos	13

10. Comentários dos diretores

10.1 - Condições financeiras/patrimoniais	14
10.2 - Resultado operacional e financeiro	38
10.3 - Efeitos relevantes nas DFs	43
10.4 - Mudanças práticas cont./Ressalvas e ênfases	44
10.5 - Políticas contábeis críticas	45
10.6 - Itens relevantes não evidenciados nas DFs	46
10.7 - Coment. s/itens não evidenciados	47
10.8 - Plano de Negócios	48
10.9 - Outros fatores com influência relevante	50

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/conduita 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 vigente 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 apropriada 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

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

Informação (SGSI) da Contax em intervalos planejados, para assegurar a sua contínua adequação, pertinência e eficácia; e

- **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.

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 Contax 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, considerando as projeções macroeconômicas divulgadas no Relatório Focus, emitido pelo Banco Central do Brasil (“BACEN”), divulgado em 31 de dezembro de 2016, o qual indicava como taxa provável a paridade do real para o dólar americano equivalente a R\$3,90 (três reais e noventa centavos).

	Consolidado	
	31/12/2016	31/12/2015
Exposição total		
Caixa, equivalentes de caixa e aplicações financeiras	11.452	58.875
Contas a receber de clientes	58	179.503
		(177.133)
Empréstimos e financiamentos	-	
Fornecedores	(154)	(4.552)
Outros ativos e passivos, líquidos	(31)	(78.056)
	<u>11.325</u>	<u>(21.363)</u>
Exposição cambial impactando o resultado (em US\$)	-	(45.370)
Exposição cambial impactando o patrimônio líquido (em US\$)	3.474	39.898
Exposição cambial em moeda estrangeira (em US\$)	<u>3.474</u>	<u>(5.472)</u>

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

- **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 2016:

Instrumentos	Valor contábil	Encargos financeiros	Taxa	Cenário I provável	Cenário II variação da taxa em 25%	Cenário III variação da taxa em 50%
Equivalentes de caixa	293.234	CDI	9,75%	321.824	328.972	336.119
Debêntures	(662.811)	CDI	9,75%	(727.435)	(743.591)	(759.747)
Debêntures	(409.601)	IPCA	4,80%	(429.262)	(434.177)	(439.092)
Debêntures	(89.604)	TJLP	7,50%	(96.324)	(98.004)	(99.684)
Financiamentos	(264.019)	TJLP	7,50%	(283.820)	(288.771)	(293.721)
Impacto sobre as receitas/despesas financeiras líquidas				(82.216)	(120.770)	(123.324)

- **Riscos de liquidez:** Em 23 de março de 2017, a Companhia divulgou fato relevante informando que tem avaliado, preventivamente, alternativas para fortalecer sua estrutura de capital, incluindo, mas não se limitando, a discussões com seus principais credores. A Companhia adota uma política de gestão de caixa que objetiva estabelecer parâmetros adequados de liquidez e endividamento. Essa política atualmente baseia-se nos fluxos correntes e futuros de pagamentos operacionais, salários e encargos e serviço da dívida e outros efeitos no caixa como a distribuição de dividendos. A tabela abaixo resume as obrigações contratuais e compromissos financeiros significativos que podem impactar a liquidez da Companhia em 31 de dezembro de 2016.

Consolidado							
31/12/2016							
	Valor contábil	Fluxo de caixa contratual	2017	2018	2019	2020	Acima de 2021 5 anos
Passivos financeiros não derivativos							
Empréstimos e financiamentos	264.019	289.586	49.514	93.426	57.559	52.273	36.814
Obrigações com arrendamento mercantil	6.912	6.912	1.966	1.966	1.966	1.014	-
Obrigações com arrendamento operacional	-	202.692	46.178	39.412	24.578	21.218	20.879
Fornecedores	159.452	159.452	159.452	-	-	-	-
Antecipação de fornecedores	66.774	66.774	66.774	-	-	-	-
Debêntures	1.162.016	1.541.263	86.769	343.091	322.381	300.663	488.359

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 2016 e nos dois exercícios sociais anteriores, a Companhia não operou com instrumentos financeiros derivativos com objetivo de proteção (hedge) ou de caráter especulativo, entretanto, a Companhia possui derivativos embutidos, em decorrência da emissão de debêntures ocorrida em 15 de agosto de 2012. As posições do instrumento financeiro derivativo em aberto na data de encerramento dos exercícios sociais de 2015 e 2016 estão demonstradas a seguir:

	Controladora e Consolidado	
	31/12/2016 (R\$ mil)	31/12/2015 (R\$ mil)
Bônus de subscrição sobre debêntures	1.015	20

Ainda destaca-se da Política de Riscos a vedação à Companhia em contratar operações alavancadas em mercados derivativos, bem como a determinação que operações individuais de hedge estejam limitadas a 2,5% do patrimônio líquido da Companhia.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.2 - Descrição - Gerenciamento de riscos de mercado**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 de todos os bens, sistematizar o 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 Diretoria de Controladoria para sua elaboração, garantindo a adoção das boas práticas de controle interno e observação das normas contábeis aplicáveis. A Diretoria 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, que, a partir de 2016 reportará também ao Comitê de Auditoria, Gestão de Riscos e *Compliance* e ao Conselho de Administração.

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

- **Diretor 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.

- **Diretor 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 relacionadas 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 Contax 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 1ª Linha de Defesa é a área de negócio, 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 2ª 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 1ª 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

A KPMG Auditores Independentes apresentou em 23 de maio de 2016 o relatório circunstanciado com as recomendações para a Companhia e suas controladas diretas e indiretas. As recomendações foram separadas em dois grupos, o primeiro grupo de recomendações foi direcionada ao Comitê de Auditoria e se referem a recomendações de aprimoramento dos controles internos na elaboração dos relatórios financeiros da Companhia. Dentro deste grupo estão recomendações para o aprimoramento do processo de preparação dos relatórios financeiros, aprimoramento e automatização do controle de processos e de sistemas de controle de títulos a receber, bem como em melhorias no controle de ativos imobilizados. O segundo grupo são

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

recomendações de melhorias no processo e procedimento contábil, recomendações de melhorias no controle de práticas de recursos humanos e em aprimoramento no ambiente de controle dos sistemas de tecnologia da informação.

Até a apresentação deste formulário de referência, a Companhia não havia recebido o relatório final circunstanciado com as recomendações para a Companhia e suas controladas diretas para o ano de 2016/2017.

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 já foram implementados e, em alguns casos, os possíveis efeitos apontados pelos auditores independente, na opinião da administração, não se materializariam em função do desenho do próprio sistema de controle.

A Diretoria de Auditoria Interna criticou a inclusão 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. Importa referir como ações relevantes realizadas, por exemplo, a substituição do sistema Protheus da Totvs pelo ERP SAP S/4 HANA, a realização do inventário completo dos ativos fixos tangíveis da Companhia, efetuado por uma empresa especializada, e a implantação do sistema PROJURIS para gestão de processos judiciais.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.4 - Alterações significativas

5.4 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, ocorreram algumas alterações nos principais riscos aos quais a Companhia está exposta, conforme abaixo destacado.

O não cumprimento dos compromissos assumidos no Reperfilamento da Dívida Financeira, entre eles 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 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. Para mais informações sobre este risco ver o item 4.1 deste formulário de referência.

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

A Companhia, de forma estratégica, concentra os esforços de *marketing* na formação de relacionamentos de longo prazo com grandes empresas em determinados setores. Consequentemente, ela depende de um número limitado de clientes que são responsáveis por

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.4 - Alterações significativas

uma parcela significativa de sua receita. O contrato com o maior cliente, a Oi S.A., representava cerca de 57% da receita do exercício findo em 31 de dezembro de 2016.

A perda de um cliente-chave, a inadimplência 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.

O aumento da taxa de inflação e determinadas medidas do Governo Federal para combater tal aumento podem ter efeitos adversos sobre a economia brasileira, o mercado de capitais brasileiro e sobre nossos negócios, condição financeira e resultados operacionais.

No último ano, a inflação brasileira arrefeceu em relação ao ano anterior. A inflação anual apurada pelo IGP-M foi de 3,67%, 10,54% e 7,19% em 2014, 2015 e 2016, respectivamente, e a apurada pelo IPCA foi de 6,41%, 10,67% e 6,29% em 2014, 2015 e 2016, respectivamente.

Podem ocorrer aumentos relevantes da taxa de inflação no futuro que podem ter um efeito adverso nos negócios da Companhia. Não é possível prever se seremos capazes de repassar o aumento dos custos decorrentes da inflação para o preço de nossos serviços em valores suficientes e em prazo hábil para cobrir nossos custos operacionais. Caso isso não ocorra, pode haver um efeito adverso em nossos negócios, condição financeira e resultados operacionais. Por fim, as pressões inflacionárias podem levar à intervenção do Governo Federal sobre a economia, incluindo a implementação de políticas governamentais, que podem causar um efeito adverso nos negócios da Companhia, condição financeira e resultados operacionais.

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.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.4 - Alterações significativas

Com a adoção da Medida Provisória nº 774, de 30 de março de 2017 (“MP 774”), o Governo Federal retirou o benefício da desoneração da folha de pagamento a diversos setores, incluindo o setor de *contact center*, retornando a incidência da alíquota de contribuição previdenciária sobre a folha de salários, com efeitos a partir de 1º de julho de 2017. Apesar dos esforços das empresas do setor demonstrarem que o aumento de carga tributária é prejudicial ao setor, caso seja mantido o fim do benefício e a reoneração da folha de salários, 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.

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 / 5.5 - Outras inf. relev. - Gerenciamento de riscos e

5.5 - Outras informações que julgamos 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 Contax 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 Contax-Mobitel S.A. (“Mobitel”). A Ability Comunicação Integrada Ltda. (“Ability”), que até o exercício de 2016 era controlada diretamente pela Companhia, foi incorporada pela Mobitel.

Por meio da Mobitel, a Companhia controla indiretamente (i) a TODO Soluções em Tecnologia S.A. (“Todo”), (ii) a Contax Argentina-Sucursal Empresa Extranjera (“Contax Argentina”), (iii) a TODO Soluções em Engenharia e Tecnologia S.A. (“Todo Engenharia”). A (i) a BRC Empreendimentos Imobiliários Ltda. (“BRC”), (ii) a Venecia SP Participações S.A. (“Venecia”) foram incorporadas pela Mobitel.

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 Contax é uma das maiores empresas da América Latina de Terceirização de Processos de Negócio - BPO (*Business Process Outsourcing*), sendo líder no mercado brasileiro de *Contact center*, especializado em soluções para gestão do relacionamento com o consumidor (*Customer Relationship Management* - CRM). Com uma atuação consultiva e personalizada, a Companhia dispõe de diferentes canais de comunicação voltados a atender, entender e satisfazer o consumidor final dos clientes que contratam os seus serviços. Atualmente, a maior parte de sua atividade está concentrada no segmento reportável de teleatendimento em geral, que inclui: Atendimento e *e-care*, Recuperação de Crédito, *CRM Services* (Televendas, Retenção e *Back-office*), TIC (Serviços de Tecnologia) e *Trade Marketing*.

A estratégia de negócios da Contax busca o desenvolvimento das relações de longo prazo com seus clientes, empresas de diversos setores que utilizam seus serviços, como por exemplo o segmento de telecomunicações, financeiro, *utilities*, serviços, saúde, varejo, entre outros, inclusive o governo.

O ano de 2015 foi marcado por um processo de profunda transformação na Contax no Brasil em função de uma baixa eficiência e de um elevado patamar de ociosidade em que nos encontrávamos desde o segundo trimestre, dada a reversão de expectativa de receitas com nosso principal cliente entre outros. Além disso, o desafiador ambiente macroeconômico atual levou a Companhia a voltar-se para o ajuste de capacidade, buscando maior eficiência, foco em desenvolvimento comercial e reestruturação da dívida financeira. Os resultados do ano de 2015 refletem esse contexto e os altos custos relacionados à ociosidade e ao processo de ajuste de capacidade.

O primeiro trimestre de 2016 foi marcado por iniciativas e foco da Companhia em fortalecer os pilares que darão sustentação ao processo de estabilização e desenvolvimento do negócio. Nesse sentido, a Companhia finalizou o processo de reperfilamento de sua dívida e deu andamento ao cumprimento das obrigações assumidas com os credores. Junto a isso, e com a chegada do novo CEO, a Companhia passa a ser cada vez mais assertiva nas frentes que serão fundamentais para seu turnaround operacional e já atuando nas frentes que trarão inovação e sustentabilidade, no caminho da Contax Digital.

No ano de 2016, a Receita Operacional Líquida (ROL) da Companhia foi de R\$ 2.042,6 milhões, representando uma redução de 14,7% em relação a 2015, que foi de R\$ 2.395,7 milhões (reapresentado). Em 2015, a receita teve uma queda de 15,1% em relação ao ano de 2014, que foi de R\$ 2.820,2 milhões. A

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

receita total da Contax permaneceu impactada pela queda na prestação de serviços observada a partir do início de 2015.

Em relação às atividades no Brasil, a Receita Operacional Líquida total das atividades no Brasil foi de R\$ 2.042,6 milhões em 2016, representando uma redução de 10,7% em relação ao ano de 2015. Em 2015, a Receita Operacional Líquida das atividades no Brasil foi de R\$ 2.287,5 milhões, sendo reduzida em 18,2% em relação ao ano de 2014, que foi de R\$ 2.797,4 milhões.

Não houve Receita Operacional Líquida das operações internacionais em 2016, devido ao processo de venda da “Divisão Allus”. A Receita Operacional Líquida das operações internacionais em 2015 atingiu R\$ 921,9 milhões em comparação a R\$ 654,8 milhões em 2014, crescimento de 40,8%. Em 2015, a receita da Sucursal Argentina foi de R\$108,1 milhões, sucursal no exterior que não foi alienada em conjunto com a Divisão Allus e em processo de encerramento.

Ao longo de 2016, o resultado da Contax foi afetado materialmente por custos de adequação relacionados ao ajuste de capacidade da Companhia, considerando o novo nível de volume demandado pelos clientes. Essa adequação é de grande importância para recompor as margens aos patamares compatíveis com os players mais importantes do setor e tem impactos principalmente nas linhas de pessoal, aluguéis e serviços de terceiros. A Companhia promoveu o encerramento total ou parcial de 14 unidades operacionais no Brasil. Tais medidas objetivam reduzir a capacidade instalada ociosa da Companhia, processo este que deve continuar, ainda que em menor intensidade, ao longo de 2017.

Em 2016, o Custo dos Serviços Prestados representou R\$ 1.948,2 milhões, isto é, uma baixa de 16,6% em relação a 2015 que, por sua vez, foi de R\$ 2.334,7 milhões. O Custo dos Serviços Prestados em 2015 foi 2,3% menor comparado ao ano de 2014 que foi de R\$ 2.389,5 milhões. Ajustando esses mesmos custos no resultado do ano, o Lucro Bruto foi de R\$ 94,4 milhões, com margem bruta de 4,6%, 2,5% e 15,3% respectivamente aos períodos de 2016, 2015 e 2014.

O custo com pessoal em 2016 teve uma redução significativa, reduzindo em R\$ 375,8 milhões ou 21,2% em relação a 2015. Essa variação é decorrente da reestruturação no quadro de seus colaboradores provenientes da redução de volume percebida pela Companhia. Os custos com Serviços de Terceiros, em 2016, foram reduzidos em R\$ 97,0 milhões, ou 45,6% quando comparado ao ano de 2015, principalmente por conta de menores custos com serviços de infraestrutura e telecomunicações provenientes do processo de readequação da capacidade da Companhia. Para a linha de Aluguéis e Seguros, o custo foi menor em R\$ 37,8 milhões no ano equivalente a uma redução de 26,6% com relação a 2015, em razão do ajuste de capacidade da Companhia, que reduziu base de sites. Por sua vez, os custos com contingências trabalhistas foram de R\$ 82,6 milhões em 2016, R\$ 2,0 milhões em 2015 e R\$ 38,2 milhões em 2014. A oscilação observada nesta linha reflete alterações na forma de realizar estimativas de provisão para contingências trabalhistas.

Já como efeito das ações de reestruturação, a Companhia apresentou margem bruta de 4,6% e Lucro Bruto de R\$94,4 milhões no ano de 2016, contra margem bruta de 2,5% e Lucro Bruto de R\$61,0 milhões no ano de 2015.

Em 2016, o EBITDA totalizou R\$ 226,3 milhões, com margem EBITDA de 11,1% comparado a saldo negativo de R\$ 15,0 milhões (reapresentado) com margem EBITDA negativa de 0,6% em 2015 e R\$ 412,7 milhões com margem EBITDA de 12,0% em 2014). No ano de 2016, a Companhia registrou Prejuízo Líquido de R\$ 73,9 milhões, em comparação a Prejuízo Líquido de R\$ 226,8 milhões em 2015 e Lucro Líquido de R\$ 96,6 milhões em 2014. A variação em 2016 reflete principalmente a redução da receita no período, conforme exposto acima. O resultado negativo foi parcialmente compensado por (i) leve melhora na margem bruta da Companhia, conforme demonstrado acima, resultante de maior eficiência operacional e (ii) melhora do Resultado Antes de Tributações e Participações refletindo principalmente resultado positivo de Outras Receitas e Despesas Operacionais, combinado a uma menor despesa financeira líquida no período.

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

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 os anos de 2015 e 2014 os valores estão reapresentados com expurgo da divisão 'Allus' para fins comparativos.

Em R\$ milhões

	2016	2015	2014	16 x 15	15 x 14
Receita Operacional líquida	2.042,6	2.395,7	2.820,2	-353,1	-424,5
(Prejuízo) Lucro Líquido	(73,9)	(226,8)	96,6	152,8	-323,4
Margem Líquida	-3,6%	-9,5%	3,4%	0 p.p.	0 p.p.

Por sua vez o caixa líquido proveniente das atividades operacionais foi um saldo negativo de R\$ 414,8 milhões em 2016, comparado a R\$ 208,0 milhões em 2015 e R\$ 223,3 milhões em 2014.

Em R\$ milhões

Fluxo de caixa	2016	2015	2014
Caixa líquido das atividades operacionais	(414,8)	208,0	223,3
Caixa líquido das atividades de investimentos	532,3	(154,0)	(184,8)
Caixa líquido das atividades de financiamento	(161,4)	(64,3)	(48,8)
Variação cambial sobre caixa e equivalentes de caixa	(1,7)	8,3	(1,7)
Acréscimo líquido em caixa	(45,6)	(2,1)	(12,1)
Caixa no início do exercício	369,5	371,6	383,7
Caixa no fim do exercício	323,9	369,5	371,6

Ademais, a Companhia apresentou os seguintes indicadores:

Em R\$ milhões (Exceto percentuais)

Indicadores	2016	2015	2014	16 x 15	15 x 14	16 x 15	15 x 14
Disponibilidades	323,9	369,5	371,6	(45,6)	(2,1)	-12%	-1%
Dívida	1.432,9	1.572,3	1.413,4	(139,4)	158,9	-9%	11%
Endividamento	4,42	4,26	3,80	0,2	0,5	4%	12%
Caixa Líquido permanente das (usado nas) atividades operacionais	(334,2)	208,0	223,3	(542,2)	(15,3)	-261%	-7%

Em 2016, a Contax teve um caixa líquido proveniente das atividades operacionais foi um saldo negativo R\$ 334,2 milhões e R\$ 208,0 milhões em 2015. A posição de caixa e equivalentes de caixa ao final de 2016 era de R\$ 323,9 milhões, apresentando redução de R\$ 45,6 milhões em relação a 2015.

Consolidado

	2016	2015	2014
Índice de liquidez geral	1,01	1,07	1,18
Índice de liquidez corrente	1,39	0,54	0,94

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

No quadro acima, nota-se que o índice de liquidez geral está diminuindo a cada período desde o ano de 2014. O índice de liquidez corrente demonstra aumento no ano de 2016 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 2016, apesar da manutenção do endividamento líquido da Companhia em relação ao quarto trimestre de 2015, a queda de receita acima destacada assim como os custos provenientes da readequação, resultaram em um importante impacto no EBITDA da Companhia, afetando de maneira importante seu índice de alavancagem.

Em R\$ milhões

	2016	2015 ⁽¹⁾	2014 ⁽²⁾
Capital de terceiros (Dívida bruta)	1.432,9	1.395,1	1.413,4
Capital próprio (Patrimônio Líquido)	12,8	170,7	395,8
Capital Próprio / Capital de Terceiros	111,9	8,2	3,57

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

(2) As informações referem-se aos valores divulgados pela Companhia no exercício social de 2014, as quais contêm os efeitos da Divisão Allus.

A Dívida Líquida consolidada ao final do ano de 2016 era de R\$ 1.109,0 milhões, inferior em R\$ 37,7 milhões na comparação com 2015. O endividamento bruto da Companhia foi reduzido em R\$ 215,2 milhões em relação ao 3T16 refletindo a amortização extraordinária realizada no quarto trimestre com os recursos da venda da Divisão Allus. Ainda, em dezembro de 2016, houve a incorporação no principal dos juros acruados das emissões de debêntures. Ambos os eventos ocorreram conforme previstos nos termos do reperfilamento da dívida financeira da Companhia concluído em 2016.

c) capacidade de pagamento em relação aos compromissos financeiros assumidos

Nos últimos anos, a Contax, após investimentos em novos negócios e redução de volume de receita, teve uma piora na sua posição de liquidez, parcialmente mitigada pelo reperfilamento de sua dívida financeira concluído em 2016, que possibilitou ações de alongamento e reestruturação do perfil da dívida. São monitorados constantemente os fluxos de caixa esperados, valendo-se das Políticas de Risco e de Caixa Mínimo. A Companhia apresentou inflexão operacional no segundo semestre de 2016 apresentando EBITDA positivo, o que indica tendência de maior estabilidade na geração de caixa. Apesar disso, a Companhia avalia continuamente oportunidades de readequação da estrutura de capital e de melhora 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 Contax possuía, no encerramento do exercício social de 2016, financiamentos contratados com o Banco Nacional do Desenvolvimento Econômico e Social - BNDES nos montantes desembolsados de R\$ 207,6 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*.

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

	R\$ milhões			2016 vs	2015 vs
	2016	2015	2014	2015	2014
Reconciliação do caixa líquido					
(+) Caixa e equivalentes de caixa	323,9	369,5	371,6	-12,3%	-0,6%
(-) Debêntures	(1.162,0)	(1.096,9)	(1.063,2)	5,9%	3,2%
(-) Empréstimos e financiamentos	(264,0)	(466,5)	(349,5)	-43,4%	33,5%
(-) Obrigações com arrendamento mercantil	(6,9)	(9,0)	(0,7)	-23,0%	1248,2%
Caixa (dívida) líquido	(1.109,0)	(1.202,8)	(1.041,8)	-7,8%	15,5%

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 2016, apesar da manutenção do endividamento líquido da Companhia em relação ao quarto trimestre de 2015, 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.

A Companhia encerrou em 15 de março de 2016 uma importante etapa no processo de renegociação com seus credores. Conforme atos societários publicados, foram realizadas as assembleias gerais de debenturistas (AGD) das 1ª, 2ª e 3ª emissões de debêntures da Companhia, bem como da emissão da CTX Participações S.A., que foi assumida integralmente pela Companhia, nas quais foram confirmadas as condições para o alongamento do endividamento financeiro da Companhia que passarão a ter vencimentos finais unificados em dezembro de 2021.

No âmbito da negociação com os credores e debenturistas para o reperfilamento da dívida, a Companhia e seus acionistas se comprometeram a realizar a emissão de dívidas subordinadas, um aumento de capital por meio de uma oferta pública com esforços restritos de colocação, nos termos da Instrução CVM 476, bem como a venda das operações da Companhia fora do Brasil operadas por meio da sua controlada Allus. Quando concluídas, os recursos das referidas operações serão utilizados para dar maior liquidez à Companhia, permitindo o reequilíbrio da sua composição de capital e capital de giro. Caso a Oferta Restrita não atinja o valor total de R\$ 200,0 milhões, deveremos emitir debêntures conversíveis subordinadas (vide item 10.9 abaixo). Em 16 de junho de 2016, houve o cancelamento da Oferta Restrita, em decorrência da atual conjuntura desfavorável do mercado nacional.

Para mais informações sobre o reperfilamento de dívida da Companhia e os compromissos assumidos pela Companhia e seus acionistas no âmbito da renegociação com os credores e debenturistas, ver item 10.9 abaixo.

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 Contax, nos últimos três exercícios foram:

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

Em R\$ milhões

	2016	2015 ⁽¹⁾	2014 ⁽²⁾
Capital de terceiros (Dívida bruta)	1.432,9	1.395,1	1.413,4
Disponibilidades	323,9	323,8	371,6
Dívida Líquida	1.109,0	1.071,3	1.041,8
Lucro operacional EBITDA	226,3	(15,0)	412,7
Dívida Líquida / EBITDA	4,9	n.a.	2,5

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

(2) As informações referem-se aos valores divulgados pela Companhia no exercício social de 2014, as quais contêm os efeitos da Divisão Allus.

(i) Contratos de empréstimo e financiamento relevantesDebêntures

A Companhia vem ao longo dos anos captando recursos por meio da emissão de debêntures visando a aumentar o seu volume de investimentos e promover a readequação do perfil suas dívidas alongando-as para o longo prazo. Apresentamos abaixo quadros resumo com as características da dívida e cronograma pertinentes aos títulos emitidos e ainda vigentes:

Controladora e Consolidado - Em Milhões de reais														
Tipo de emissão	Série	Data de emissão	Vencimento final	Na data da emissão				Quantidade em circulação	Encargos a.a.	Taxa média efetiva de juros a.a.	P.M.V.A. ⁽ⁱ⁾	31/12/2016	31/12/2015	31/12/2014
				Quantidade emitida	P.U. emissão	Custo de emissão	Prêmio							
Pública	1ª Emissão - Série Única	24/05/11	15/12/21	55	1.000	241	-	55	CDI + 1,25%	15,56%	3,9	19,3	20,0	39,3
Pública	1ª Emissão - 1ª Série	15/12/11	15/12/21	21.264	10.000	1.159	761	21.264	CDI + 1,25%	15,56%	3,9	222,7	230,2	213,7
Pública	1ª Emissão - 2ª Série	15/12/11	15/12/21	18.736	10.000	1.022	670	18.736	IPCA + 7,8%	17,38%	3,9	254,8	264,8	223,9
Pública	2ª Emissão - 1ª Série	18/09/12	15/12/21	126.719	1.000	658	1.535	126.719	IPCA + 6,5%	15,91%	3,8	153,8	163,9	146,9
Pública	2ª Emissão - 2ª Série	18/09/12	15/12/21	126.719	1.000	658	1.535	126.719	TJLP + 2,5%	10,00%	3,8	89,6	92,6	117,0
Pública	3ª Emissão - Série Única	29/08/14	15/12/21	31.000	10.000	1.345	-	31.000	CDI + 1,25%	15,56%	3,9	312,8	325,3	321,9
Pública	4ª Emissão 1ª Série	04/05/16	16/12/21	46.303	1.000	129	-	46.303	CDI + 1,25%	15,56%	3,9	50,9	-	-
Pública	4ª Emissão 2ª Série	29/08/16	16/12/21	54.540	1.000	129	-	54.540	CDI + 1,25%	15,56%	3,9	57,0	-	-
												1.161,0	1.096,8	1.062,7
Bônus de subscrição sobre debêntures												1,0	-	0,5
Total												1.162,0	1.096,8	1.063,2

(i) Prazo médio de vencimento em anos

Controladora e Consolidado - Em Milhões de reais	
	31/12/2016
2018	284,2
2019	284,2
2020	284,2
2021	304,3
	1.156,9

No âmbito do reperfilamento, foi aprovada a postergação da data de início de pagamento de juros das debêntures, o qual passou a ser realizado a partir de 2017, com término em 2021, e a postergação da data de início de amortização do principal, a qual será realizada a partir de 2018, com término em

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

2021.

Os custos incorridos e os prêmios recebidos com as emissões de debêntures estão sendo amortizados pelo prazo do contrato, conforme requerido pela Deliberação CVM nº. 649/10.

Aos debenturistas da 2ª 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 1ª. 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 1ª. Série da 2ª

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 1ª série da 2ª emissão.

O valor justo da opção foi determinado a partir do modelo *Black & Scholes*, as premissas adotadas foram as seguintes:

- Valor das debêntures atualizado no final do exercício;
- Preço de exercício do bônus de subscrição da ação;
- Quantidade de ações com direito a subscrição;
- Prazo de vencimento das debêntures;
- Período de volatilidade;
- Taxa de volatilidade;
- Valor para atualização da opção.

As escrituras de debêntures estabelecem que caso sejam descumpridas as condições descritas abaixo, as debêntures tornar-se-ão automaticamente vencidas, independentemente de aviso ou notificação judicial ou extrajudicial, a saber:

- Pedido de recuperação judicial ou extrajudicial formulado pela Companhia ou por qualquer uma de suas controladas relevantes independentemente do diferimento 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 inexecutabilidade 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;
- 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

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

- Transformação da forma societária da Companhia de sociedade anônima para sociedade limitada.

Em 29 de agosto de 2016 ocorreu a liquidação da oferta pública de distribuição de debêntures nominativas, escriturais, da espécie subordinada, em 2 (duas) séries, sendo a primeira série composta por debêntures simples, não conversíveis em ações, e a segunda série composta por debêntures conversíveis em ações, da 4ª (quarta) emissão da Emissora com esforços restritos de colocação, nos termos da Instrução CVM 476. (“Oferta Restrita” e “Emissão”, respectivamente).

A Oferta Restrita compreendeu a distribuição pública, com esforços restritos de colocação, no Brasil, de 100.843 (cem mil, oitocentas e quarenta e três) Debêntures, sendo 46.303 (quarenta e seis mil, trezentas e três) debêntures da primeira série (“Debêntures da Primeira Série”) e 54.540 (cinquenta e quatro mil, quinhentas e quarenta) debêntures da segunda série (“Debêntures da Segunda Série”), com valor nominal unitário de R\$1.000,00 (mil reais), nas respectivas datas de emissão das Debêntures da Primeira Série e das Debêntures da Segunda Série, perfazendo o montante total de R\$ 100.843.000,00 (cem milhões, oitocentos e quarenta e três mil reais), coordenada pelo Banco Modal S.A.

As Debêntures da Primeira Série foram liquidadas integralmente por meio da capitalização do saldo devedor atualizado do empréstimo subordinado contratado pela Companhia junto à CTX Participações S.A. (“CTX”), no âmbito do reperfilamento de suas dívidas financeiras concluído com seus credores no primeiro trimestre de 2016 (“Reperfilamento”), de acordo com os termos do “Instrumento Particular de Mútuo Subordinado e Outras Avenças”, celebrado entre a CTX e a Companhia em 14 de março de 2016, no valor total de R\$ 45.460

As Debêntures da Segunda Série foram subscritas e integralizadas em dinheiro no valor de R\$ 54.540.000,00 (cinquenta e quatro milhões, quinhentos e quarenta mil reais). Nos termos previstos na escritura de emissão das Debêntures e de acordo com o acordado entre a Companhia e seus credores no âmbito do Reperfilamento, a Andrade Gutierrez S.A. e a Fundação Atlântico de Seguridade Social subscreveram a totalidade das Debêntures da Segunda Série objeto da Oferta Restrita, conforme seus compromissos de investimento assumidos junto à Companhia e seus credores no Reperfilamento, sendo que os recursos da Oferta Restrita têm sido destinados pela Companhia dentro da gestão ordinária de seus negócios, para fins de complementação e/ou reforço do fluxo de caixa da Companhia e/ou de suas controladas.

As Debêntures da Segunda Série poderão ser convertidas em ações após o período de 3 anos, contados da data de emissão. Cada debênture poderá ser convertida em um número de ações, obtido pela divisão de 45 ações por um fator de ajuste de correção, de acordo com a fórmula prevista na escritura.

Empréstimos e financiamentos

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

Consolidado – Em Milhões de Reais

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

Objeto	Vigência		Encargos	Taxa	31/12/2016	31/12/2015	31/12/2014
	Início	Vencimento	financeiros a.a.	efetiva			
Em moeda nacional							
BNDES - expansão da capacidade instalada	03/2010	09/2016	TJLP + 2,73%	7,73%	-	53,8	98,8
BNDES - máquinas e equipamentos	03/2010	09/2016	4,50%	4,50%	-	7,9	14,8
BNDES - capital de giro	05/2011	05/2017	TJLP + 2,50%	7,50%	-	8,6	12,7
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	63,9
BNDES - Prosoft II	09/2012	09/2018	TJLP + 2,50%	7,50%	-	89,1	111,6
BNDES - Prosoft III	09/2012	09/2018	TJLP + 0,90%	5,90%	-	2,6	3,9
BNDES - Prosoft (A)	09/2012	12/2021	TJLP + 2,5%	10,00%	65,7	-	-
BNDES - Prosoft (B)	09/2012	12/2021	Selic + 1,7%	16,09%	69,0	-	-
BNDES - PSI	10/2014	06/2019	3,50%	3,50%	0,8	1,1	1,3
BNB	03/2010	03/2015	8,5%	8,5%	-	-	4,3
BNDES - Itaú Prosoft I	02/2014	01/2021	TJLP + 4,00%	11,50%	29,0	36,3	-
BNDES - Itaú Prosoft II	02/2014	01/2021	SELIC + 4,00%	18,72%	35,0	39,1	-
SAFRA	03/2016	02/2019	CDI + 1,25% a.a.	15,56%	53,4	-	-
ITAÚ	04/2016	12/2021	CDI + 1,22% a.a.	15,52%	3,0	-	-
					264,0	289,4	311,3
Em moeda estrangeira							
Capital de Giro - Peru	03/2011	01/2019	4,50%	4,50%	-	22,6	15,6
Capital de Giro - Peru	03/2010	07/2016	4,70% a 6,0%	6,00%	-	-	0,6
Capital de Giro - Peru	08/2010	12/2018	3,60% a 7,70%	7,70%	-	28,6	19,8
Capital de Giro - Argentina	03/2013	05/2016	15,00%	15,30%	-	0,7	2,2
Capital de Giro - Argentina	-	-	18,00%	-	-	-	-
Capital de Giro Banco Colombia	07/2015	07/2022	IBR + 3,10%	5,98%	-	125,2	-
					-	177,1	38,2
					264,0	466,5	349,5
Circulante					57,3	161,3	142,4
Não circulante					206,7	305,2	207,1

	Consolidado - Em Milhões de reais							
	31/12/2015	Captação	Transferencia	Amortização principal	Amortização juros	Encargos financeiros	Variação cambial	Operação descontinuada
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
ITAÚ	-	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)
Circulante	161,3							57,3
Não circulante	305,2							206,7

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais**Consolidado – Em Milhões de Reais**

	31/12/2014	Captação	Amortização principal	Amortização juros	Encargos financeiros	Variação cambial	31/12/2015
BNDDES - expansão da capacidade	98,8	-	(46,9)	(5,4)	7,3	-	53,8
BNDDES - máquinas e equipamentos	14,8	-	(7,0)	(0,4)	0,6	-	7,9
BNDDES - capital de giro	12,7	-	(4,4)	(0,7)	1,0	-	8,6
BNDDES - Prosoft I	63,9	-	(14,2)	(3,4)	4,6	-	50,9
BNDDES - Prosoft II	111,6	-	(24,7)	(6,8)	8,9	-	89,0
BNDDES - Prosoft III	3,9	-	(1,4)	(0,3)	0,3	-	2,6
BNDDES - Itaú Prosoft I	-	35,5	-	(1,6)	2,5	-	36,3
BNDDES - Itaú Prosoft II	-	35,5	-	(0,7)	4,2	-	39,0
BNDDES - 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

Consolidado – Em Milhões de Reais

Instituição financeira	31/12/2013	Captação	Amortização principal	Amortização juros	Encargos financeiros	Variação cambial	31/12/2014
BNDDES	387,8	-	(81,9)	(25,0)	24,8	-	305,7
BNB	21,3	-	(17,0)	(1,1)	1,0	-	4,3
FINAME	-	1,3	-	-	-	-	1,3
Banco Interbank	14,4	6,8	(7,2)	(0,7)	0,9	1,6	15,6
HSBC	1,0	34,1	(34,7)	(0,1)	0,1	(0,4)	-
Santander	-	11,0	(11,0)	-	-	-	-
BCP	19,7	3,9	(5,9)	(0,7)	0,7	2,1	19,8
BBVA	2,1	-	(1,4)	(0,1)	0,1	-	0,6
BANCO MACRO	-	7,5	(7,5)	-	-	-	-
Banco Galicia	-	-	-	-	-	-	-
Banco Patagonia	16,3	14,4	(25,9)	(0,6)	0,5	(2,5)	2,2
Total	462,5	79,0	(192,6)	(28,4)	28,1	0,8	349,5

Apresenta-se abaixo um breve descritivo dos contratos de empréstimos e financiamentos vigentes em 31 de dezembro de 2016:

BNDDES – capital de giro: Em 16 de maio de 2011, a subsidiária integral Contax-Mobitel celebrou contrato de financiamento com o BNDDES, na modalidade de capital de giro, cujo vencimento seria em 15 de maio de 2017. No âmbito do reperfilamento, foi celebrado o aditamento do contrato prevendo o novo vencimento em 15 de dezembro de 2021, com pagamentos de juros a partir de 2017 e amortizações a partir de 2018. O valor total devido foi dividido em 2 subcréditos nos termos abaixo:

- (i) Subcrédito “A”: Juros remuneratórios de 2,5% a.a. acima da TJLP;

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

- (ii) Subcrédito “B”: Juros remuneratórios de 1,7% a.a. acima da variação acumulada da taxa SELIC;

Em garantia ao empréstimo, a Companhia ofereceu fiança por meio de Instituição Financeira.

BNDES – PROSOFT: No âmbito do Programa BNDES para o Desenvolvimento da Indústria Nacional de Software e Serviços de Tecnologia da Informação (“PROSOFT”), em setembro de 2012 a subsidiária integral Contax-Mobitel captou três tranches, com pagamentos mensais e consecutivos, com vencimento final em 15 de setembro de 2018, a saber:

I – Subcrédito “A”: destinado à investimentos em pesquisa e desenvolvimento de novas soluções;

II – Subcrédito “B”: destinado a investimentos na ampliação de posições de atendimento, em infraestrutura, mobiliário e treinamento; e

III – Subcrédito “C”: destinado a investimentos em projeto de âmbito social designado Projeto Estação do Conhecimento Contax.

No âmbito do reperfilamento, foi celebrado o aditamento do contrato prevendo o novo vencimento em 15 de dezembro de 2021, com pagamentos de juros a partir de 2017 e amortizações a partir de 2018. O valor total devido foi dividido em 2 subcréditos nos termos abaixo:

- (i) Subcrédito “A”: Juros remuneratórios de 2,5% a.a. acima da TJLP;
- (ii) Subcrédito “B”: Juros remuneratórios de 1,7% a.a. acima da variação acumulada da taxa SELIC;

Em garantia aos empréstimos obtidos no âmbito do PROSOFT, a Companhia ofereceu fianças por meio de Instituições Financeiras.

BNDES – PSI: No âmbito do Programa BNDES de Sustentação do Investimento, em 16 de dezembro de 2014, a subsidiária integral Contax-Mobitel 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 Contax-Mobitel ofereceu avais e alienação fiduciária dos equipamentos adquiridos por meio desse contrato.

BNDES – Itau 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 Contax-Mobitel 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, a subsidiária integral Contax-Mobitel 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, a subsidiária integral Contax-Mobitel 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 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, a Contax-Mobitel 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. As liberações dos recursos serão feitas no período entre fevereiro de 2017 e fevereiro de 2018 para liquidar a amortização de principal do contrato de repasse firmado com o banco (BNDES – Itaú Prosoft).

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

Conforme mencionado anteriormente a Companhia contratou junto a instituições financeiras carta fiança para garantia aos credores das operações de empréstimos e financiamentos. No exercício findo em 31 de dezembro de 2016, os custos relativos a essas fianças totalizaram R\$ 6,2 milhões, (R\$ 2,2 milhões e R\$ 2,1 milhões e em 31 de dezembro de 2015 e 2014 respectivamente).

Garantias:

	Consolidado - Em Milhões de reais		
	31/12/2016	31/12/2015	31/12/2014
Saldo de empréstimos e financiamentos	264,0	466,5	349,5
Garantias vinculadas ao BNDES			
Fiança	142,8	212,2	313,7
Alienação fiduciária dos bens financiados	1,3	1,3	1,3
	144,1	213,5	315,0

Para maiores informações sobre o endividamento financeiro da Companhia e eventos subsequentes, vide item 10.9 abaixo.

Obrigações com arrendamento mercantil

Contax 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 Grupo Contax com os contratos de arrendamento mercantil financeiro são garantidas pelo título dos locadores de bens locados.

	Consolidado - Em Milhões de reais		
	2016	2015	2014
Obrigação com arrendamento mercantil	6,9	9,0	0,7
Circulante	2,0	2,0	0,6
Não circulante	4,9	7,0	0,1

(ii) Outras relações de longo prazo com instituições financeiras

Em 31 de dezembro de 2016, 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 subordinadas. Para mais informação sobre a reestruturação do perfil do endividamento da Companhia, ver item 10.9 abaixo.

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

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 Contax 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 1ª e 3ª 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 Contax-Mobitel. 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 Contax-Mobitel (*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

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

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

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, Contax 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.

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.

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

	31/12/2016		Consolidado 31/12/2015		2016 vs 2015 %
	% AT 2016		% AT 2016		
Caixa e equivalentes de caixa	323,9	15,1%	369,5	14,1%	-12,3%
Contas a receber de clientes	386,8	18,1%	328,5	12,5%	17,7%
Tributos a recuperar	66,4	3,1%	59,2	2,3%	12,2%
IR e CS a recuperar	44,2	2,1%	56,9	2,2%	-22,3%
Depósitos judiciais	-	0,0%	23,1	0,9%	-100,0%
Despesas antecipadas e demais ativos	26,7	1,2%	26,8	1,0%	-0,4%
Total do ativo circulante	848,0	39,6%	864,0	33,0%	-1,9%
Depósitos judiciais	359,5	16,8%	286,0	10,9%	25,7%
Tributos a recuperar	2,8	0,1%	0,5	0,0%	460,0%
IR e CS a recuperar	-	0,0%	0,2	0,0%	-100,0%
IR e CS diferidos a recuperar	337,2	15,7%	311,4	11,9%	8,3%
Despesas antecipadas e demais ativos	31,8	1,5%	30,2	1,2%	5,3%
Imobilizado	150,5	7,0%	373,3	14,2%	-59,7%
Intangível	412,9	19,3%	755,8	28,8%	-45,4%
Total do ativo não circulante	1.294,7	60,4%	1.757,4	67,0%	-26,3%
TOTAL DO ATIVO	2.142,7	100,0%	2.621,4	100,0%	-18,3%

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.

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

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\$ 386,8 milhões. A variação de R\$58,3 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.

Tributos a recuperar

A variação em 31/12/2016 em relação à 31/12/2015 no montante de R\$ 9,5 milhões deve-se principalmente à utilização de IRRF e recuperação de INSS a recuperar sobre verbas indenizatórias.

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\$ 12,9 milhões deve-se principalmente à compensação de saldo negativo de períodos anteriores e baixa de tributos a recuperar na operação descontinuada da Divisão Allus.

Tributos diferidos

A variação em 31/12/2016 em relação à 31/12/2015 no montante de R\$ 25,8 milhões deve-se principalmente por constituição de prejuízo fiscal no período.

Imobilizado

A variação em 31/12/2016 em relação à 31/12/2015 no montante de R\$ 222,77 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\$ 343,0 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	% 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	2,7%	161,3	6,2%	-64,5%
Obrigações com arrendamento mercantil	2,0	0,1%	2,0	0,1%	0,0%
Fornecedores	159,5	7,4%	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	10,0%	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	0,9%	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	0,2	0,0%	0,2	0,0%	0,0%
Demais obrigações	5,7	0,3%	15,2	0,6%	-62,5%
Total do passivo circulante	609	28,4%	1.590	60,6%	-61,7%
Debêntures	1.157,0	54,0%	400,1	15,3%	189,2%
Empréstimos e financiamentos	206,7	9,6%	305,2	11,6%	-32,3%
Provisão para riscos tributários, cíveis e trabalhistas	140,1	6,5%	94,7	3,6%	47,9%
Obrigações com arrendamento mercantil	4,9	0,2%	7,0	0,3%	-30,0%
Encargos sociais sobre salários	0,6	0,0%	-	0,0%	0,0%
Tributos a recolher	1,1	0,1%	1,9	0,1%	-42,1%
IR e CS diferidos a recolher	8,5	0,4%	47,8	1,8%	-82,2%
Demais obrigações	2,1	0,1%	4,2	0,2%	-50,0%
Total do passivo não circulante	1.521	71,0%	861	32,8%	76,7%
Capital social	188,9	8,8%	181,6	6,9%	4,0%
Outras reservas	(33,2)	-1,5%	(33,2)	-1,3%	0,0%
Ações em tesouraria	(20,1)	-0,9%	(20,1)	-0,8%	0,0%
Outros resultados abrangentes	(8,5)	-0,4%	82,7	3,2%	-110,3%
Prejuízo acumulado	(114,2)	-5,3%	(40,3)	-1,5%	183,4%
Total do patrimônio líquido	12,9	0,6%	170,7	6,5%	-92,4%
TOTAL DO PASSIVO E DO PL	2.142,7	100,0%	2.621,4	100,0%	-18,3%

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

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

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 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\$ 29,7 milhões deve-se principalmente a novos processos trabalhistas “*outliers*”.

Tributos diferidos

A variação em 31/12/2016 em relação à 31/12/2015 no montante de R\$ 39,3 milhões deve-se principalmente às baixas dos passivos classificados como “operação descontinuada” (Allus), no valor de R\$ 34,6 milhões.

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais**Demonstração do Resultado – 31/12/2016 x 31/12/2015**

DRE - (R\$ milhões)	2016	% AV 2016	2015	% AV 2015	Variação (%)
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	(260,9)	-12,8%	(233,6)	-9,8%	11,7%
	(172,4)	-8,4%	(182,6)	-7,6%	-5,6%
(Prejuízo) operacional antes do imposto de renda e da contribuição social	(313,0)	-15,3%	(358,0)	-14,9%	-12,6%
Imposto de renda e contribuição social:					
Corrente	(12,5)	-0,6%	(12,3)	-0,5%	1,6%
Diferido	116,1	5,7%	109,0	4,5%	6,5%
	103,6	5,1%	96,7	4,0%	7,1%
Resultado líquido das operações continuadas	(209,4)	-10,3%	(261,3)	-10,9%	-19,9%
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	(73,9)	-3,6%	(226,7)	-9,5%	-67,4%
(Prejuízo) líquido atribuível a:					
Acionistas da controladora	(73,9)	-3,6%	(226,7)	-9,5%	-67,4%
	(73,9)	-3,6%	(226,7)	-9,5%	-67,4%

*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).

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.

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

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\$ 172,4 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\$ 103,6 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 diferido no período, decorrente do prejuízo fiscal acumulado no ano 2016.

Lucro Líquido

A Companhia registrou Prejuízo Líquido de R\$ 73,9 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**Balanco 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	864,0	33,0%	948,8	35,8%	-8,9%
Depósitos judiciais	286,0	10,9%	275,8	10,4%	3,7%
Tributos a recuperar	0,5	0,0%	10,3	0,4%	-95,1%
IR e CS a recuperar	0,2	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	1.757,4	67,0%	1.705,0	64,2%	3,1%
TOTAL DO ATIVO	2.621,4	100,0%	2.653,8	100,0%	-1,2%

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\$ 17,5 milhões deve-se principalmente a redução de IRRF 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\$ 16,6 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.

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.

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

	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%
Repasse 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	1.589,8	60,6%	1.005,7	37,9%	58,1%
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	860,9	32,8%	1.252,2	47,2%	-31,2%
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	170,7	6,5%	395,9	14,9%	-56,9%
TOTAL DO PASSIVO E DO PL	2.621,4	100,0%	2.653,8	100,0%	-1,2%

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.

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

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

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%

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.

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

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 3ª 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**

	<u>31/12/2015</u>	<u>31/12/2014</u>
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

A Companhia gera suas receitas principalmente a partir da atividade de *contact center* no Brasil, concentradas nos segmentos de atendimento ao consumidor, recuperação de crédito, televendas, retenção, *back-office*, serviços de tecnologia e *trade marketing*.

Nas operações de *contact center*, em 2016, o segmento reportável de atendimento continuou responsável pela maior parte da Receita Operacional Líquida (“ROL”), representando 93,0% do total. A sua participação aumentou 1,0 p.ps em relação ao ano anterior.

As demonstrações para 2014 e 2015 foram reapresentadas para refletir somente as operações continuadas pela Companhia após a alienação da Divisão Allus, ou seja, empresas no Brasil e Sucursal da Contax Argentina (“reapresentado”). Em 2016, a receita operacional líquida da Contax foi de R\$ 2.042,6 milhões, uma redução de 14,7% em comparação aos R\$ 2.395,7 milhões (reapresentado) em 2015. No período, 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 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.

Listados abaixo estão os pontos que influenciaram a variação da receita neste período por segmento. Os comentários serão realizados considerando a receita operacional líquida ajustada, conforme conceito explicado acima.

- (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 da Contax-Mobitel 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* & 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;

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

- (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.

Em 2014, a ROL foi de R\$ 2.820,2 milhões (reapresentado). Destacamos abaixo os demais pontos que influenciaram a variação da receita no Brasil neste período:

- (i) *contact center & BPO*: R\$ 2.572,2 milhões, representando uma redução de 23,7% em relação ao ano anterior devido a redução de volume observada no período;
- (ii) *trade marketing*: R\$ 152,0 milhões, 12,9% abaixo do resultado de 2013, refletindo a descontinuação de contratos que não apresentavam a rentabilidade adequada em 2013; e
- (iii) TIC totalizou estável em relação a 2013. Destacamos importantes projetos de fábrica de software com clientes do setor financeiro, desenvolvidos ao longo do ano.

ii. Fatores que afetaram materialmente os resultados operacionais

Em 2016, o custo dos serviços prestados sem depreciação atingiu R\$ 1.793,9 milhões, reduzindo 18,6% em comparação a 2015, sendo as principais causas para essa variação: (i) redução de pessoal, (ii) racionalização de contratos com fornecedores, (iii) redução e otimização da capacidade instalada; e (iv) maior disciplina orçamentária. 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 11% em 12 meses.

As Despesas Comerciais Gerais e Administrativas (CG&A) totalizaram R\$ 237,5 milhões em 2016, redução de 12,1% em relação a 2015. Essa redução se deu principalmente devido às menores despesas com pessoal, considerando a redução de 8,5% no quadro de colaboradores administrativos no período, além dos esforços de racionalização de despesas envidados ao longo de 2016 que também implicaram em menores despesas com serviços de terceiros e demais linhas de CG&A.

O EBITDA reportado pela Companhia em 2016 foi de R\$ 226,3 milhões, comparado a saldo negativo de R\$ 15,0 milhões reportado em 2015 (proforma). O resultado do ano reflete itens não recorrentes, sendo o principal deles o reconhecimento do ganho da venda da Divisão Allus que impactou positivamente o resultado líquido do período em R\$ 201,9 milhões. Tivemos também outros itens não recorrentes relevantes, tais como:

- (i) reconhecimento de receita segundo modelo dos novos contratos: alguns contratos relevantes com clientes foram ajustados para alterar a forma e prazo de medição dos serviços prestados. Tal correção resultou em (i) reconhecimento adicional de receita de R\$ 68,4 milhões no período e (ii) outros efeitos líquidos distribuídos nas linhas de custos, despesas CG&A e outras despesas operacionais adicionais totalizando impacto negativo de R\$ 18,6 milhões;
- (ii) despesas recuperadas de INSS: diante de parecer favorável dos consultores jurídicos da Companhia, fez-se o reconhecimento contábil do direito de restituição dos valores referentes a contribuições previdenciárias pagas sobre verbas indenizatórias em exercícios anteriores. Os valores referentes a esta ação estão refletidos na linha de Outras receitas e despesas operacionais, com impacto líquido positivo de R\$ 35,2 milhões; e

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

- (iii) contingências trabalhistas: Aumento pontual da provisão impactando a linha de custos dos serviços prestados negativamente em R\$ 29,2 milhões.

Desconsiderando esses itens e demais não-recorrentes apresentados nos resultados trimestrais de 2016, o EBITDA Ajustado no período foi saldo negativo de R\$ 7,7 milhões, em comparação a saldo ajustado negativo de R\$ 15,7 milhões em 2015.

A melhora do EBITDA Ajustado na comparação anual já reflete as ações focadas na redução de custos. A Companhia reduziu seu *overhead*, adotou iniciativas para melhoria de processos e sistemas e iniciou um projeto de simplificação societária que teve como primeira importante realização a incorporação da Ability (braço de *trade marketing*, que representa aproximadamente 5% da receita do Grupo) na Contax Mobitel (principal empresa operacional).

Os ganhos de eficiência operacional foram impulsionados por outras ações como a renegociação de contratos com fornecedores. Em 2016, a Companhia realizou uma ação abrangente de identificação de oportunidades de economia e reformatação de contratos, que resultou em uma economia anualizada estimada em R\$ 103,6 milhões. A adequação desses custos tem sido fundamental para permitir que a operações da Companhia possa convergir para margens compatíveis com o negócio.

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. Esses efeitos levaram à Companhia a iniciar o processo de adequação de capacidade, processo em fase avançada no encerramento do exercício social de 2016.

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.

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

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 2,2% e de 16,3% em 2015 e 2016, respectivamente. Outro fator relevante na estrutura de custos e despesas da Companhia são os gastos com pessoal (75% dos custos e despesas totais em 2016). 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 6,8%, 8,8% e 11,7% em 2014, 2015 e 2016, 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.

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 3,7%, 10,5% e 7,2% em 2014, 2015 e 2016, respectivamente. Segundo o IPCA, publicado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (“IBGE”), as taxas de inflação nos preços ao consumidor brasileiro foram de 6,4%, 10,7% e 6,3% respectivamente, em 2014, 2015 e 2016.

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 2016, 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 2016, 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 2016, indicavam como cenário provável em 2017: IPCA de 4,80%, CDI (% a.a.) de 9,75% e TJLP anualizada de 7,50%.

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

Com relação ao resultado financeiro da Companhia, as despesas financeiras são afetadas por mudanças nas taxas de juros que se aplicam à dívida de taxa flutuante. As despesas financeiras líquidas em 2016 atingiram R\$ 172,4 milhões, comparado a uma despesa de R\$ 182,6 milhões em 2015, e a uma despesa de R\$ 82,2 milhões em 2014. A redução em 2016 é explicada, principalmente, pela liquidação parcial da dívida decorrente da alienação da Allus e pela redução dos principais indexadores da dívida no período, com destaque para o IPCA.

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 2014, 2015 e 2016 foram de 5,0%, 6,3% e 7,5%, respectivamente e o (ii) o CDI que é a taxa utilizada como referência para os empréstimos interbancários e suas taxas acumuladas dos anos de 2014, 2015 e 2016 foram de 10,8%, 13,2% e 14,0%, respectivamente.

Em 31 de dezembro de 2016, a dívida total por indexador da Contax estava distribuída da seguinte forma: CDI: 57%, IPCA+Selic: 29%, TJLP: 13%, Outros: 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 2016, 2015 e 2014.

b) constituição, aquisição ou alienação de participação societária.

Houve algumas mudanças societárias decorrentes de vendas e incorporações, conforme destacam-se no ano 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 Contax-Mobitel 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; e
- Adicionalmente, em 31 de dezembro de 2016, a Contax Mobitel incorporou as subsidiárias BRC e Venecia, com objetivo de simplificação da sua estrutura operacional.

Nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2015 e 2014, 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.

c) eventos ou operações não usuais

Substituição do INSS patronal nos setores de Tecnologia da Informação (TI) e Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)

Com a conversão da Medida Provisória nº 540/2011 na Lei nº 12.546/2011, ficou regulamentada a substituição do INSS a partir de abril de 2012. Os artigos 7º, 8º, 9º e 52º da referida Lei estabelecem que a alíquota patronal de INSS de 20% sobre a remuneração dos segurados empregados, trabalhadores avulsos e contribuintes individuais das empresas que prestam exclusivamente serviços de tecnologia da informação (“TI”) e tecnologia da informação e comunicação (“TIC”) deveria ser substituída, até 31 de dezembro de 2014, pela alíquota de 2,0% sobre o valor da receita bruta, excluídas as vendas canceladas e os descontos incondicionais concedidos, que em 31 de dezembro de 2015 passou a ser considerada a alíquota de 4,5%, conforme Lei nº 13.161/15, e não houve alteração para o exercício de 2016.

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 2014, 2015 e 2016.

b) Efeitos significativos das alterações em práticas contábeis:

Não houve alterações significativas das práticas contábeis referente aos períodos de 2014, 2015 e 2016.

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 23 de março de 2016 (referente aos exercícios de 2015 e 2014), 15 de março de 2017 (exercícios de 2016 e 2015) não contiveram nenhuma ressalva.

No entanto houve uma ênfase, referente ao encerramento do ano de 2015, referente à continuidade operacional, onde sem ressaltar a opinião, chama a atenção para as notas explicativas 1 e 35 às demonstrações financeiras, e CCL negativo, embora a companhia já estivesse iniciando as tratativas para realizar o plano de ação apresentado, oportunamente.

No ano de 2016, permaneceu a ênfase, porém a administração está implementando diversas ações estruturadas dando continuidade ao processo de virada financeira iniciada em 2015 e ao processo de virada operacional iniciada 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*, *TI* 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 inerentemente 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:

	Em milhares de reais
	Consolidado
	31/12/2016
2017	46.178
2018	39.412
2019	24.578
2020	21.218
2021	20.879
mais de 5 anos	50.427
	<u>202.692</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 2016, é de R\$ 202.692, 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

A Companhia investiu aproximadamente R\$ 260 milhões nos últimos 3 (três) exercícios sociais, principalmente na benfeitoria de seus imóveis e tecnologia.

Os investimentos totalizaram R\$ 15,1 milhões em 2016, R\$ 97,4 milhões em 2015 e R\$ 146,9 milhões em 2014 (somente Brasil). A redução se refere à: (i) racionalização dos investimentos de manutenção e tecnologia no período decorrente de gestão austera dos recursos durante a adequação operacional da Companhia; e (ii) maiores investimentos em inauguração de sites realizadas no ano anterior.

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 2017. Dentre os investimentos previstos para os próximos anos, a depender da situação financeira e patrimonial bem como das estratégias da Companhia, destacam-se:

- mudança da infraestrutura no Brasil para regiões com grande oferta de mão de obra qualificada, permitindo a devolução de alguns espaços menos eficientes ou em regiões menos atrativas para o desenvolvimento de atividades de contact center.
- investimento em sites *built-to-suit*, que são mais sustentáveis, menos intensivos em capital e possuem um desenho de infraestrutura e tecnologia customizado para o pleno e eficiente desenvolvimento das atividades da Companhia. Esses sites contam com estruturas mais amplas e modernas, e são planejados para propiciar o uso eficiente e sustentável de recursos hídricos, energia, telecomunicações, segurança, manutenção, entre outros.

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.

10. Comentários dos diretores / 10.8 - Plano de Negócios

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 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 *off-line* (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.

(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.****1. Reestruturação do perfil do endividamento financeiro da Companhia:**

Em 2016 a Companhia deu seguimento a reformulação da estrutura de capital por meio de várias operações. Em setembro, a Contax concluiu a venda da Divisão Allus, que tinha operações na Argentina, Colômbia e Peru e respondia por aproximadamente 30% da receita líquida do grupo. A transação foi fechada por US\$ 192 milhões (~R\$ 625 milhões) e os recursos destinados à recomposição de caixa e à amortização extraordinária de dívidas no Brasil e no exterior. Além disso, no início de 2016, a Companhia concluiu o acordo para reperfilamento de sua dívida financeira, que passou a ter vencimento em 6 anos (2021) e carência de dois anos para pagamento de principal. Por fim, vale mencionar a emissão de R\$ 100 milhões em debêntures subordinadas, em agosto, para recomposição do capital de giro da Companhia.

O reperfilamento resultou, principalmente:

- (i) na concessão de carência de 2 anos, contados a partir de 2016, inclusive, para amortização das principais dívidas financeiras da Companhia e da Contax-Mobitel, com a consequente postergação da data de início de amortização dos montantes de principal de suas principais dívidas financeiras, a qual será realizada a partir de 2018, com término em 2021;
- (ii) na concessão de carência de 1 ano para pagamento de juros das dívidas financeiras da Companhia e da Contax-Mobitel, com a consequente postergação da data de início de pagamento de juros de suas dívidas financeiras, o qual será realizado a partir de 2017, com término em 2021;
- (iii) na dispensa da análise dos indicadores financeiros previstos nos instrumentos contratuais representativos da dívida financeira da Companhia e da Contax-Mobitel (*covenants* financeiros) a partir do 3º trimestre de 2015 (inclusive) até o 4º trimestre de 2016 (inclusive);
- (iv) 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:
- (iv1) 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

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

Demonstrações financeiras trimestrais relativas ao exercício	Índice (ratio) resultante da apuração do Índice EBITDA/Despesa Financeira
---	--

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

social de	Líquida aplicável em razão igual ou inferior a
2017	1,25 vezes
2018 e 2019	1,50 vezes
A partir do exercício social de 2020	1,65 vezes

- (v) na inclusão de mecanismo de remuneração variável incidente sobre a remuneração das debêntures de emissão da Companhia (denominado “mecanismo de Step Up”), o qual será aplicado com base no resultado financeiro apurado das operações da Companhia no Brasil (EBITDA Brasil); e
- (vi) na aprovação formal pelos credores da Companhia da alienação da participação societária detida pela Contax-Mobitel no capital social da Stratton Spain, S.L.U., e/ou qualquer de suas controladas (conhecidas, em conjunto, como “Divisão Allus”), sendo que os recursos provenientes desta alienação, após deduzidos quaisquer custos e impostos relacionados à transação, que superem R\$200.000.000,00, e que sejam imediatamente disponíveis para a Companhia, deverão ser destinados, pela Companhia, à redução de seu endividamento por meio da amortização extraordinária ou liquidação antecipada dos respectivos instrumentos que compõem sua dívida financeira. Sem prejuízo do previsto acima, na hipótese do Aumento de Capital (conforme definido abaixo) e/ou da emissão das Debêntures Conversíveis Subordinadas (conforme definido abaixo) ocorrer em data anterior à data em que os recursos auferidos com a venda da Divisão Allus estejam disponíveis à Companhia, a totalidade dos recursos líquidos em dinheiro recebidos pela Companhia provenientes do Aumento de Capital (conforme abaixo definido) e/ou da emissão das Debêntures Conversíveis Subordinadas (conforme abaixo definido) deverá ser destinada à normalização do fluxo de caixa da Companhia, sendo que, imediatamente após a data de conclusão da alienação da Divisão Allus, a totalidade dos recursos líquidos obtidos em referida alienação, após deduzidos quaisquer custos e impostos a ela relacionados, que excederem o montante correspondente a R\$300.000.000,00, já considerados os recursos líquidos obtidos pela Companhia no âmbito do Aumento de Capital (conforme abaixo definido) e/ou da emissão das Debêntures Conversíveis Subordinadas (conforme abaixo definido) e aqueles decorrentes da Dívida Subordinada (conforme abaixo definido), deverá ser aplicada na amortização extraordinária e/ou liquidação das dívidas financeiras da Companhia e da Contax-Mobitel, conforme o caso.

2. Obrigações assumidas pela Companhia e pela CTX Participações S.A. no âmbito do reperfilamento de seu endividamento financeiro:

As seguintes obrigações foram assumidas pela Companhia em contrapartida à aprovação do reperfilamento da dívida financeira pelos credores, conforme refletidas nos respectivos instrumentos das dívidas financeiras da Companhia e da Contax-Mobitel:

- (i) obrigação de realização de um empréstimo subordinado, pela CTX para a Companhia, no valor total de R\$45.460.000,00 (“Dívida Subordinada”), representado por instrumento de dívida ou debênture subordinada a todas as demais dívidas financeiras existentes à época da Companhia, com juros capitalizados até a

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

data de pagamento e exigível após o pagamento integral dos credores da Companhia, sendo que, a CTX se obrigou a, no momento da realização do Aumento de Capital (conforme abaixo definido), converter a Dívida Subordinada de forma a subscrever e integralizar no Aumento de Capital (conforme abaixo definido) número de ações suficiente para manter sua atual participação acionária na Companhia em relação às ações que venham a ser subscritas por outros acionistas, novos investidores e/ou credores da Companhia;

- (ii) na assunção de obrigação, pela Companhia, em realizar uma emissão privada de debêntures conversíveis subordinadas (“Debêntures Conversíveis Subordinadas”) caso o Aumento de Capital (conforme abaixo definido) não atinja o montante de R\$200.000.000,00, sendo que a Companhia obteve o compromisso formal dos sócios Andrade Gutierrez S.A. e da Fundação Atlântico de Seguridade Social em subscrever no âmbito desta emissão um valor agregado correspondente a diferença entre (a) R\$200.000.000,00 e (b) a soma (b.i) do valor efetivo do Aumento de Capital (incluindo os valores convertidos da Dívida Subordinada e de outros créditos eventualmente convertidos em ações); e (b.2) do saldo da Dívida Subordinada não convertido em capital, sendo que o valor agregado resultante de tal soma estará limitado, em qualquer hipótese, a R\$54.540.000,00 (“Compromisso de Subscrição”). Os recursos líquidos e disponíveis recebidos pela Companhia no âmbito da emissão das Debêntures Conversíveis Subordinadas e/ou do Aumento de Capital (conforme abaixo definido) serão utilizados pela Companhia da seguinte forma: (x) o montante de tais recursos que exceder R\$54.540.000,00 deverá ser aplicado pela Companhia na redução de seu endividamento financeiro, caso os recursos auferidos com a venda da Divisão Allus já tenham sido disponibilizados à Companhia até a data de realização do Aumento de Capital (conforme abaixo definido) e/ou emissão das Debêntures Conversíveis Subordinadas, conforme aplicável; ou (y) a totalidade de tais recursos deverá ser destinada à normalização do fluxo de caixa da Companhia, conforme item 1.(vi) acima, caso os recursos auferidos com a venda da Divisão Allus não tenham sido disponibilizados à Companhia até a data de realização do Aumento de Capital (conforme abaixo definido) e/ou emissão das Debêntures Conversíveis Subordinadas, conforme aplicável;
- (iii) distribuição de recursos aos acionistas, seja por meio de dividendos (incluindo o dividendo mínimo obrigatório) ou juros sobre capital próprio, enquanto o índice financeiro da Companhia (composto pela divisão da dívida líquida da Companhia pelo seu EBITDA) não for igual ou inferior a 2,00 vezes, sob pena de aplicação de multa compensatória no montante equivalente a 2% ao ano, base 252 dias úteis, sobre o saldo devedor das debêntures de emissão da Companhia, sem prejuízo da possibilidade de declaração, pelos debenturistas da Companhia, do vencimento antecipado, de forma não automática, da dívida representada por tais debêntures em caso de descumprimento de tal obrigação;

Tais limitações não se aplicam ao pagamento dos dividendos declarados na assembleia geral ordinária da Companhia, realizada em 30 de abril de 2015 (“AGO”), exceto no que se refere a quaisquer dividendos ou juros sobre o capital próprio que venham a ser recebidos pela CTX, Andrade Gutierrez, Jereissati Telecom S.A. e Fundação Atlântico, declarados na AGO, os quais deverão ser imediata e integralmente utilizados para a realização de um empréstimo subordinado à Companhia representado por instrumento de dívida ou debênture subordinada a todas as demais dívidas da Companhia, com juros capitalizados até a data de pagamento, o qual

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

somente será exigível após o pagamento integral dos credores da Companhia que participaram do reperfilamento.

- (iv) na assunção de obrigação pela Companhia em realizar, até 31 de maio de 2016, um aumento de seu capital social, nos termos da Instrução da Comissão de Valores Mobiliários nº 476, de 16 de janeiro de 2009, conforme alterada, no valor de R\$200.000.000,00 (“Aumento de Capital”), observado que, anteriormente ao Aumento de Capital, a Companhia assumiu a obrigação de (a) convocar uma assembleia geral extraordinária para eleger novos membros de seu conselho de administração, a qual foi realizada em 20 de abril de 2016; e (b) imediatamente após a eleição dos novos membros de seu conselho de administração, envidar seus melhores esforços para realizar a migração da Companhia do segmento especial de listagem Nível 2 para o segmento especial de listagem do Novo Mercado da BM&FBOVESPA. Em 14 de março de 2016, o Conselho de Administração autorizou a diretoria a tomar todas as providências necessárias para a migração para o segmento especial do Novo Mercado e, em 20 de abril de 2016, os acionistas aprovaram em assembleia a conversão das ações preferenciais em ordinárias e a migração para o Novo Mercado. Em, 18 de julho de 2016, a BM&FBOVESPA S.A. - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros (“BM&FBOVESPA”) concluiu a análise do processo de migração da Companhia para o segmento especial de listagem da BM&FBOVESPA denominado Novo Mercado, passando as ações da Companhia a serem negociadas neste segmento a partir de 21 de julho de 2016. A partir de então, passa a ter eficácia a reforma global do Estatuto Social da Companhia que visou adequá-lo às cláusulas mínimas do Regulamento de Listagem do Novo Mercado da BM&FBOVESPA, conforme deliberação aprovada na Assembleia Geral Extraordinária da Companhia realizada em 20 de abril de 2016. No momento de realização do Aumento de Capital, os credores das dívidas financeiras da Companhia e da Contax-Mobitel terão a opção de utilizar seus créditos financeiros contra a Companhia para subscrever e integralizar ações no âmbito do Aumento de Capital caso este não seja integralmente subscrito pelos acionistas e/ou terceiros; e
- (v) na assunção de obrigação pela Companhia em realizar, até 30 de abril de 2016, a emissão de um novo instrumento financeiro unificado para todos os seus credores, na forma de debêntures simples, para a migração dos debenturistas da Companhia que assim desejarem e se manifestarem, conforme condições que venham a ser estabelecidas de comum acordo com os debenturistas da Companhia à época de emissão de tal instrumento (“Instrumento Unificado”). O Instrumento Unificado tem sua emissão condicionada a um nível de adesão mínimo de 50% dos debenturistas da primeira, segunda e terceira emissões da Companhia, considerados em conjunto, e deverá ser emitido na forma de debêntures simples, da espécie quirografária, para emissão privada, em duas séries, de forma que (a) a primeira série faça jus a uma remuneração acumulada equivalente a 100% das taxas médias diárias dos Depósitos Interfinanceiros – DI de 1 dia, bases 252 dias úteis, acrescida de um spread de 1,25% ao ano, e (b) a segunda série faça jus a uma remuneração equivalente à média aritmética das taxas de fechamento das Notas do Tesouro Nacional do Brasil (NTN-B) com vencimento em 15 de agosto de 2022, acrescidas de um spread de 1,25% ao ano, bases 252 dias úteis.

Além dos temas destacados acima, a Companhia assumiu a obrigação adicional de (a) não aumentar, por qualquer mecanismo, os juros da remuneração devida aos credores de suas

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

dívidas financeiras existentes em 21 de dezembro de 2015, e (b) não constituir qualquer espécie de ônus ou gravame, incluindo, sem limitação, cessão fiduciária, sobre seus direitos creditórios e/ou recebíveis presentes ou futuros (excetuadas as operações de descontos comerciais usualmente praticadas pela Companhia).

Em 15 de março de 2016, a Companhia divulgou Fato Relevante informando que as condições de eficácia para o alongamento do endividamento financeiro da Companhia foram verificadas.

Em 16 de junho de 2016 a Companhia emitiu Fato Relevante, a fim de informar seus acionistas e mercado em geral, sobre o cancelamento da Oferta Restrita, em decorrência da atual conjuntura desfavorável do mercado nacional.

Redução do volume de negócios

A Companhia vem enfrentando os efeitos da redução na receita do segmento de atendimento por voz (responsável por 93% da receita total do grupo). Vale destacar que a Companhia está concentrada no desenvolvimento de soluções inteligentes, buscando prover serviços que permitam acompanhar toda a jornada do consumidor, nos ambientes on-line (voz e digital) e off-line (presencial e trade), e ao longo de 2016 assinou 7 novos contratos para suporte multicanal.

Ao longo de 2016, uma importante realização da Companhia foi o atingimento da meta de redução da ociosidade da capacidade instalada. No final de 2015, a Companhia revisou seus indicadores de eficiência operacional e concluiu que para retomar as margens comparáveis com os peers de mercado seria fundamental diminuir a ociosidade para patamares inferiores a 10%. No final de 2016, a Companhia registrou ociosidade de 9,6%, contra 20,5% no encerramento de 2015. Para atingir este patamar, foram desmobilizados 14 sites (com quase 10 mil posições de atendimento) ao longo do ano.

O resultado da Companhia no exercício social de 2016, portanto, está relacionado aos custos de adequação para ajuste de sua capacidade, considerando o novo nível de volume demandado pelos seus clientes. Essa adequação é de grande importância para recompor as margens aos patamares compatíveis com os players mais importantes do nosso setor e tem impactos principalmente nas linhas de pessoal, aluguéis e serviços de terceiros. A Companhia deu continuidade ao processo de desmobilização de sites, promovendo o encerramento de 14 unidades operacionais no Brasil ao longo de 2016.

O resultado dos ajustes acima mencionados e as demais iniciativas relacionadas ao processo de turnaround, já podem ser percebidos no resultado bruto da Companhia. Em 2016, os Custos dos Serviços Prestados atingiram R\$ 1.948,2 milhões, 16,6% abaixo do reportado em 2015 (R\$ 2.334,7 milhões), e 18,5% abaixo do reportado em 2014. A margem bruta foi de 15,3%, 2,5% e 4,6%, em 2014, 2015 e 2016, respectivamente.