

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO
PUC - SP

Alex Moura Magalhães

Aplicação de modelos de insolvência nas principais empresas de *call center* no Brasil

MESTRADO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS

SÃO PAULO
2013

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO
PUC - SP

Alex Moura Magalhães

Aplicação de modelos de insolvência nas principais empresas de *call center* no Brasil

Dissertação apresentada à Banca Examinadora da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, como exigência parcial para obtenção do título de MESTRE em Ciências Contábeis, sob a orientação do Professor Doutor Napoleão Verardi Galeale.

SÃO PAULO

2013

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO - PUC - SP

Alex Moura Magalhães

Aplicação de modelos de insolvência nas principais empresas de *call center* no Brasil

MESTRADO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS

ERRATA

Página	Parágrafo/Linha/Nota	Onde se lê	Deve-se ler
24	4º parágrafo, 1ª linha	O objetivo deste trabalho é realizar uma avaliação financeira das principais empresas de call center terceirizadas que atuam no mercado brasileiro, por meio da aplicação dos modelos de insolvência mais conhecidos no Brasil,	O objetivo deste trabalho é avaliar a aderência e aplicabilidade de modelos de insolvência mais conhecidos no Brasil por meio da avaliação financeira das principais empresas de call center terceirizadas,

Banca Examinadora

Autorizo, exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, a reprodução total ou parcial desta dissertação por processos fotocopiadores ou eletrônicos, desde que citada a fonte.

São Paulo, ____ de _____ de _____.

AGRADECIMENTOS

As primeiras pessoas a quem agradeço são os meus pais, que sempre me incentivaram a seguir em frente por mais doloroso que fosse o caminho escolhido. Agradeço, também, à minha esposa, que nunca me deixou desistir dos meus sonhos, e aos meus filhos, que são a minha maior fonte de energia para buscar romper meus limites e alcançar meus objetivos. Agradeço a toda à minha família e amigos por terem acreditado em mim.

Agradeço aos mestres que me guiaram nos ensinamentos e me orientaram para este novo desafio de reproduzir o conhecimento adquirido e multiplicá-lo ao próximo. Agradeço aos meus colegas de sala pela oportunidade de tê-los conhecido e com eles compartilhado esta jornada que percorremos juntos.

Agradeço aos meus gestores, pela confiança, paciência e compreensão depositada para que este sonho pudesse ser realizado.

Agradeço, especialmente, ao meu mestre orientador, Professor Doutor Napoleão Verardi Galeale, que, com sua generosidade, me conduziu até aqui para mais esta conquista, como também aos membros do Exame de Qualificação, Professores Doutores José Carlos Marion e João Luiz de Souza Lima, que contribuíram para esta pesquisa com suas generosas considerações.

E, por fim, agradeço a Deus, por ter colocado todas essas pessoas no meu caminho para que eu pudesse me tornar um ser humano melhor.

MAGALHÃES, Alex Moura. **Aplicação de modelos de insolvência nas principais empresas de *call center* no Brasil.**

RESUMO

Este estudo é resultado de uma avaliação financeira por meio de modelos de insolvência aplicados nas demonstrações financeiras das principais empresas de *call center* atuantes no Brasil. Essas empresas possuem grande representatividade financeira para esse setor, como também grande potencial empregatício. O objetivo a ser alcançado com este estudo é identificar se há riscos de insolvência nessas empresas, já que uma pesquisa realizada por uma consultoria que acompanha o mercado de *call center* levantou o risco financeiro que ocorre na continuidade desse negócio em organizações de pequeno e médio portes, devido ao alto custo de investimentos para manter as suas respectivas operações e o não repasse desse custo no preço final do serviço para as empresas contratantes, que não reconhecem tal investimento como valor agregado ao serviço.

Palavras-chave: Solvência. Insolvência. Modelo. Risco. *Call center*.

MAGALHÃES, Alex Moura. **Application of insolvency models in main call center companies in Brazil.**

ABSTRACT

This study is the result of a financial evaluation using insolvency models applied in the financial statements of the leading call center companies operating in Brazil. These companies have great representation for the financial sector as well as great potential employment. The goal to be achieved with this study is to identify if there is risk of insolvency in these call center companies, since a research by a consultancy that accompanies the call center market raised the financial risk that occurs in the continuity of business enterprises small and medium-sized due to the high cost of investment to maintain their respective operations and not pass this cost in the final price of the service to the contractors, who do not recognize such investment as value added service.

Keywords: Solvency. Insolvency. Model. Risk. Call center.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Termômetro de insolvência – Modelo de Kanitz	36
Figura 2	Termômetro de insolvência – Modelo de Elizabestky	37
Figura 3	Termômetro de insolvência – Modelo de Altman	38
Figura 4	Termômetro de insolvência – Modelo de Matias	39
Figura 5	Termômetro de insolvência – Modelo de Pereira.....	40

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Faturamento Contax	24
Gráfico 2	Número de funcionários Contax.....	24
Gráfico 3	Faturamento Atento	26
Gráfico 4	Número de funcionários Atento	26
Gráfico 5	Faturamento Tivit	27
Gráfico 6	Número de funcionários Tivit.....	28
Gráfico 7	Faturamento Scopus	29
Gráfico 8	Faturamento Vidax	31
Gráfico 9	Número de funcionários Vidax.....	31
Gráfico 10	Faturamento Algar Tecnologia.....	32
Gráfico 11	Número de funcionários Algar Tecnologia	33
Gráfico 12	Faturamento AeC.....	34
Gráfico 13	Número de funcionários AeC.....	34
Gráfico 14	Demonstração do resultado dos modelos aplicados nos três exercícios avaliados da empresa Contax	44
Gráfico 15	Demonstração do resultado dos modelos aplicados nos três exercícios avaliados da empresa Atento	46
Gráfico 16	Demonstração do resultado dos modelos aplicados nos três exercícios avaliados da empresa Scopus	49
Gráfico 17	Demonstração do resultado dos modelos aplicados nos três exercícios avaliados da empresa Vidax	51
Gráfico 18	Demonstração do resultado dos modelos aplicados nos três exercícios avaliados da empresa Algar Tecnologia.....	54
Gráfico 19	Demonstração do resultado dos modelos aplicados nos três exercícios avaliados da empresa AeC.....	57

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	Evolução do mercado de <i>contact center</i> nos anos de 2008 a 2010	15
Quadro 2	Lista das 20 maiores empresas de <i>call center</i> por faturamento no ano de 2011 e a respectiva participação no <i>ranking</i>	18
Quadro 3	Lista das 20 maiores empresas de <i>call center</i> por faturamento no ano de 2011 e a respectiva participação no setor	19
Quadro 4	Lista das 20 maiores empresas de <i>call center</i> por faturamento no ano de 2011 e o número de funcionários	20
Quadro 5	Demonstrações financeiras Contax	42
Quadro 6	Demonstrativo de resultado do exercício Contax	43
Quadro 7	Resultado dos modelos aplicados nas demonstrações financeiras da empresa Contax	43
Quadro 8	Demonstrações financeiras Atento	45
Quadro 9	Demonstrativo de resultado do exercício Atento	45
Quadro 10	Resultado dos modelos aplicados nas demonstrações financeiras da empresa Atento	46
Quadro 11	Demonstrações financeiras Scopus	47
Quadro 12	Demonstrativo de resultado do exercício Scopus	48
Quadro 13	Resultado dos modelos aplicados nas demonstrações financeiras da empresa Scopus	48
Quadro 14	Demonstrações financeiras Vidax	50
Quadro 15	Demonstrativo de resultado do exercício Vidax	50
Quadro 16	Resultado dos modelos aplicados nas demonstrações financeiras da empresa Vidax	51
Quadro 17	Demonstrações financeiras Algar Tecnologia	53
Quadro 18	Demonstrativo de resultado do exercício Algar Tecnologia	53

Quadro 19	Resultado dos modelos aplicados nas demonstrações financeiras da empresa Algar Tecnologia.....	54
Quadro 20	Demonstrações financeiras AeC.....	56
Quadro 21	Demonstrativo de resultado do exercício AeC	56
Quadro 22	Resultado dos modelos aplicados nas demonstrações financeiras da empresa AeC.....	57
Quadro 23	Resumo dos modelos aplicados nas demonstrações financeiras das empresas avaliadas	58

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

SAC	Serviço de Atendimento ao Cliente
ABRAREC	Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente
LMS	<i>Learning Management System</i>
COL	Cursos <i>On-Line</i>
EPS	Empresa Prestadora de Serviços
B2B	<i>Business to Business</i>
B2C	<i>Business to Consumer</i>
BPO	<i>Business Process Outsourcing</i>
TI	Tecnologia da Informação
Sintelmark	Sindicato Paulista das Empresas de <i>Telemarketing, Marketing Direto</i> e Conexões
PIB	Produto Interno Bruto
VNN	Votorantim Novos Negócios
IPO	<i>Initial Public Offering</i>

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
1.1 Caracterização do problema de pesquisa	13
1.2 Questão da pesquisa e hipótese do trabalho	16
1.3 Objetivo do trabalho	16
1.4 Metodologia	17
1.5 Limitações da pesquisa	20
1.6 Estrutura do trabalho	21
2 O MERCADO DE <i>CALL CENTER</i> E AS PRINCIPAIS EMPRESAS DO SETOR.....	22
2.1 Contax	23
2.2 Atento	25
2.3 Tivit.....	26
2.4 Scopus.....	28
2.5 Vidax.....	30
2.6 Algar Tecnologia	31
3 MODELOS DE INSOLVÊNCIA MAIS CONHECIDOS	35
3.1 Modelo de Kanitz	35
3.2 Modelo de Elizabestky	36
3.3 Modelo de Altman	38
3.4 Modelo de Matias	39
3.5 Modelo de Pereira	39
3.6 Considerações sobre os modelos a serem aplicados	41
4 DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS DAS EMPRESAS DE <i>CALL CENTER</i>	42
4.1 Contax	42
4.2 Atento	44
4.3 Tivit.....	47
4.4 Scopus.....	47
4.5 Vidax.....	49
4.6 Algar Tecnologia	52
4.7 AeC	55

4.8 Resumo dos modelos aplicados	58
5 CONCLUSÃO E CONSIDERAÇÕES FINAIS	59
REFERÊNCIAS	61
ANEXO A - Demonstrativos financeiros Contax	64
ANEXO B - Demonstrativos financeiros Atento	67
ANEXO C - Demonstrativos financeiros Scopus.....	69
ANEXO D - Demonstrativos financeiros Vidax	73
ANEXO E - Demonstrativos financeiros Algar Tecnologia	77
ANEXO F - Demonstrativos financeiros AeC.....	80

1 INTRODUÇÃO

A introdução deste estudo consistirá de seis subseções, começando pela caracterização do problema de pesquisa, seguida pela questão geral e a hipótese do respectivo trabalho. Apresentar-se-á, na sequência, o objetivo esperado do estudo, em linha com a metodologia utilizada. E, completando a introdução, serão ressaltadas as limitações da pesquisa, encerrando-se com um breve descritivo sobre a estrutura dos capítulos que compõem este trabalho.

1.1 Caracterização do problema de pesquisa

Conforme publicado no *site* de uma das maiores empresas de *contact center* do mercado brasileiro, a Atento, o *call center* surgiu nos anos de 1960, nos Estados Unidos, não havendo uma data exata para a origem desse tipo de serviço (ATENTO, 2012a).

O referido *site* menciona que alguns anos após a invenção do telefone, em 1880, um padeiro norte-americano notou uma enorme e potencial oportunidade de negócios para oferecer os seus produtos à sua clientela, que girava em torno de 180 clientes. Antigamente, o atendimento por telefone era oferecido por bombeiros, para casos de emergência e policiamento. As pessoas utilizavam o telefone apenas quando era necessário em caso de emergências, ligando para uma central, que encaminhava a ocorrência para uma solução, conforme o problema apresentado (ATENTO, 2012a).

Nessa mesma época, a Ford se arriscou e investiu na primeira campanha massiva de *marketing* por telefone, capacitando 15 mil donas de casa, que, de suas respectivas residências, efetuaram 20 milhões de ligações para definir e mapear o mercado potencial de compradores de automóveis. Rapidamente, essa estratégia disseminou-se para outras empresas (ATENTO, 2012a).

Estudos realizados nos Estados Unidos da década de 1970 comprovaram que praticamente 50% dos americanos que receberam contato por telefone (seja para vendas ou para pesquisa) ouviram as propostas ofertadas. Em 1980, surgiu, então, oficialmente, o termo “*telemarketing*”, que aportou no Brasil junto com a chegada das multinacionais americanas (ATENTO, 2012a).

Percebendo que esse tipo de sistema poderia ser expandido, e com a regulamentação do Código de Defesa do Consumidor, as empresas passaram a disponibilizar esse tipo de atendimento para os seus clientes por meio de um Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC),

um canal de comunicação pelo qual os consumidores podiam registrar as suas reclamações. Com o passar do tempo, essas centrais de atendimento começaram a ser vistas como uma ferramenta de integração e relacionamento com o cliente, tornando-se, assim, *call centers*.

Em 2007, a Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente (ABRAREC) e a E-Consulting – empresa especializada em consultoria estratégica nos setores de Tecnologia da Informação (TI), Internet, Mídia e Telecom –, realizaram um estudo revelando que o setor de *contact center* continuou crescendo e assumindo um importante papel socioeconômico no país. Esse estudo constatou que o setor cresceu 8,5% em 2007 e alcançou um faturamento aproximado de R\$ 17 bilhões, atingindo uma maturidade e uma estabilidade do setor, englobando centrais de atendimento próprias e terceirizadas, atuando não somente com Serviços de Atendimento ao Cliente, mas também com Televendas, Recuperação de Crédito, entre outros (ADMINISTRADORES.COM, 2008).

Desse referido estudo, destacam-se as seguintes informações: do faturamento total, entre 60% e 65% são oriundos das operações de serviço de atendimento ao consumidor; as operações terceirizadas representam 35% do setor; o aumento do volume de crédito ao consumidor fez com que a área de Recuperação de Crédito crescesse, além de contribuir para aumentar o nível de terceirização de operações de *call center* no Brasil em relação a outros países; as operações terceirizadas representam 35% do setor, com faturamento de R\$ 6 bilhões; os setores de Convergência (Mídia, Internet e Conteúdo) e Financeiro são os que mais contrataram os serviços de *call center* no Brasil, com 43,4% e 36,2% da demanda, respectivamente, e, em seguida, estão os segmentos de *Utilities/Varejo*, com 5%. Outra informação que se destaca pela sua importância é que o setor é responsável por cerca de 1 milhão de trabalhadores e que, diferentemente da percepção do mercado, oferece a oportunidade de desenvolvimento e crescimento na carreira. Esses trabalhadores ocupam cargos de operadores, monitores, supervisores, coordenadores e gerentes (ADMINISTRADORES.COM, 2008).

Mas existe, ainda, outro dado de grande relevância que chama a atenção nesse mencionado estudo: apesar de todo esse crescimento e da absorção de mão de obra e empregabilidade – para se ter uma ideia, o setor emprega mais do que a indústria automobilística –, a pesquisa revela uma forte queda na rentabilidade média do setor terceirizado (média de 3,5%), e, por isso, é motivo de preocupação (ADMINISTRADORES.COM, 2008). As empresas de *call center* investem pesado no treinamento e na capacitação de mão de obra, em certificações de qualidade e na aquisição de

novas tecnologias, mas os contratantes exigem tudo isso como condição básica do serviço, pois o consideram, de maneira geral, um serviço *commodity*.

Vale notar que, muitas vezes, o contratante em formato de leilão reverso estimula a guerra de preços predatória, uma vez que não paga por serviços de valor agregado, apesar de exigí-los. “Essa inequação consome de forma agressiva a saudabilidade dos contratos e machuca o equilíbrio operacional-financeiro das empresas, principalmente das médias e pequenas que possuem faturamento entre R\$ 50 milhões e R\$ 300 milhões”, afirmou Domeneghetti – sócio-fundador da E-Consulting, consultoria responsável pelo estudo (ADMINISTRADORES.COM, 2008, sem paginação).

Já em outro estudo realizado pela E-Consulting, agora no ano de 2009, foi constatado que o setor faturou mais de R\$ 23 bilhões, sendo que R\$ 8,798 bilhões são provenientes de operações terceirizadas (PORTAL CALL CENTER, 2010). Esse ponto de atenção sobre a sustentabilidade dessas empresas se torna relevante, pois, de acordo com a projeção da ABRAREC para 2012, o setor de *contact center* atingirá o patamar de 2 milhões de postos de trabalho, já que o histórico nessas empresas apresenta um total de 1,16 milhão de funcionários em 2008 e 1,33 milhões em 2009, além de contribuir para os fomentos direto e indireto dos setores de sua cadeia de valor como a indústria de Tecnologia da Informação (PORTAL CALL CENTER, 2010).

O Quadro 1, abaixo, mostra mais dados sobre a evolução do mercado de *contact center*:

Quadro 1 - Evolução do mercado de *contact center* nos anos de 2008 a 2010.

	2008	2009	2010
PA's terceirizadas	158 mil	174 mil	204 mil
Total de PA's	433 mil	471 mil	703 mil
Volume de movimentação terceirizado	6,66 bilhões	7,98 bilhões	8,79 bilhões
Volume de movimentação do setor	17,13 bilhões	21,03 bilhões	23,78 bilhões
Faturamento médio por PA terceirizada	42,10 mil	45,89 mil	44,73 mil
Funcionários terceirizados	294 mil	448 mil	484 mil
Faturamento médio terceirizado por funcionário	22,65 mil	17,81 mil	18,18 mil

Fonte: Strategy Research Center da E-Consulting Corp. (PORTAL CALL CENTER, 2010).

1.2 Questão da pesquisa e hipótese do trabalho

Considerando a importância do setor de *contact center* brasileiro, de acordo com o Sindicato Paulista das Empresas de *Telemarketing* (Sintelmark), em publicação no *site* Portal *Call Center* (2012, sem paginação), “o setor é identificado pelo alto nível de geração de empregos, por oferecer suporte à forte demanda de consumo nacional, além de despertar o interesse de investidores estrangeiros”.

No ano de 2011, o crescimento do setor foi acima do Produto Interno Bruto (PIB) nacional, com 10% de expansão, e movimentou R\$ 29 bilhões, consolidando-se cada vez mais como um dos segmentos que mais impactam positivamente na economia das cidades e do país (PORTAL CALL CENTER, 2012). Mas, na pesquisa realizada em 2009 pela E-Consulting, foi levantado um ponto de atenção quanto à relação de custo e investimento nas operações e serviços prestados e o valor pago por estes e o não reconhecimento pelo valor agregado (PORTAL CALL CENTER, 2010).

Em decorrência desse apontamento, levanta-se o seguinte questionamento: como está a saúde financeira das principais empresas de *call center* terceirizadas no Brasil?

1.3 Objetivo do trabalho

O objetivo deste trabalho é realizar uma avaliação financeira das principais empresas de *call center* terceirizadas que atuam no mercado brasileiro, por meio da aplicação dos modelos de insolvência mais conhecidos no Brasil, para verificar se os pesados investimentos em qualificação e capacitação da mão de obra, certificações em qualidade e aquisição de novas tecnologias, ou seja, os altos investimentos para estruturação dos serviços prestados aos contratantes realmente impactam na sustentabilidade financeira da empresa devido ao baixo preço praticado no pagamentos desses serviços, uma vez que os contratantes não pagam pelo valor agregado aos serviços.

Sendo assim, o presente estudo buscará analisar se essas empresas, nos seus últimos exercícios, apresentam sinais de insolvência ou não, aplicando, para isso, mais de um modelo de insolvência.

1.4 Metodologia

A insolvência sempre foi muito complexa de ser detectada nas empresas que estão em dificuldades financeiras, sendo a análise das demonstrações financeiras uma das formas de se obter informações sobre o desempenho das organizações.

Seguindo nessa afirmativa, umas das ferramentas mais antigas na avaliação da situação financeira das empresas é a aplicação de modelos de insolvência, os quais, por meio de métodos estatísticos estruturados, podem ser preditivos da situação de insolvência (PINHEIRO et al., 2007). Nesse sentido, Kassai e Onusic (2004, p. 1) apontam que “a análise de indicadores extraídos das demonstrações financeiras é elemento importante para se tomar decisões sobre investimentos e empréstimos, auxiliando na avaliação do grau de solvabilidade de uma empresa”.

Diante desse contexto, serão buscados, na literatura, os modelos de insolvência mais conhecidos e apresentados no Brasil, quais sejam Elizabetsky – 1976 –, Kanitz – 1978 –, Matias – 1976 –, Altman, Baidya e Dias – 1979 – e Pereira – 1982 –, os quais ajudam na avaliação da predisposição das empresas à insolvência, auxiliando na necessidade de resguardar os interesses dos gestores que atuam no mercado financeiro (PINHEIRO et al., 2007).

Pinto (2008) destaca que a interpretação do passado das empresas por modelos de insolvência favorece e evidencia as tendências de futuro, possibilitando apresentar as suas predisposições de solvência ou não. Dessa forma, além de utilizar os modelos de insolvência acima citados, buscar-se-á, neste estudo, avaliar, de forma qualitativa e documental, os demonstrativos financeiros de três exercícios seguidos, neste caso os anos de 2009, 2010 e 2011, das principais empresas de *call center* que atuam no Brasil, para se ter condição de verificar se há uma tendência ou não de insolvência nessas companhias.

Apresentados os modelos de insolvência mais conhecidos no Brasil, seus autores e suas formulações utilizadas, serão selecionadas para a análise as principais empresas que se destacam no *ranking* apresentado pelo *site* Callcenter.inf.br (2012b), considerando as informações do ano de 2011.

No critério para escolha das principais empresas, a representatividade apresentada e acumulada em termos de volume de faturamento e o número de funcionários no ano de 2011 serão utilizados para selecionar as companhias a serem avaliadas pela aplicação dos modelos de insolvência. Considerando que o mercado de *call center* terceirizado representa em torno de 35% da movimentação do setor, chegando à cifra de R\$ 10,15 bilhões, as sete primeiras

empresas representam 84,04% da movimentação dos serviços terceirizados no setor, percentual bastante representativo para a seleção e a análise em questão (CALLCENTER.INF.BR, 2012b).

Quadro 2 - Lista das 20 maiores empresas de *call center* por faturamento no ano de 2011 e a respectiva participação no *ranking*.

Posição	Empresa	Faturamento em 2011 (R\$/milhões)	Participação no setor terceirizado	Acumulado no setor terceirizado
1a.	Contax	2.956	29,12%	29,12%
2a.	Atento	2.438	24,02%	53,14%
3a.	Tivit	1.300	12,81%	65,95%
4a.	Scopus	569	5,61%	71,56%
5a.	Vidax	457	4,50%	76,06%
6a.	Algar Tecnologia	445	4,38%	80,44%
7a.	AeC	365	3,60%	84,04%
8a.	Almaviva do Brasil	250	2,46%	86,50%
9a.	Grupo Provider	227	2,24%	88,74%
10a.	CSU	206	2,03%	90,77%
11a.	Call Contact Center	165	1,63%	92,40%
12a.	Uranet	150	1,48%	93,88%
13a.	Tellus-LA	100	0,99%	94,86%
14a.	Flex Contact Center	53	0,52%	95,38%
15a.	Veganet	48	0,47%	95,86%
16a.	Vikstar Contact Center	28	0,27%	96,13%
17a.	Centrix Contact Center	22	0,22%	96,34%
18a.	i9 Contact Center	15	0,15%	96,49%
19a.	Teleponta	9	0,09%	96,58%
20a.	In House	6	0,05%	96,63%
Total		9.808		
Total do setor Terceirizado		10.150		

Fonte: Callcenter.inf.br (2012b).

Considerando ainda o critério de representatividade do faturamento acumulado das empresas listadas no *ranking* apresentado no *site* Callcenter.inf.br (2012b), levando em conta que as 20 maiores companhias significam 96,63% do faturamento do setor, estará se tratando de um total de R\$ 9,808 bilhões, já que as sete primeiras empresas listadas nesse *ranking* abrangem um faturamento acumulado e representativo de 86,97%.

Quadro 3 - Lista das 20 maiores empresas de *call center* por faturamento no ano de 2011 e a respectiva participação no setor.

Posição	Empresa	Faturamento em 2011 (R\$/milhões)	Participação no setor	Participação acumulada dentre as 20 listadas
1a.	Contax	2.956	30,14%	30,14%
2a.	Atento	2.438	24,86%	54,99%
3a.	Tivit	1.300	13,25%	68,25%
4a.	Scopus	569	5,80%	74,05%
5a.	Vidax	457	4,66%	78,71%
6a.	Algar Tecnologia	445	4,54%	83,25%
7a.	AeC	365	3,72%	86,97%
8a.	Almaviva do Brasil	250	2,55%	89,52%
9a.	Grupo Provider	227	2,31%	91,83%
10a.	CSU	206	2,10%	93,93%
11a.	Call Contact Center	165	1,68%	95,62%
12a.	Uranet	150	1,53%	97,15%
13a.	Tellus-LA	100	1,02%	98,17%
14a.	Flex Contact Center	53	0,54%	98,71%
15a.	Veganet	48	0,49%	99,20%
16a.	Vikstar Contact Center	28	0,28%	99,48%
17a.	Centrix Contact Center	22	0,22%	99,70%
18a.	i9 Contact Center	15	0,15%	99,86%
19a.	Teleponta	9	0,09%	99,94%
20a.	In House	6	0,06%	100,00%
Total		9.808	96,63%	
Total do setor Terceirizado		10.150		

Fonte: Callcenter.inf.br (2012b).

E, por critério final, será considerada a representatividade dessas empresas em relação ao número de funcionários. Do total de funcionários listados nas 20 maiores companhias, as sete maiores empregam, juntas, mais de 235 mil funcionários, o que representa 81,83% do total das empresas listadas entre as 20 maiores.

Quadro 4 - Lista das 20 maiores empresas de *call center* por faturamento no ano de 2011 e o número de funcionários.

Posição	Empresa	Nº Total de Funcionários	Participação dentre as 20 listadas	Acumulado dentre as 20 listadas
1a.	Contax	84.508	29,39%	29,39%
2a.	Atento	75.000	26,08%	55,47%
3a.	Tivit	24.000	8,35%	63,82%
4a.	Scopus	4.227	1,47%	65,29%
5a.	Vidax	8.570	2,98%	68,27%
6a.	Algar Tecnologia	22.000	7,65%	75,92%
7a.	AeC	17.000	5,91%	81,83%
8a.	Almaviva do Brasil	10.990	3,82%	85,65%
9a.	Grupo Provider	9.978	3,47%	89,12%
10a.	CSU	8.775	3,05%	92,17%
11a.	Call Contact Center	6.624	2,30%	94,48%
12a.	Uranet	4.320	1,50%	95,98%
13a.	Tellus-LA	6.220	2,16%	98,14%
14a.	Flex Contact Center	ND	-	-
15a.	Veganet	1.600	0,56%	98,70%
16a.	Vikstar Contact Center	1.220	0,42%	99,12%
17a.	Centrix Contact Center	1.200	0,42%	99,54%
18a.	i9 Contact Center	622	0,22%	99,76%
19a.	Teleponta	542	0,19%	99,95%
20a.	In House	153	0,05%	100,00%
	Total	287.549		

Obs.: Das 123 empresas listadas no site, o total de funcionários é de 411.377

Fonte: Callcenter.inf.br (2012b).

1.5 Limitações da pesquisa

As limitações apresentadas para este estudo referem-se à obtenção dos demonstrativos financeiros dos exercícios a serem avaliados de todas as empresas listadas no processo de seleção para a análise e a aplicação dos modelos de insolvência.

Isso porque, não sendo possível localizar esses demonstrativos financeiros publicados, será necessário solicitá-los junto às próprias empresas.

1.6 Estrutura do trabalho

O presente trabalho encontra-se dividido em cinco capítulos, estruturados de forma lógica, e ordenados de maneira que seja possível estabelecer vínculos entre os mesmos, até chegar à conclusão do respectivo estudo.

Este primeiro capítulo introdutório trouxe o problema de pesquisa, bem como estabeleceu a hipótese geral do trabalho, definindo qual a expectativa dos objetivos esperados, a metodologia utilizada e as limitações do estudo.

Já no segundo capítulo, haverá um breve descritivo do mercado de *call center* na atualidade, bem como uma apresentação das empresas que serão submetidas à aplicação dos modelos de insolvência mais conhecidos nacionalmente.

Em seguida, no terceiro capítulo, serão analisados os modelos de insolvência mais conhecidos no Brasil, seus históricos, conceitos, formulações e seus autores.

No quarto capítulo, serão apresentadas as demonstrações financeiras dos três últimos exercícios contábeis de cada empresa selecionada. Os dados serão tabulados de forma padronizada, classificando e destacando as contas contábeis a serem utilizadas nas formulações dos modelos de insolvência aplicados em cada balanço, realizando um comparativo de índices obtidos em cada exercício contábil avaliado.

Por fim, no quinto capítulo, serão apresentados os resultados obtidos na aplicação dos modelos de insolvência, bem como os indicadores de cada modelo e seus respectivos significados, além das considerações individuais perante a análise de cada período de demonstrações financeiras apresentadas por cada empresa, como também no geral da pesquisa.

2 O MERCADO DE *CALL CENTER* E AS PRINCIPAIS EMPRESAS DO SETOR

O serviço prestado por empresas de *call center* constitui uma parte importante do dia a dia dos negócios e gera emprego para milhares de pessoas no mundo, desde que a era das telecomunicações passou a permitir o acesso entre as empresas e o público consumidor. E esse contato pode ser encaminhado de várias formas, desde um serviço de atendimento ao público ou cliente até a possibilidade de adquirir um serviço ou produto.

Com um crescimento registrado acima do PIB nacional, o setor de *call center* brasileiro encerrou o ano de 2011 com um incremento de 10%, movimentando R\$ 29 bilhões e consolidando-se cada vez mais como um dos segmentos que mais impactam positivamente a economia das cidades e do país (SINTELMARK, 2012). Segundo a Sintelmark (2012), o mercado já é reconhecido por sua alta taxa de empregabilidade, pela efetivação de milhares de processos de venda e pelo relacionamento com clientes, dando suporte à forte demanda de consumo do país, por estar alinhado ao discurso econômico do governo, além de contribuir com inovações tecnológicas que sustentam as operações e de atrair o interesse de investidores estrangeiros.

Um estudo, realizado em parceria com a E-Consulting, o Sintelmark e a ABRAREC, considerou a presença de uma empresa de *call center* com 5 mil funcionários em localidades com cerca de 100 mil habitantes. Essa companhia pode gerar uma massa salarial e de benefícios de R\$ 65 milhões por ano, gastos em alimentação, transporte, medicamentos e em serviços em geral, totalizando uma movimentação revertida para a economia da cidade em torno de R\$ 131 milhões, tudo isso devido a novos empreendimentos que serão estruturados para atender à demanda desse público (SINTELMARK, 2012).

Somado a isso, uma empresa de *call center* deve gastar, em média, R\$ 30 milhões por ano com produtos e serviços locais (como aluguel de edifícios, transporte executivo, *motoboy*, táxi etc.) e arrecadar cerca de R\$ 4,5 milhões anuais em impostos locais, com base em uma rentabilidade da companhia em torno de R\$ 126 milhões ao ano, em função de uma base tributária de 37% (SINTELMARK, 2012).

Segundo a análise do diretor-presidente executivo do Sintelmark, publicada no *site* do sindicato, “a atividade de *call center* proporciona benefícios ao governo local, à população e para a própria empresa. Este círculo econômico virtuoso materializa o amadurecimento do setor e o forte potencial de evolução que possui para os próximos anos” (SINTELMARK, 2012, sem paginação).

As subseções a seguir trazem uma breve apresentação das principais empresas do setor no país.

2.1 Contax¹

A Contax surgiu no final de 2000 e não parou mais de inovar em um setor da economia que pouco investia em tecnologia e qualificação de atendimento.

Em tão pouco tempo, tornou-se expoente desse mercado, oferecendo diferenciais que possibilitaram atrair clientes que buscavam alavancar a venda de seus produtos e agregar valor no relacionamento com seus consumidores. A sua força está consolidada em uma estratégia de negócio bem definida, que faz a Contax ir além e atuar como consultora no relacionamento com o cliente final, sempre em busca da sua satisfação.

Para alcançar esse nível de excelência operacional, a Contax direcionou o seu trabalho na produtividade e nos serviços personalizados que projeta, implementa e opera. Com esses conceitos, a empresa ganhou respeito no segmento e, apenas em oito anos, alcançou o posto de uma das maiores geradoras de emprego do país.

Mas esse sucesso não seria sustentável caso a Contax deixasse de lado a capacitação pessoal de seus funcionários e a evolução tecnológica. Mais de R\$ 250 milhões foram aportados para essas áreas e assim foi possível equipar a empresa com modernos *sites*, munidos com as melhores e mais adequadas ferramentas tecnológicas e estruturas de *contact center*. A empresa pôde também preparar profissionais altamente capacitados para garantir um atendimento satisfatório aos públicos envolvidos no negócio.

Assim, mais do que uma prestadora de serviços de *contact center*, a Contax atua como consultora de seus clientes, para identificar a melhor solução de relacionamento com os consumidores. Essa cogestão permite à Contax desenvolver e implementar serviços completos de atendimento, ativos ou receptivos, como Atendimento ao Cliente, *Telemarketing*, *Help Desk*, Centrais de Cobrança, Retenção e Internet *Call Center*.

Hoje, conta com mais de 115 mil funcionários distribuídos em seus 34 *sites*, em nove Estados e no Distrito Federal, e ultrapassou as fronteiras com a sua presença na Argentina, na Colômbia, na Espanha e no Peru.

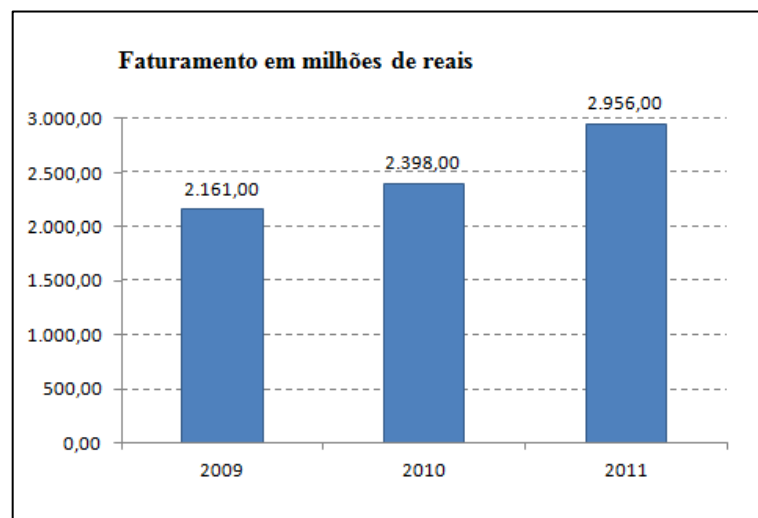
Seguem alguns dos fatores que levaram a Contax a crescer:

¹ Esta subseção foi elaborada de acordo com os dados obtidos diretamente no *site* da empresa. Disponível em: <<http://www.contax.com.br/>>. Acesso em: 10 nov. 2012.

- Foco em operações de grande volume de transações e alta complexidade;
- Foco em qualidade, com o objetivo na satisfação do cliente final (investimento massivo em treinamento e processos);
- Capacidade de investimento.

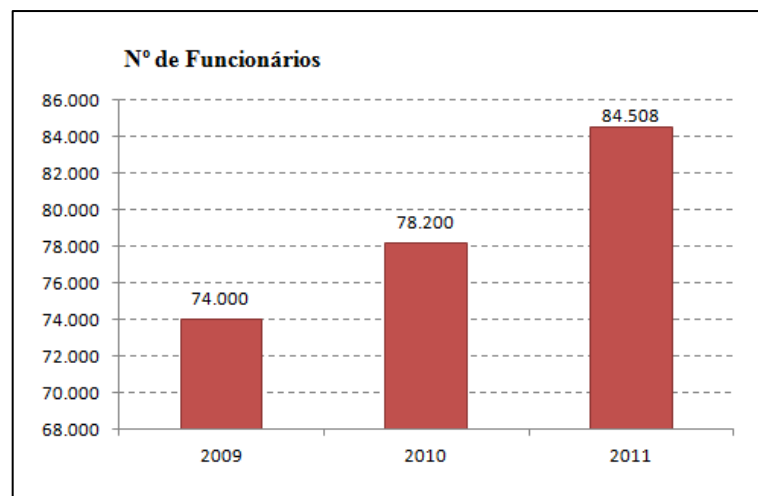
O Gráfico 1, abaixo, apresenta, nos últimos três exercícios da empresa Contax, como o seu faturamento evoluiu entre os anos de 2009 a 2011. O Gráfico 2, por sua vez, revela um expressivo aumento nos números de funcionários no mesmo período.

Gráfico 1 - Faturamento Contax.



Fonte: Callcenter.inf.br (2012b).

Gráfico 2 - Número de funcionários Contax.



Fonte: Callcenter.inf.br (2012b).

2.2 Atento²

A Atento atua em 17 países, no atendimento de centenas de milhões de pessoas, todos os anos, representando clientes de grande porte nas mais diversas áreas de atuação – Finanças, Telecomunicações, Seguros, Tecnologia e Indústrias.

Atendendo em mercados diversos, a empresa informa possuir uma estrutura de primeira linha, com pessoas competentes, qualificadas e inteligentes, o que a torna uma especialista no assunto, formando, com esses elementos, a confiança que a faz atingir o seu sucesso no mercado.

A Atento também realiza iniciativas de responsabilidade social e ambiental que considera importantes nos locais em que atua.

Com uma abordagem inovadora, os resultados falam por si só. Não é por acaso que a empresa é líder nos países de língua espanhola e portuguesa, e tem uma sólida presença em três diferentes continentes. O seu objetivo é continuar crescendo para ser líder mundial em atendimento ao cliente.

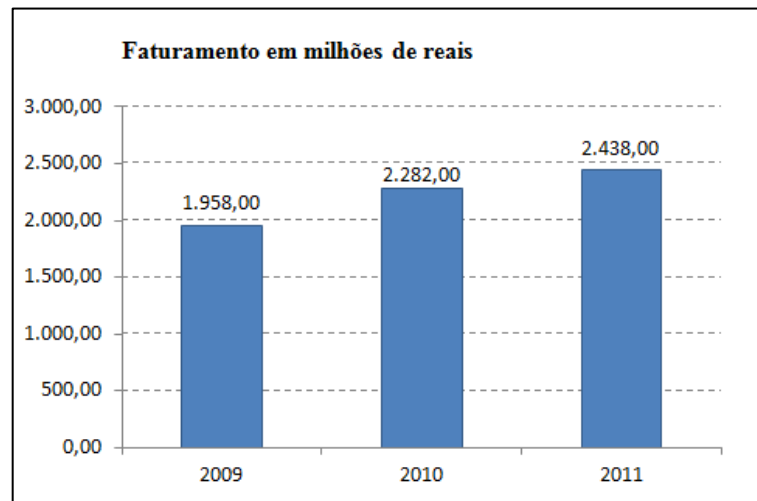
Alguns dados que merecem destaque:

- Está presente em 17 países, com mais de 165 centrais de atendimento;
- Possui, aproximadamente, 150.000 funcionários;
- Conta com mais de 550 clientes no mundo;
- Sua receita, em 2010, foi de €1.66 bilhões.

Nos Gráficos 3 e 4, a seguir, encontra-se a evolução do faturamento da empresa Atento entre os anos de 2009 a 2011, bem como o número de funcionários.

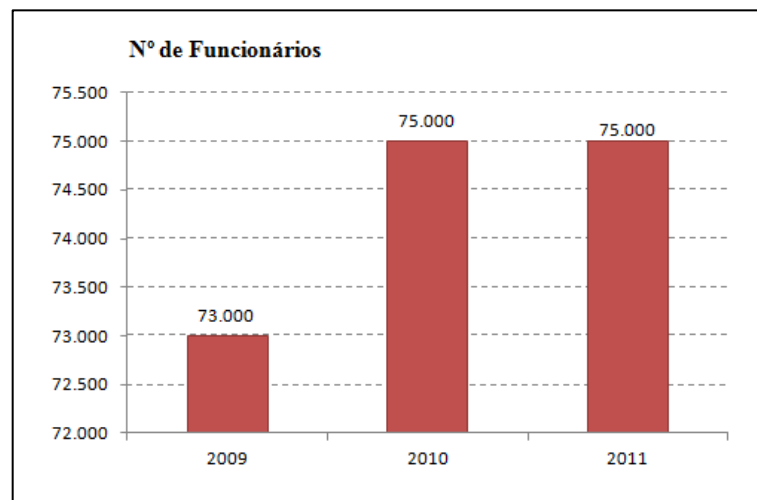
² Esta subseção foi elaborada de acordo com os dados obtidos diretamente no *site* da empresa. Disponível em: <<http://www.atento.com/pt>>. Acesso em: 10 nov. 2012.

Gráfico 3 - Faturamento Atento.



Fonte: Callcenter.inf.br (2012b).

Gráfico 4 - Número de funcionários Atento.



Fonte: Callcenter.inf.br (2012b).

2.3 Tivit³

Em 1998, nasceu a empresa Telefutura, uma companhia voltada para terceirização de processos de negócios, com foco em operações críticas e complexas. Em 2001, a Votorantim Novos Negócios (VNN) tornou-se acionista da Telefutura e apoiou a empresa na sua estratégia de crescimento e práticas de gestão corporativa, inaugurando a unidade em Presidente Vargas, com 160 colaboradores em uma área de 330 m².

³ Esta subseção foi elaborada de acordo com os dados obtidos diretamente no *site* da empresa. Disponível em: <<http://www.tivit.com.br/>>. Acesso em: 10 nov. 2012.

Em 2002, a VNN adquiriu 100% das ações da Optiglobe e iniciou uma transformação, que ampliou o escopo de serviços da empresa de TI, e, em 2004, adquiriu a Proceda, que possuía amplas competências em processamento de *mainframe* e *expertise* no mercado financeiro.

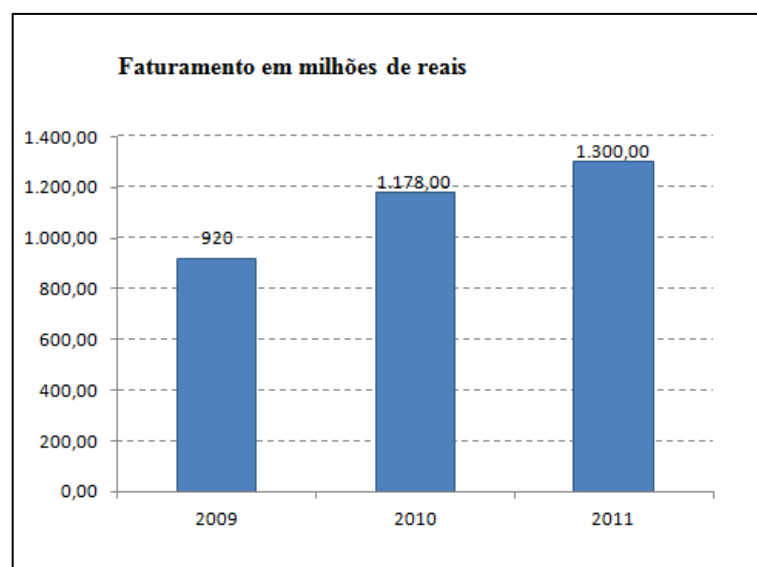
No ano de 2005, a Optiglobe tornou-se Tivit e a empresa passou a competir com os maiores fornecedores de serviços de TI do país. Em 2008, A Tivit expandiu as suas operações internacionais e inaugurou um escritório nos Estados Unidos, com o intuito de conquistar contratos de terceirização de sistemas e infraestrutura de TI.

Em 28 de setembro de 2009, a Tivit abriu o seu capital – *Initial Public Offering* (IPO) – na BM&FBOVESPA (Bolsa de Valores). Com isso, a empresa passou a fazer parte da carteira do “Novo Mercado”, do qual fazem parte as empresas mais maduras em governança corporativa do mercado de capitais. Inaugurou, ainda, um escritório na França, reforçando a sua atuação internacional, para atender aos clientes multinacionais e identificar novas oportunidades de negócios.

Em 2010, o Apax Partner, um dos maiores fundos de investimentos do mundo, adquiriu 54,25% da Tivit, passando a deter o controle acionário e a contribuir para a estratégia da empresa de crescimento do negócio no Brasil e no mundo.

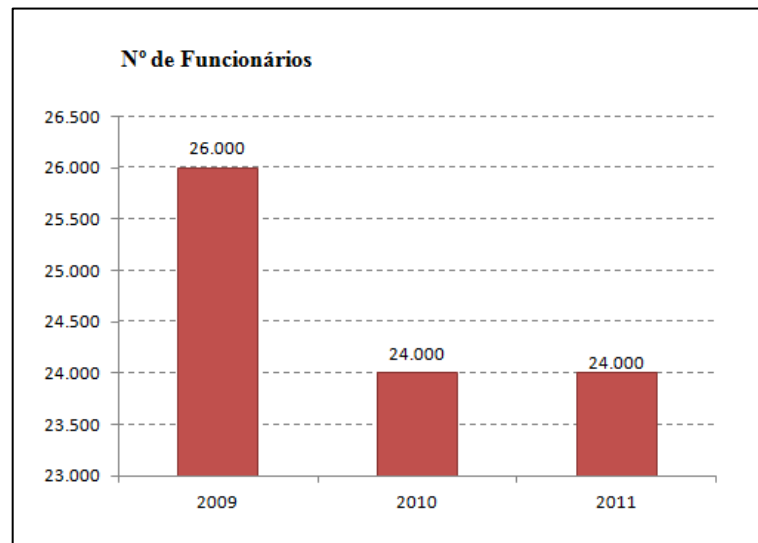
Os Gráficos 5 e 6, abaixo, trazem o faturamento e o número de funcionários da Tivit nos anos de 2009 a 2011.

Gráfico 5 - Faturamento Tivit.



Fonte: Callcenter.inf.br (2012b).

Gráfico 6 - Número de funcionários Tivit.



Fonte: Callcenter.inf.br (2012b).

2.4 Scopus⁴

A Scopus atua no mercado há mais de 36 anos no desenvolvimento de soluções e serviços, fornecendo serviços customizados de TI ao mercado corporativo, orientados às necessidades dos clientes, e desenvolvendo aplicações seguras e integradas para negócios *on-line*.

Empreendedorismo e ênfase na capacitação tecnológica são traços marcantes da Scopus, que conta com mais de 3 mil colaboradores distribuídos em todo o território brasileiro.

O ano de 1996 foi um marco na história da empresa. Ao desenvolver um sistema seguro de transações financeiras via internet para o Bradesco, a Scopus possibilitou a esse banco ser o quinto no mundo e o primeiro na América Latina a disponibilizar aos seus clientes o serviço de *Internet Banking* – seguindo os mais rigorosos padrões mundiais de segurança de dados. Mais tarde, em 1998, a Scopus encarou mais um desafio e tornou-se pioneira também no desenvolvimento de sistemas de pagamentos seguros via internet.

Já nos anos 2000, a Scopus se expandiu, estando presente em todos os Estados brasileiros, e com capilaridade para atender a qualquer um dos mais de 5.500 Municípios do país. Em 2005, com *Learning Management System (LMS)* próprio, foram lançados os Cursos

⁴ Esta subseção foi elaborada de acordo com os dados obtidos diretamente no *site* da empresa. Disponível em: <<http://www.scopus.com.br/>>. Acesso em: 10 nov. 2012.

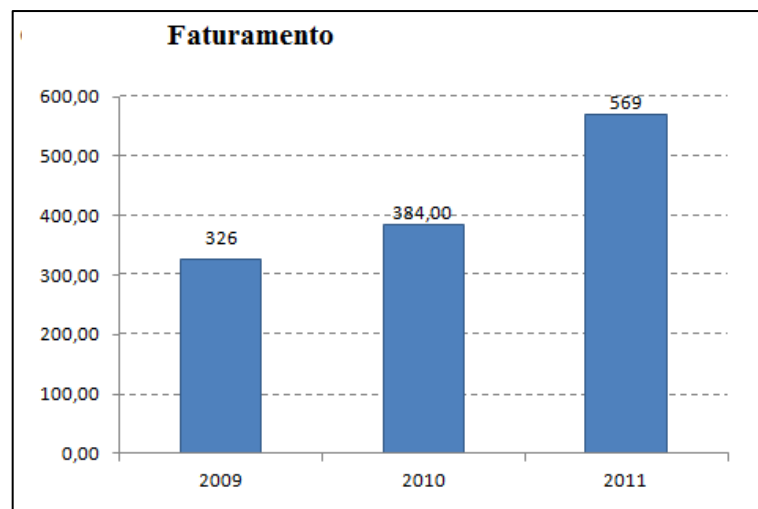
On-Line (COL), com o objetivo de treinar e disseminar o conhecimento para um grande número de colaboradores em curto espaço de tempo. Os treinamentos podem ser realizados a qualquer horário e de qualquer local, remotamente. E, para complemento do treinamento *on-line*, existe também o treinamento presencial, em que os colaboradores colocam em prática tudo o que foi ministrado nos cursos *on-line*.

No ano de 2010, a empresa aplicou 35 mil horas de treinamentos presenciais e 46 mil horas de treinamentos *on-line*, fazendo com que toda a equipe estivesse totalmente treinada e capacitada para oferecer um padrão de atendimento com a qualidade.

Com uma política de investimentos expressivos em pesquisas e novas tecnologias, a Scopus integra um seleto grupo dedicado a garantir segurança de dados e recursos financeiros pela internet, por meio de soluções *business to consumer* (B2C) e *business to business* (B2B), além de aplicações para o mercado financeiro e de segurança de sistemas.

No Gráfico 7, a seguir, tem-se a evolução de faturamento da empresa nos anos de 2009 a 2011. Sobre o quadro de funcionários, os dados não foram divulgados pela companhia, exceto para o ano de 2011, quando o total era de 4.227 funcionários.

Gráfico 7 - Faturamento Scopus.



Fonte: Callcenter.inf.br (2012b).

2.5 Vidax⁵

A Vidax é um *contact center* especializado em soluções e serviços de relacionamento. Possui mais de 15 anos de *expertise* em fidelização de clientes e figura no mercado de *call center* como a campeã de vendas por telefone. Oferece soluções para o mercado em seus diversos setores, como serviços de SAC, *Help Desk*, Televendas, *Telemarketing* Ativo e Receptivo, Gestão de Dados e Pesquisa de Mercado, Fidelização, Soluções em TI e *Back Office*.

A Vidax foi uma das primeiras empresas de telesserviços a obter a certificação – o Selo de Ética e a Norma de Maturidade PROBARE (Norma de Autorregulamentação para o Setor de Telesserviços) –, reafirmando o compromisso de trabalhar dentro de rigorosos princípios éticos e em benefício dos clientes e de toda a população.

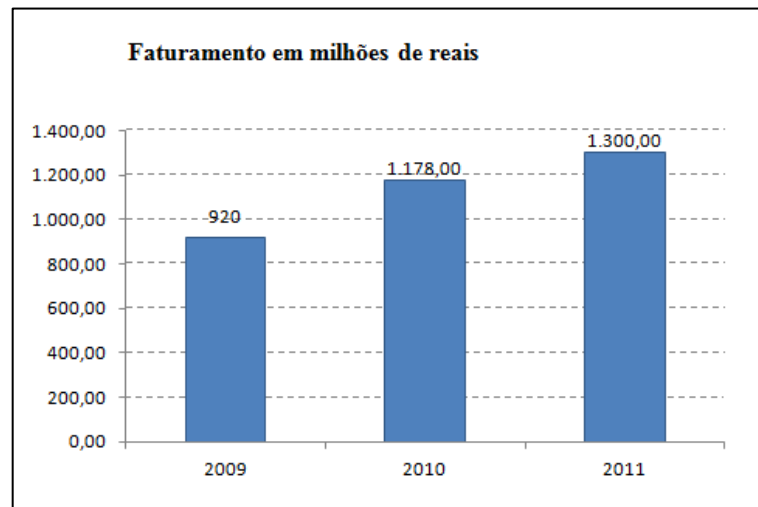
Por unir produtividade e ótimo desempenho em qualidade, várias foram as vezes em que a Vidax foi reconhecida como melhor empresa prestadora de serviços (EPS) dos segmentos Bancário e Financeiro. Ainda no segmento Financeiro, a Vidax foi agraciada com os prêmios de primeiro e segundo lugares do Top de Vendas nos produtos Aquisição e Preditivo da líder de mercado de cartões de crédito.

A responsabilidade social é outro fator que tem gerado menções à Vidax. Recentemente, a Prefeitura de São Paulo, em solenidade presidida pelo Prefeito, dedicou menção honrosa à Vidax pela participação em projetos sociais de oferecimento de empregos a jovens carentes.

Nos Gráficos 8 e 9, a seguir, encontram-se a evolução de faturamento da empresa e o seu quadro de funcionários entre os anos de 2009 a 2011.

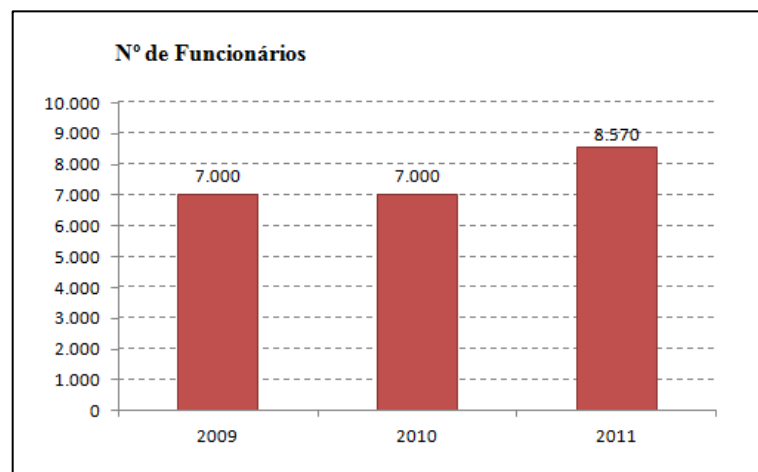
⁵ Esta subseção foi elaborada de acordo com os dados obtidos diretamente no *site* da empresa. Disponível em: <<http://www.vidax.com.br/>>. Acesso em: 10 nov. 2012.

Gráfico 8 - Faturamento Vidax.



Fonte: Callcenter.inf.br (2012b).

Gráfico 9 - Número de funcionários Vidax.



Fonte: Callcenter.inf.br (2012b).

2.6 Algar Tecnologia⁶

A Algar Tecnologia, empresa do grupo brasileiro Algar, atua no mercado há 13 anos, oferecendo soluções em tecnologia para processos de negócio, por meio de Infraestrutura de TI, Serviços Gerenciados, Aplicações de Negócios e Relacionamento com Cliente. A *expertise* em grandes projetos e a experiência em *design* de soluções sob medida

⁶ Esta subseção foi elaborada de acordo com os dados obtidos diretamente no *site* da empresa. Disponível em: <<http://www.algartecnologia.com.br>>. Acesso em: 10 nov. 2012.

possibilitam entender com profundidade o dia a dia de cada negócio e criar soluções exclusivas de acordo com as necessidades de cada cliente.

Trata-se de uma empresa especializada em soluções *end to end* para o mercado corporativo, com *expertise* em grandes projetos, que possui em sua carteira de clientes grandes corporações de expressão nacional e internacional.

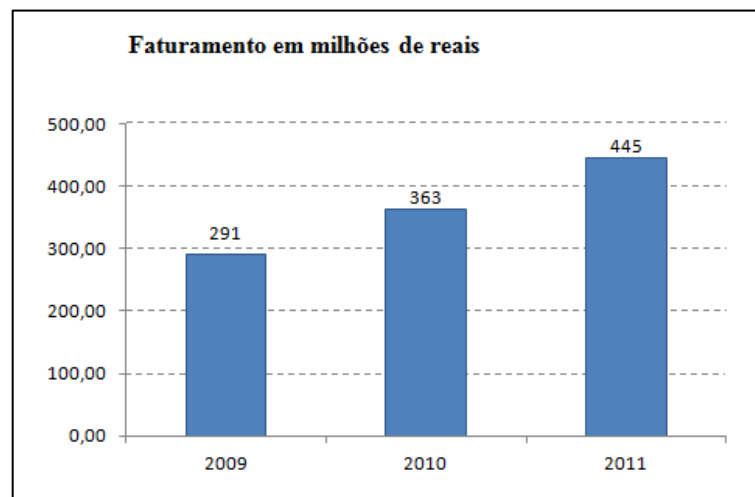
Em 1999, o Grupo Algar apresentava ao mercado a ACS, empresa pioneira ao trazer um novo conceito de ambiente e infraestrutura de operações de *contact center* e *Business Process Outsourcing* (BPO). Um conceito inovador, integrado com o ambiente, com tecnologia avançada e com total contingência. Foi também pioneira no Brasil na prestação de serviços *offshore* para clientes no exterior.

Paralelamente à história da ACS, o Grupo Algar, por meio da CTBC Telecom, implantou seu negócio de *Data Center* e Serviços de TI. Com três unidades nas cidades de Uberlândia e Campinas, equipadas com tecnologia de ponta, a empresa prestava serviços de alto valor para companhias em várias partes do Brasil. Avaliando as suas competências internas, com a convicção das altas capacitações técnicas e de relacionamento comerciais diferenciados, construídos ao longo desses anos, a Algar, mais uma vez à frente de seu tempo, uniu a força dessas empresas para a criação de um novo empreendimento, a Algar Tecnologia.

A Algar Tecnologia está presente em todo país, com operações nas principais regiões brasileiras e uma extensa infraestrutura que permite atender às necessidades de cada cliente, independentemente da sua localização, no Brasil ou no mundo.

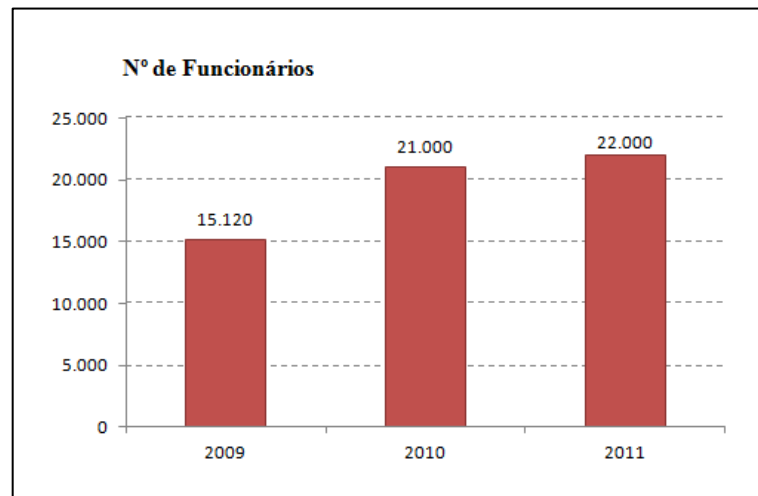
Nos Gráficos 10 e 11, a seguir, é possível ver a evolução de faturamento da empresa e o seu quadro de funcionários entre os anos de 2009 a 2011.

Gráfico 10 - Faturamento Algar Tecnologia.



Fonte: Callcenter.inf.br (2012b).

Gráfico 11 - Número de funcionários Algar Tecnologia.



Fonte: Callcenter.inf.br (2012b).

2.7 AeC⁷

A AeC é uma das maiores e mais respeitadas empresas do Brasil em *outsourcing* nas áreas de *Contact Center*, Consultoria, *Software* e Gestão em Saúde. Assim, ela oferece a mais completa série de serviços para empresas de todos os tamanhos alcançarem melhores resultados em suas respectivas áreas de atuação. Para que isso aconteça, a AeC investe pesado em infraestrutura, em tecnologia e, principalmente, em capital humano.

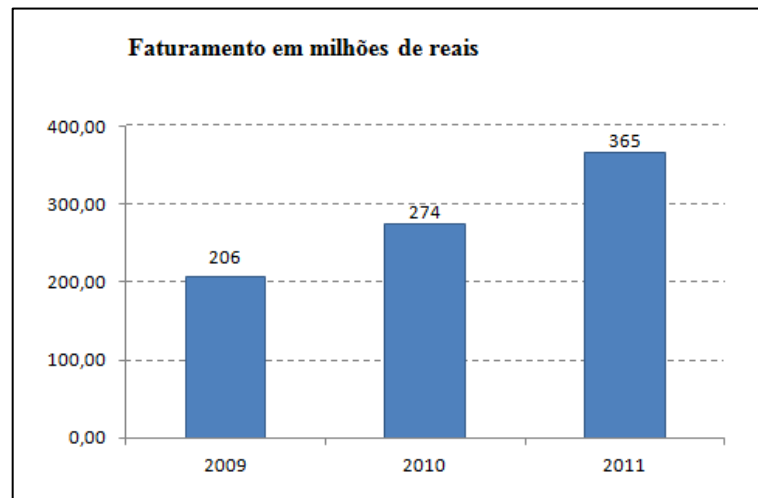
Com mais de 22 mil empregados, a AeC tem consciência do papel que cumpre na sociedade. Para começar, ela é a porta de entrada de muitas pessoas no mercado de trabalho, oferecendo o primeiro emprego, a primeira oportunidade corporativa.

E a AeC faz questão de que essa experiência seja de fato enriquecedora, oferecendo um tratamento especial a todos aqueles que dão os seus primeiros passos na vida profissional. Além disso, ela contribui e participa de inúmeros projetos que tenham por objetivo transformar o mundo em um lugar mais justo e humanitário.

Os Gráficos 12 e 13, a seguir, ilustram a evolução de faturamento da empresa e o seu quadro de funcionários entre os anos de 2009 a 2011.

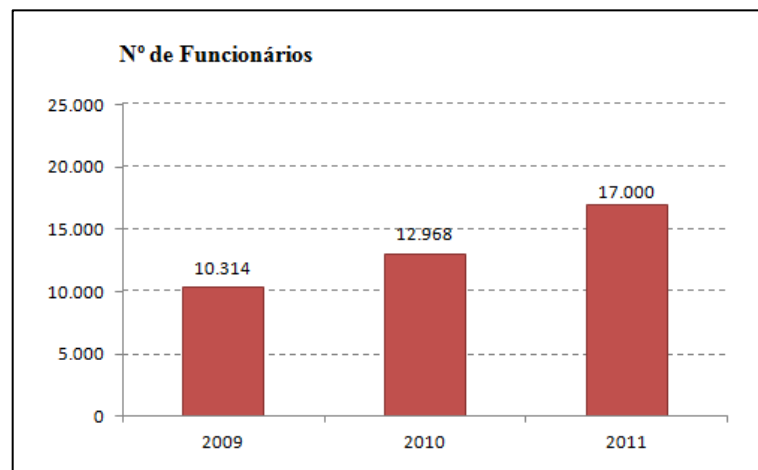
⁷ Esta subseção foi elaborada de acordo com os dados obtidos diretamente no *site* da empresa. Disponível em: <<http://www.aec.com.br>>. Acesso em: 10 nov. 2012.

Gráfico 12 - Faturamento AeC.



Fonte: Callcenter.inf.br (2012b).

Gráfico 13 - Número de funcionários AeC.



Fonte: Callcenter.inf.br (2012b).

3 MODELOS DE INSOLVÊNCIA MAIS CONHECIDOS

A insolvência caracteriza-se como uma das dificuldades a que as empresas estão mais suscetíveis no processo de gestão.

A análise das demonstrações financeiras possibilita obter informações sobre o desempenho da organização em determinado período. Embora o prenúncio da insolvência seja um instrumento antigo para a avaliação financeira das empresas, ele pode ser enriquecido pela introdução de modelos preditivos estruturados a partir de padrões estatísticos, representados pelos Modelos de Previsão de Insolvência.

O surgimento dos modelos de previsão de insolvência se deu por uma necessidade de preservar e proteger os interesses de agentes que transacionam no mercado. A possibilidade de avaliar a predisposição à insolvência atende às necessidades de informações para gestores, *stakeholders*, credores e investidores potenciais. Nesse contexto, os modelos de previsão de insolvência são considerados instrumentos de suporte para avaliar o desempenho econômico-financeiro das empresas.

No Brasil, alguns estudiosos efetuaram testes estatísticos sobre a previsão de insolvência com base na análise discriminante (MATARAZZO, 2007). Os diversos trabalhos e suas respectivas fórmulas serão analisados nas subseções a seguir.

3.1 Modelo de Kanitz

O primeiro estudo abordando modelos de previsão de insolvência iniciando o método de análise discriminante no Brasil foi apresentado por Sthefen Charles Kanitz, no ano de 1975, pelo artigo “Como prever falências de empresas” e também em sua tese de livre-docência “Indicadores contábeis e financeiros de previsão de insolvência: a experiência da pequena e média empresa brasileira”, defendida em 1976.

Este modelo foi testado em empresas brasileiras e representado por meio de um termômetro de Kanitz, apresentando um percentual de acerto de 80% na correta classificação de empresas solventes e de 68% de empresas insolventes (MARION, 2009).

Segue a fórmula do modelo de Kanitz:

$$F1 = 0,051 + 1,65 X2 + 3,55 X3 - 1,06 X4 - 0,33 X5$$

Onde:

F1 = Fator de Insolvência = Total de Pontos Obtidos

X1 = Lucro Líquido / Patrimônio Líquido

$X2 = \text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo} / \text{Exigível Total}$

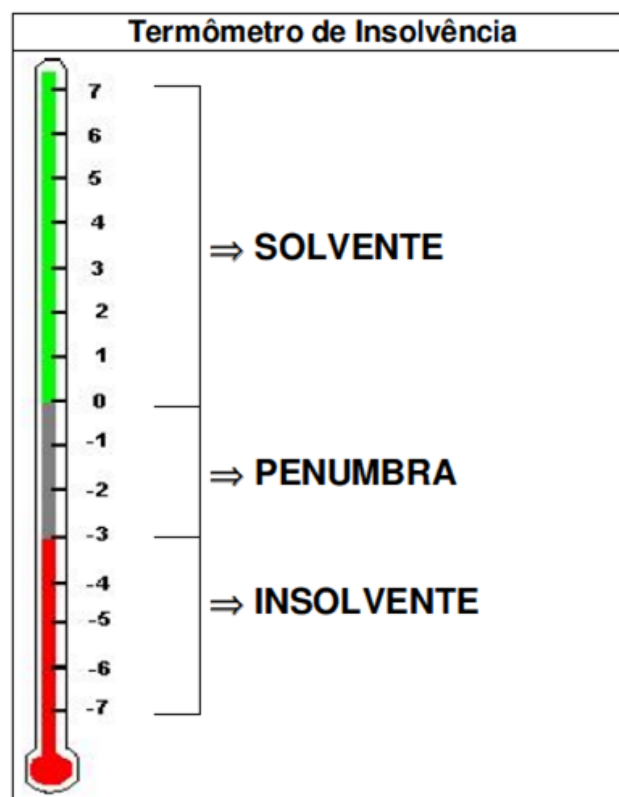
$X3 = \text{Ativo Circulante} - \text{Estoques} / \text{Passivo Circulante}$

$X4 = \text{Ativo Circulante} / \text{Patrimônio Líquido}$

$X5 = \text{Exigível Total} / \text{Patrimônio Líquido}$

Neste modelo, a empresa estará insolvente se F1 for inferior a -3 (três negativo); a sua classificação estará indefinida (penumbra) entre -3 (três negativo) e 0 (zero); e acima de 0 (zero), a empresa estará na faixa de solvência.

Figura 1 - Termômetro de insolvência – Modelo de Kanitz.



Fonte: KANITZ (1974, p. 102).

3.2 Modelo de Elizabestky

Desenvolvido em 1976, o Modelo de Elizabestky foi criado para o setor confecções, uma vez que este se enquadrava entre os segmentos que mais apresentavam problemas de insolvência na época.

Foi utilizada uma amostra composta por 373 empresas, das quais 99 foram classificadas com insolventes e 274 como solventes. O autor iniciou o trabalho com 60 índices, por meio de processo de análise de correlação linear entre os grupos, reduzindo para

uma amostra de 38 índices. Neste estudo, foram propostos três modelos de previsão de insolvência, sendo que cada um previa 5, 10 ou 15 variáveis, chegando-se a um percentual de acerto de 88,9% na classificação dessas empresas insolventes por meio do modelo que envolveu 15 variáveis (MATARAZZO, 2007).

A conclusão apresentada é que o volume de variáveis aumentou, e não surgiram índices com peso suficiente para eliminar índices constantes nos modelos de 5 ou 10 variáveis. No modelo de Elizabestky, o percentual de acerto é de 74% para empresas solventes e 63% para empresas insolventes (MATARAZZO, 2007).

Segue a fórmula do modelo:

$$Z = 1,93 X32 - 0,20 X33 + 1,02 X35 - 1,33 X36 + 1,12 X37$$

Onde:

Z = Total de Pontos Obtidos

X32 = Lucro Líquido / Vendas

X33 = Disponível / Ativo Permanente

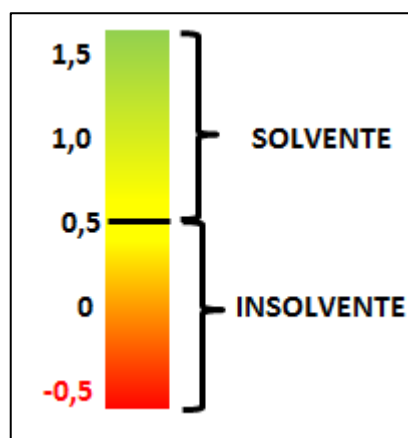
X35 = Contas a Receber / Ativo Total

X36 = Estoques / Ativo Total

X37 = Passivo Circulante / Ativo Total

Neste modelo, o ponto crítico é 0,5 (zero vírgula cinco), ou seja, se o resultado for 0,5 (zero vírgula cinco) ou aproximado, a empresa poderá ficar insolvente.

Figura 2 - Termômetro de insolvência – Modelo de Elizabestky.



Fonte: Elaborada pelo autor.

3.3 Modelo de Altman

Em 1979, Altman, Baidya e Dias analisaram 58 empresas, sendo 23 para compor uma amostra com problemas financeiros comprovados. Por meio da análise discriminante, foi possível classificá-las em dois grupos, o primeiro com problemas financeiros potenciais e o segundo sem indicação de problemas financeiros.

Este modelo apresentou uma precisão de 83% de classificação correta de empresas solventes e 77% de acerto na classificação de empresa insolventes. Como controle, foram utilizadas empresas saudáveis dos mesmos setores da amostra com problemas financeiros. Testado em empresas brasileiras em 1979, o modelo de Altman apresenta-se em duas formas de cálculo, que diferem apenas nos pesos (MATARAZZO, 2007).

Seguem as fórmulas dos modelos:

$$Z1 = -1,44 + 4,03 X2 + 2,25 X3 - 0,14 X4 + 0,42 X5$$

$$Z2 = -1,84 - 0,51 X1 + 6,32 X3 + 0,71 X4 + 0,53 X5$$

Onde:

Z1 ou Z2 = Total de Pontos Obtidos

X1 = Ativo Circulante - Passivo Circulante / Ativo Total

X2 = Reservas e Lucros Suspensos / Ativo Total

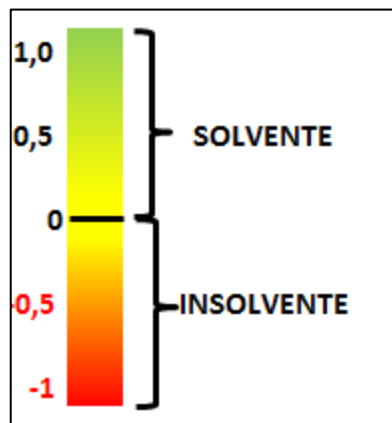
X3 = Lucro Líquido + Despesas Financeiras + Imposto de Renda / Ativo Total

X4 = Patrimônio Líquido / Exigível Total

X5 = Vendas / Ativo Total

Nestes modelos, o ponto crítico é 0 (zero), indicando que, se a empresa obtiver um resultado aproximado de 0 (zero), ela deverá ter maior atenção, pois poderá estar ficando insolvente.

Figura 3 - Termômetro de insolvência – Modelo de Altman.



Fonte: Elaborada pelo autor.

3.4 Modelo de Matias

Em 1982, Alberto Borges Matias também aperfeiçoou o modelo de previsão de insolvência e teve um percentual de acerto de classificação das empresas solventes de 70%, e das insolventes de 77% (MATARAZZO, 2007).

Segue a fórmula do modelo de Matias:

$$Z = 23,79 X1 - 8,26 X2 - 9,868 X3 - 0,764 X4 - 0,535 X5 + 9,912 X6$$

Onde:

Z = Total de Pontos Obtidos

X1 = Patrimônio Líquido / Ativo Total

X2 = Financiamentos e Empréstimos Bancários / Ativo Circulante

X3 = Fornecedores / Ativo Total

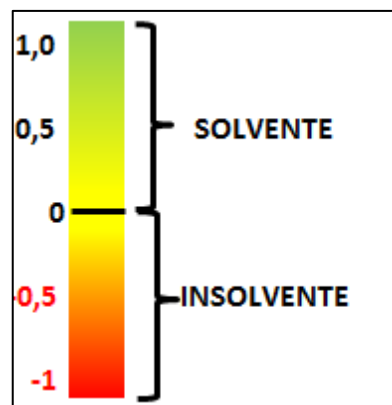
X4 = Ativo Circulante / Passivo Circulante

X5 = Lucro Operacional / Ativo Total

X6 = Disponível / Ativo Total

Neste modelo, o ponto crítico é 0 (zero), ou seja, se o resultado for 0 (zero), a empresa estará insolvente.

Figura 4 - Termômetro de insolvência – Modelo de Matias.



Fonte: Elaborada pelo autor.

3.5 Modelo de Pereira

Em 1982, Pereira apresentou os resultados de um modelo de previsão de insolvência baseado na análise discriminante e aplicado em operações de curto prazo em empresas de grande e médio portes. Este modelo introduziu novos índices financeiros e testou fatores

como a segmentação das empresas e o horizonte de tempo.

Os índices utilizados objetivavam mensurar aspectos dinâmicos relacionados ao ciclo financeiro das empresas e à capacidade de crescimento e de geração de recursos, como também aspectos ligados às suas estruturas de capital. Para organizar este estudo, a amostra foi composta por 419 empresas, divididas entre solventes e insolventes, sendo 337 empresas industriais e 82 empresas comerciais (MATARAZZO, 2007).

O modelo de Pereira obteve acerto de 90% na classificação de empresas solventes e de 86% na classificação de empresas insolventes (MATARAZZO, 2007).

Segue a fórmula do modelo apresentado:

$$Z = 0,722 - 5,124 E23 + 11,016 L19 - 0,342 L21 - 0,048 L26 + 8,605 R13 - 0,004 R29$$

Onde:

Z = Total de Pontos Obtidos

E23 = Duplicatas Descontadas / Duplicatas a Receber

L19 = Estoque (Final) / Custo das Mercadorias Vendidas

L21 = Fornecedores / Vendas

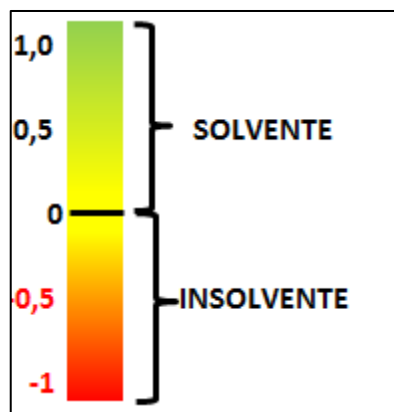
L26 = Estoque Médio / Custo das Mercadorias Vendidas

R13 = (Lucro Operacional + Despesas Financeiras) / (Ativo Total - Investimento Médio)

R29 = Exigível Total / (Lucro Líquido + 0,1 Imobilizado Médio + Saldo Devedor da Correção Monetária)

Neste modelo, o ponto de separação é 0 (zero): abaixo de 0 (zero), a empresa estará insolvente; acima de 0 (zero), solvente.

Figura 4 - Termômetro de insolvência – Modelo de Matias.



Fonte: Elaborada pelo autor.

3.6 Considerações sobre os modelos a serem aplicados

Sobre os modelos a serem utilizados nesta pesquisa, é importante efetuar algumas considerações sobre características semelhantes entre as variáveis utilizadas nas suas fórmulas, além de destacar que, em todos eles, encontra-se a conta contábil Estoque sendo empregada de forma direta ou indireta (fazendo parte de Ativo Circulante). Isso porque, quando esses modelos foram desenvolvidos, os mesmos foram aplicados e testados em empresas industriais e comerciais, as quais, na época eram os tipos de negócios que predominavam na economia.

Partindo dessa primeira característica em comum entre os modelos, nota-se que o modelo de Kanitz utiliza em sua fórmula Indicadores de Liquidez de Geral (Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo / Exigível Total), Liquidez Seca (Ativo Circulante - Estoques / Passivo Circulante) e Liquidez Corrente (Ativo Circulante / Passivo Circulante). O mesmo Índice de Liquidez é encontrado nos modelos de Altman e Matias; já no modelo de Pereira, a conta contábil Estoques é utilizada diretamente na variável Estoque Final / Custos de Mercadoria Vendida e na variável Estoque Médio / Custo das Mercadorias Vendidas.

Outra característica em comum nos modelos são as variáveis utilizando Índices de Retorno, seja sobre o Patrimônio Líquido, como no modelo de Kanitz (Lucro Líquido / Patrimônio Líquido) ou o modelo de Elizabestky, sobre Vendas (Lucro Líquido / Vendas). Já nos modelos de Altman, é possível encontrar variáveis que utilizam Índices de Retorno sobre Ativos (Lucro Líquido + Despesas Financeiras + Impostos de Renda / Ativo Total), assim como no modelo de Pereira (Lucro Operacional + Despesas Financeiras / Ativo Total - Investimento Médio).

Por fim, uma última característica em comum a ser citada sobre os modelos comparados é a utilização de variáveis com indicação de endividamento ou participação de capital de terceiro, como nos modelos de Altman (Patrimônio Líquido / Exigível Total) e no modelo de Matias (Financiamento e Empréstimos Bancários / Ativo Circulante).

Mas, é necessário ressaltar que um aspecto que deve ser destacado sobre as características que esses modelos possuem é quanto à sua aplicabilidade quando foram desenvolvidos, pois foram baseados em empresas industriais e comerciais, as quais possuem estoques, sejam de matéria-prima ou de mercadorias, e que essa característica não é constatada em empresas de serviço, que é o foco para a aplicação desses modelos neste estudo. Portanto, devido a essa condição, pode-se não ter uma aderência totalmente adequada dos modelos às empresas selecionadas para esta pesquisa.

4 DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS DAS EMPRESAS DE CALL CENTER

Neste capítulo, serão apresentadas as demonstrações financeiras das empresas selecionadas, tabuladas de maneira padrão, com a exposição das pontuações obtidas na aplicação dos modelos de solvência utilizados nesta pesquisa.

4.1 Contax

Nos Quadros 5 e 6, a seguir, encontram-se as informações financeiras obtidas por meio dos demonstrativos contábeis da empresa Contax, nos exercícios de 2009, 2010 e 2011, aos quais foram aplicados os modelos de solvência.

Quadro 5 - Demonstrações financeiras Contax.

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS - CONTAX			
ATIVO	Valores expressos em R\$ / Mil		
	31/12/2009	31/12/2010	31/12/2011
Ativo Circulante	508.662	602.073	1.120.650
Disponível	357.853	387.803	540.582
Contas a Receber	128.486	176.302	321.864
Duplicatas Descontadas	-	-	-
Investimentos	-	-	-
Estoque	-	-	-
Outros créditos	22.323	37.968	258.204
Ativo Não Circulante	563.011	776.484	1.526.807
Realizável a Longo Prazo	130.092	252.457	435.250
Investimentos	-	-	-
Imobilizado	352.473	405.873	519.913
Intangível	80.446	118.154	571.644
Diferido	-	-	-
TOTAL ATIVO	1.071.673	1.378.557	2.647.457
PASSIVO			
Passivo Circulante	453.883	504.476	1.150.354
Fornecedores	77.033	83.160	130.452
Empréstimos e Financiamentos	65.188	69.150	505.441
Obrigações Sociais e Trabalhistas	197.818	230.569	326.303
Obrigações Fiscais	20.840	28.749	28.834
Outras Obrigações	93.004	92.848	137.665
Provisões	-	-	21.659
Passivo Não Circulante	214.285	453.110	998.962
Empréstimos e Financiamentos	149.521	317.994	762.411
Outras Obrigações	64.764	135.116	236.551
Patrimônio Líquido	403.505	420.971	498.141
Capital Social	223.873	223.873	258.329
Reservas de Capital	19.639	14.731	102.229
Reservas e Lucros	158.548	180.413	113.113
Prejuízos Acumulados	-	-	-
Outros Resultados	1.445	1.954	24.470
TOTAL PASSIVO	1.071.673	1.378.557	2.647.457

Fonte: Elaborado pelo autor.

Quadro 6 - Demonstrativo de resultado do exercício Contax.

DEMONSTRATIVO DE RESULTADO DO EXERCÍCIO	Valores expressos em R\$ / Mil		
	31/12/2009	31/12/2010	31/12/2011
Receita Líquida	2.161.019	2.397.309	2.956.199
Custos de Serviços Prestados	-1.760.164	-2.022.741	-2.561.097
Lucro Bruto	400.855	374.568	395.102
Despesas Comerciais	-27.709	-26.976	-36.016
Despesas Administrativas	-152.034	-169.552	-255.708
Despesas Financeiras	-39.922	-30.652	-83.009
Receitas Financeiras	24.531	33.213	38.533
Lucro/Prejuízo Operacional	205.721	180.601	58.902
Receita/Despesa Não Operacional	0	-3.030	-21.421
IR / CSLL	-74.664	-68.518	-14.196
RESULTADO DO EXERCÍCIO	131.057	109.053	23.285

Fonte: Elaborado pelo autor.

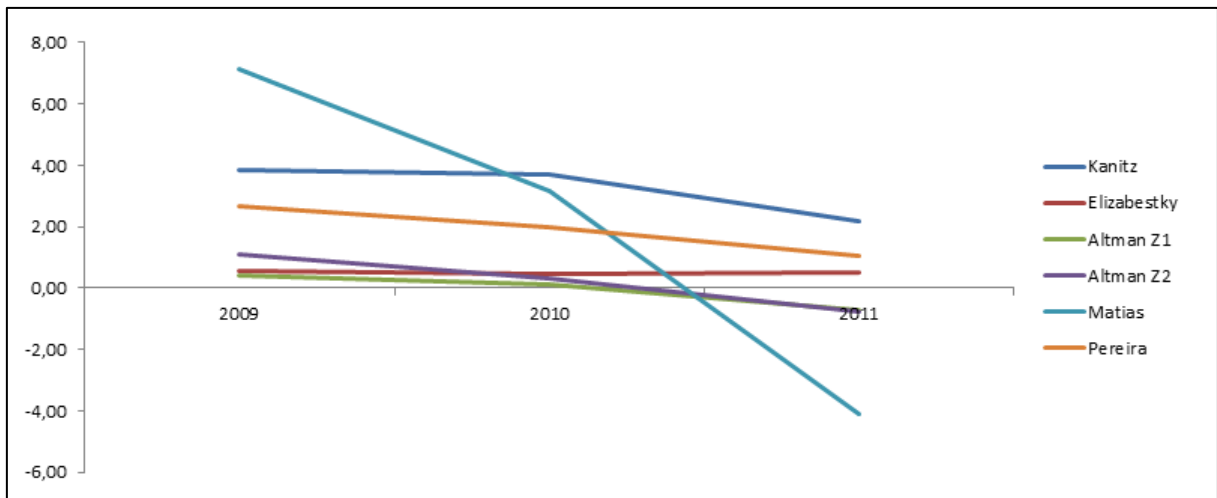
Com a aplicação dos modelos de solvência, foram obtidos os seguintes resultados, expostos no Quadro 7 e no Gráfico 14, a seguir:

Quadro 7 - Resultado dos modelos aplicados nas demonstrações financeiras da empresa Contax.

Modelo	Resultado	Exercícios		
		2009	2010	2011
Kanitz	Pontuação	3,84	3,71	2,20
	Situação	SOLVENTE	SOLVENTE	SOLVENTE
Elizabestky	Pontuação	0,55	0,48	0,53
	Situação	SOLVENTE	INSOLVENTE	SOLVENTE
Altman Z1	Pontuação	0,43	0,10	-0,73
	Situação	SOLVENTE	SOLVENTE	INSOLVENTE
Altman Z2	Pontuação	1,08	0,31	-0,79
	Situação	SOLVENTE	SOLVENTE	INSOLVENTE
Matias	Pontuação	7,11	3,16	-4,09
	Situação	SOLVENTE	SOLVENTE	INSOLVENTE
Pereira	Pontuação	2,67	2,00	1,05
	Situação	SOLVENTE	SOLVENTE	SOLVENTE

Fonte: Elaborado pelo autor.

Gráfico 14 - Demonstração do resultado dos modelos aplicados nos três exercícios avaliados da empresa Contax.



Fonte: Elaborado pelo autor.

Nesta primeira análise, em que foram aplicados modelos de solvência nas demonstrações financeiras da principal empresa de *call center* no mercado brasileiro, a Contax, foi possível verificar que os resultados obtidos nos anos de 2009 e 2010 apresentaram situação de solvência, com exceção para o modelo de Elizabestky. Já avaliando o ano de 2011, apenas os modelos de Kanitz, Pereira e Elizabestky (que no ano anterior apontou insolvência) apresentaram situação de solvência.

Porém, o ponto a ser destacado nesta avaliação é que, apesar de apresentarem situação de solvência nos anos de 2009 e 2010, os modelos de Altman e Matias apresentaram, em 2011, uma situação de insolvência. Nos modelos de Altman, isso resultou do aumento em Exigível Total e do Passivo Circulante. Já no modelo do Matias, o resultado ocorreu, principalmente, devido ao expoente aumento de Empréstimos e Financiamentos Bancários em 2011, bem como pela significativa queda em Lucros Operacionais, ambas as contas utilizadas no modelo. Contudo, como já citado anteriormente, para se ratificar essa posição de insolvência, seria necessária uma análise financeira mais detalhada, visto que esses modelos, quando criados, foram baseados em empresas industriais e de comércio, e a Contax é uma empresa prestadora de serviços.

4.2 Atento

Os Quadros 8 e 9 trazem as informações financeiras obtidas por meio dos demonstrativos contábeis da empresa Atento nos exercícios de 2009, 2010 e 2011, que foram aplicados os modelos de solvência.

Quadro 8 - Demonstrações financeiras Atento.

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS - ATENTO			
ATIVO	Valores expressos em R\$ / Mil		
	31/12/2009	31/12/2010	31/12/2011
Ativo Circulante	315.668	436.996	479.407
Disponível	37.522	75.843	43.659
Contas a Receber	234.086	331.274	381.322
Duplicatas Descontadas	-	-	-
Investimentos	-	-	-
Estoque	-	-	-
Outros créditos	44.060	29.879	54.426
Ativo Não Circulante	387.991	434.868	439.993
Realizável a Longo Prazo	71.476	79.014	88.113
Investimentos	-	-	-
Imobilizado	177.426	204.123	230.345
Intangível	41.137	66.547	58.283
Diferido	97.952	85.184	63.252
TOTAL ATIVO	703.659	871.864	919.400
PASSIVO			
Passivo Circulante	277.796	354.717	347.574
Fornecedores	94.668	95.318	110.971
Empréstimos e Financiamentos	20.706	53.096	11.016
Obrigações Sociais e Trabalhistas	129.173	174.992	171.877
Obrigações Fiscais	22.934	25.895	21.525
Outras Obrigações	10.315	5.416	32.185
Provisões	-	-	-
Passivo Não Circulante	59.132	74.684	52.885
Empréstimos e Financiamentos	-	-	-
Outras Obrigações	59.132	74.684	52.885
Patrimônio Líquido	366.731	442.463	518.941
Capital Social	152.171	152.171	152.171
Reservas de Capital	100	100	100
Reservas e Lucros	214.460	290.192	366.670
Prejuízos Acumulados	-	-	-
Outros Resultados	-	-	-
TOTAL PASSIVO	703.659	871.864	919.400

Fonte: Elaborado pelo autor.

Quadro 9 - Demonstrativo de resultado do exercício Atento.

DEMONSTRATIVO DE RESULTADO DO EXERCÍCIO			
	Valores expressos em R\$ / Mil		
	31/12/2009	31/12/2010	31/12/2011
Receita Líquida	1.807.412	2.102.712	2.245.258
Custos de Serviços Prestados	-1.516.516	-1.769.065	-1.948.007
Lucro Bruto	290.896	333.647	297.251
Despesas Comerciais	-8.802	-9.537	-14.729
Despesas Administrativas	-105.972	-118.854	-104.539
Despesas Financeiras	-24.494	-22.715	-40.831
Receitas Financeiras	12.328	12.388	32.182
Lucro/Prejuízo Operacional	163.956	194.929	169.334
Receita/Despesa Não Operacional	0	0	0
IR / CSLL	-50.390	-61.125	-47.693
RESULTADO DO EXERCÍCIO	113.566	133.804	121.641

Fonte: Elaborado pelo autor.

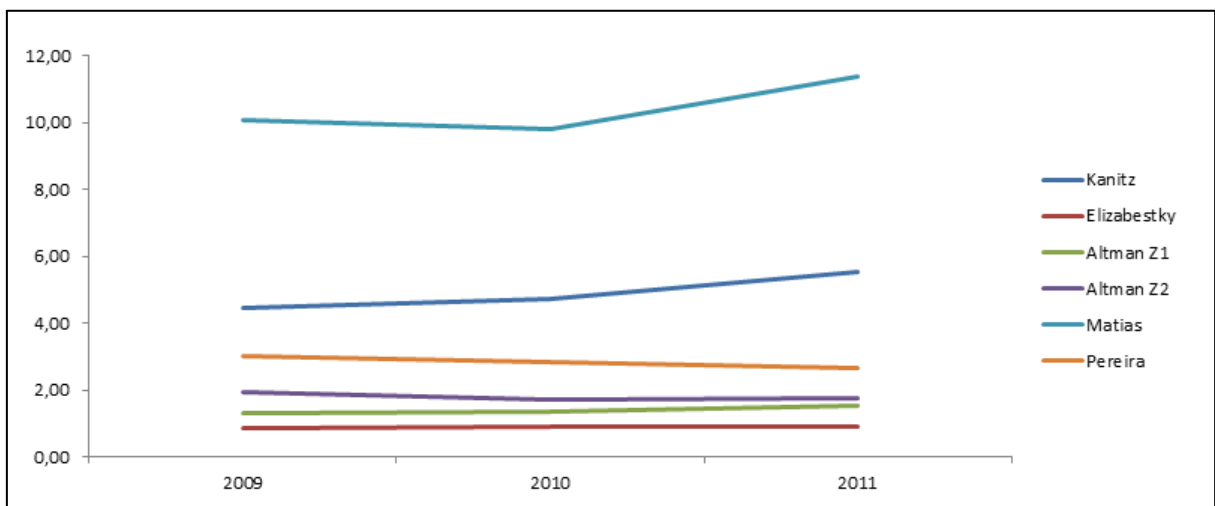
Na aplicação dos modelos nos demonstrativos financeiros da Atento, o resultado foi unânime sobre a sua situação de solvência, como mostram o Quadro 10 e o Gráfico 15, a seguir:

Quadro 10 - Resultado dos modelos aplicados nas demonstrações financeiras da empresa Atento.

Modelo	Resultado	Exercícios		
		2009	2010	2011
Kanitz	Pontuação	4,44	4,75	5,53
	Situação	SOLVENTE	SOLVENTE	SOLVENTE
Elizabestky	Pontuação	0,88	0,92	0,93
	Situação	SOLVENTE	SOLVENTE	SOLVENTE
Altman Z1	Pontuação	1,32	1,33	1,53
	Situação	SOLVENTE	SOLVENTE	SOLVENTE
Altman Z2	Pontuação	1,96	1,70	1,75
	Situação	SOLVENTE	SOLVENTE	SOLVENTE
Matias	Pontuação	10,07	9,79	11,37
	Situação	SOLVENTE	SOLVENTE	SOLVENTE
Pereira	Pontuação	3,00	2,84	2,66
	Situação	SOLVENTE	SOLVENTE	SOLVENTE

Fonte: Elaborado pelo autor.

Gráfico 15 - Demonstração do resultado dos modelos aplicados nos três exercícios avaliados da empresa Atento.



Fonte: Elaborado pelo autor.

Nesta avaliação, verificou-se que, em todos os anos, 2009 a 2011, o resultado obtido com a aplicação dos modelos de solvência de todos os autores foi de situação de solvência, havendo uma estabilidade nos três exercícios. Contudo, não obstante os modelos terem sido unânimes na avaliação e na situação de solvência, não se pode olvidar que eles foram criados com base em empresas industriais e comerciais, e a Atento é uma empresa prestadora de serviços, de modo que seria necessária uma análise financeira mais aprofundada para ratificar a situação de solvência.

4.3 Tivit

Como já estava previsto nesta pesquisa e já foi informado na subseção 1.5 (Limitações da pesquisa), não foi possível obter as demonstrações financeiras da empresa Tivit. Foram efetuadas diversas pesquisas e buscas na rede (internet), como também foi contatada a empresa para solicitar as informações, mas todas as tentativas foram infrutíferas, ficando assim a companhia sem avaliação e aplicação dos modelos.

4.4 Scopus

Os Quadros 11 e 12 trazem as informações financeiras obtidas por meio dos demonstrativos contábeis da empresa Scopus, nos exercícios de 2009, 2010 e 2011, para a aplicação dos modelos de solvência.

Quadro 11 - Demonstrações financeiras Scopus.

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS - SCOPUS			
ATIVO	Valores expressos em R\$ / Mil		
	31/12/2009	31/12/2010	31/12/2011
Ativo Circulante	128.928	154.601	133.608
Disponível	6.482	344	4.235
Contas a Receber	32.377	21.675	58.054
Duplicatas Descontadas	-	-	-
Investimentos	47.945	86.385	4.127
Estoque	3.022	4.580	22.076
Outros créditos	39.102	41.617	45.116
Ativo Não Circulante	31.109	34.768	118.843
Realizável a Longo Prazo	20.796	21.418	22.825
Investimentos	405	-	77.686
Imobilizado	8.315	11.698	14.601
Intangível	1.593	1.652	3.731
Diferido	-	-	-
TOTAL ATIVO	160.037	189.369	252.451
PASSIVO			
Passivo Circulante	63.738	73.105	107.207
Fornecedores	7.792	11.662	35.049
Empréstimos e Financiamentos	-	-	-
Obrigações Sociais e Trabalhistas	3.749	5.804	5.634
Obrigações Fiscais	6.896	8.235	9.345
Outras Obrigações	2.670	3.555	5.363
Provisões	42.631	43.849	51.816
Passivo Não Circulante	-	-	-
Empréstimos e Financiamentos	-	-	-
Outras Obrigações	-	-	-
Patrimônio Líquido	96.299	116.264	145.244
Capital Social	46.128	52.000	65.000
Reservas de Capital	-	-	-
Reservas e Lucros	50.171	64.264	80.244
Prejuízos Acumulados	-	-	-
Outros Resultados	-	-	-
TOTAL PASSIVO	160.037	189.369	252.451

Fonte: Elaborado pelo autor.

Quadro 12 - Demonstrativo de resultado do exercício Scopus.

DEMONSTRATIVO DE RESULTADO DO EXERCÍCIO	Valores expressos em R\$ / Mil		
	31/12/2009	31/12/2010	31/12/2011
Receita Líquida	325.754	384.158	493.217
Custos de Serviços Prestados	-274.313	-324.060	-412.869
Lucro Bruto	51.441	60.098	80.348
Despesas Comerciais	-7.549	-9.435	-12.977
Despesas Administrativas	-19.529	-28.544	-33.833
Despesas Financeiras	-1.593	-1.554	-1.192
Receitas Financeiras	6.943	8.692	10.931
Lucro/Prejuízo Operacional	29.713	29.257	43.277
Receita/Despesa Não Operacional	5	-1	0
IR / CSLL	-8.932	-9.100	-14.019
RESULTADO DO EXERCÍCIO	20.786	20.156	29.258

Fonte: Elaborado pelo autor.

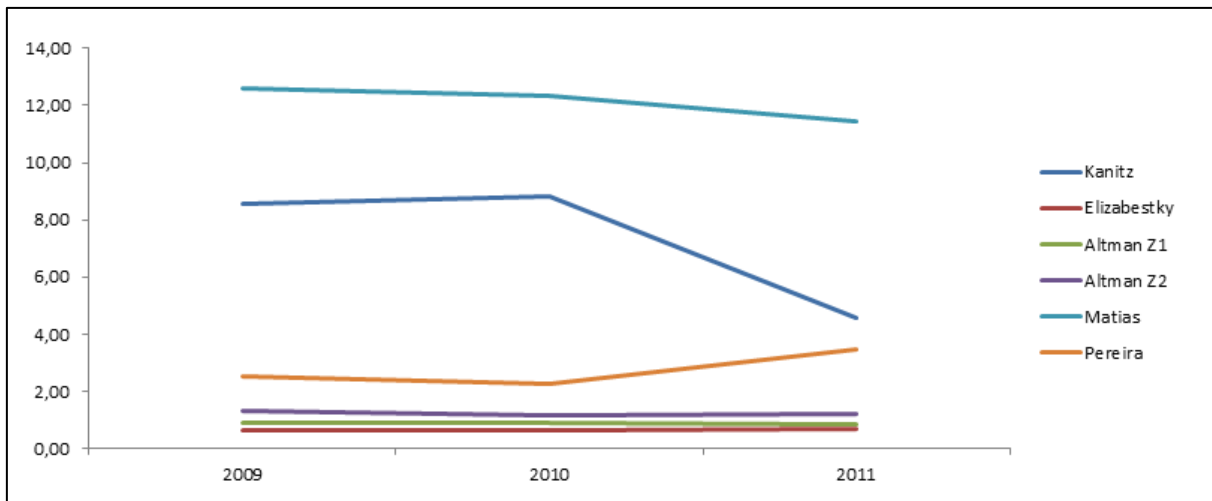
Na aplicação dos modelos aos demonstrativos financeiros da Scopus, foram obtidos os seguintes resultados, apresentados no Quadro 13 e no Gráfico 16:

Quadro 13 - Resultado dos modelos aplicados nas demonstrações financeiras da empresa Scopus.

Modelo	Resultado	Exercícios		
		2009	2010	2011
Kanitz	Pontuação	8,54	8,82	4,55
	Situação	SOLVENTE	SOLVENTE	SOLVENTE
Elizabestky	Pontuação	0,62	0,61	0,70
	Situação	SOLVENTE	SOLVENTE	SOLVENTE
Altman Z1	Pontuação	0,91	0,92	0,87
	Situação	SOLVENTE	SOLVENTE	SOLVENTE
Altman Z2	Pontuação	1,34	1,17	1,22
	Situação	SOLVENTE	SOLVENTE	SOLVENTE
Matias	Pontuação	12,59	12,32	11,44
	Situação	SOLVENTE	SOLVENTE	SOLVENTE
Pereira	Pontuação	2,51	2,25	3,46
	Situação	SOLVENTE	SOLVENTE	SOLVENTE

Fonte: Elaborado pelo autor.

Gráfico 16 - Demonstração do resultado dos modelos aplicados nos três exercícios avaliados da empresa Scopus.



Fonte: Elaborado pelo autor.

O resultado obtido na aplicação dos modelos de solvência nas demonstrações financeiras da empresa Scopus nos exercícios de 2009, 2010 e 2011 foi de situação de solvência em todos os anos, apresentando estabilidade nos modelos de Elizabestky, Altman, Matias e Pereira. Já no modelo de Kanitz, apesar de apresentar situação de solvência, chama a atenção o decréscimo da pontuação apresentada ao longo dos três exercícios. No último exercício avaliado, a principal causa dessa situação foi a queda dos índices de liquidez, que são as principais âncoras do modelo de Kanitz.

Porém, mesmo com a unanimidade dos modelos aplicados na situação de solvência, vale alertar, mais uma vez, que os modelos, quando criados, foram baseados em empresas industriais e comerciais, e a companhia Scopus é prestadora de serviços, sendo necessária uma análise financeira mais aprofundada para se ratificar a situação de solvência.

4.5 Vidax

Seguindo as análises, são apresentadas, a seguir, nos Quadros 14 e 15, as informações financeiras obtidas por meio dos demonstrativos contábeis da empresa Vidax, nos exercícios de 2009, 2010 e 2011, para a aplicação dos modelos de solvência.

Quadro 14 - Demonstrações financeiras Vidax.

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS - VIDAX			
ATIVO	Valores expressos em R\$ / Mil		
	31/12/2009	31/12/2010	31/12/2011
Ativo Circulante	22.602	15.443	75.423
Disponível	4.011	667	101
Contas a Receber	3.246	1.814	49.907
Duplicatas Descontadas	-	-	-
Investimentos	-	-	-
Estoque	-	-	-
Outros créditos	15.345	12.962	25.415
Ativo Não Circulante	58.516	115.100	208.739
Realizável a Longo Prazo	18	51.426	130.720
Investimentos	4.420	-	-
Imobilizado	32.800	19.413	78.019
Intangível	21.278	44.261	-
Diferido	-	-	-
TOTAL ATIVO	81.118	130.543	284.162
PASSIVO			
Passivo Circulante	14.330	65.369	134.328
Fornecedores	3.207	7.330	32.660
Empréstimos e Financiamentos	5.340	27.880	31.491
Obrigações Sociais e Trabalhistas	5.641	19.677	33.213
Obrigações Fiscais	142	4.655	14.672
Outras Obrigações	-	5.827	4.649
Provisões	-	-	17.643
Passivo Não Circulante	26.782	40.260	-
Empréstimos e Financiamentos	17.739	22.285	-
Outras Obrigações	9.043	17.975	-
Patrimônio Líquido	40.006	24.914	79.241
Capital Social	50	45.000	91.000
Reservas de Capital	38.000	-	-
Reservas e Lucros	1.956	-	3.397
Prejuízos Acumulados	-	36.607	34.771
Outros Resultados	-	16.521	19.615
TOTAL PASSIVO	81.118	130.543	213.569

Fonte: Elaborado pelo autor.

Quadro 15 - Demonstrativo de resultado do exercício Vidax.

DEMONSTRATIVO DE RESULTADO DO EXERCÍCIO			
	Valores expressos em R\$ / Mil		
	31/12/2009	31/12/2010	31/12/2011
Receita Líquida	50.673	138.315	383.332
Custos de Serviços Prestados	-25.393	-91.092	-275.195
Lucro Bruto	25.280	47.223	108.137
Despesas Comerciais	-86	-61	0
Despesas Administrativas	-19.174	-71.897	-88.863
Despesas Financeiras	-3.771	-21.217	-15.877
Receitas Financeiras	137	4.608	0
Lucro/Prejuízo Operacional	2.386	-41.344	3.397
Receita/Despesa Não Operacional	0	0	0
IR / CSLL	-787	0	0
RESULTADO DO EXERCÍCIO	1.599	(41.344)	3.397
FONTE: Autoria própria, 2012			

Fonte: Elaborado pelo autor.

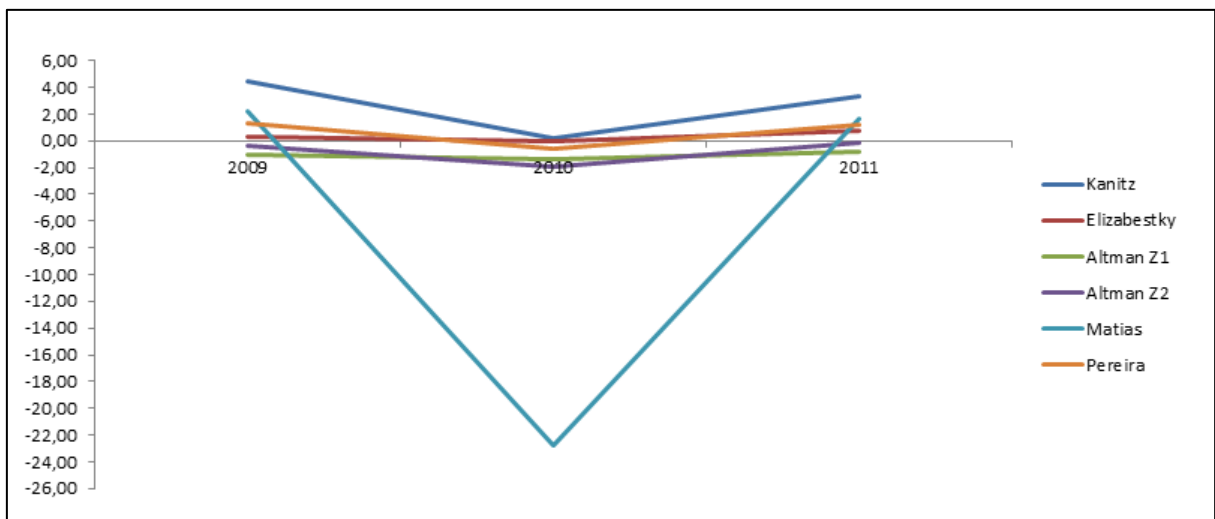
Nos modelos aplicados às demonstrações da empresa Vidax, foram obtidos resultados de insolvência nos três exercícios nos modelos de Altman. No modelo de Elizabestky, houve situação de insolvência nos anos de 2009 e 2010, e, nos modelos de Matias e Pereira, foi apontada situação de insolvência no ano de 2010.

Quadro 16 - Resultado dos modelos aplicados nas demonstrações financeiras da empresa Vidax.

Modelo	Resultado	Exercícios		
		2009	2010	2011
Kanitz	Pontuação	4,50	0,15	3,37
	Situação	SOLVENTE	SOLVENTE	SOLVENTE
Elizabestky	Pontuação	0,29	0,00	0,73
	Situação	INSOLVENTE	INSOLVENTE	SOLVENTE
Altman Z1	Pontuação	-1,05	-1,37	-0,76
	Situação	INSOLVENTE	INSOLVENTE	INSOLVENTE
Altman Z2	Pontuação	-0,39	-1,89	-0,17
	Situação	INSOLVENTE	INSOLVENTE	INSOLVENTE
Matias	Pontuação	2,18	-22,81	1,62
	Situação	SOLVENTE	INSOLVENTE	SOLVENTE
Pereira	Pontuação	1,36	-0,61	1,23
	Situação	SOLVENTE	INSOLVENTE	SOLVENTE

Fonte: Elaborado pelo autor.

Gráfico 17 - Demonstração do resultado dos modelos aplicados nos três exercícios avaliados da empresa Vidax.



Fonte: Elaborado pelo autor.

Nesta avaliação, com a aplicação dos modelos de solvência às informações financeiras da empresa Vidax, foram obtidos resultados diversificados e inconstantes na situação de solvência e nas pontuações.

O aspecto que mais chama a atenção é no ano de 2010, com uma situação de insolvência apontada pelo modelo de Matias, resultante, sobretudo, por apresentar, nesse ano, um resultado de prejuízo no exercício. Já o modelo de Elizabestky apontou situações de insolvência nos exercícios de 2009 e 2010. Os modelos de Altman (Z1 e Z2) foram unânimes em todos os anos avaliados. Por fim, os modelos de Matias e Pereira só apontaram insolvência no exercício de 2010.

Devido a essa alternância de resultados, e como já foi citado nas avaliações anteriores, para se ratificar essa posição de insolvência, seria necessária uma análise financeira mais detalhada, visto que esses modelos, quando criados, foram baseados em empresas industriais e de comércio, e companhia Vidax é prestadora de serviços.

4.6 Algar Tecnologia

Continuando a pesquisa e a aplicação dos modelos, os Quadros 17 e 18 trazem as informações financeiras obtidas por meio dos demonstrativos contábeis da empresa Algar Tecnologia nos exercícios de 2009, 2010 e 2011, para a aplicação dos modelos de solvência.

Quadro 17 - Demonstrações financeiras Algar Tecnologia.

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS - ALGAR			
ATIVO	Valores expressos em R\$ / Mil		
	31/12/2009	31/12/2010	31/12/2011
Ativo Circulante	41.439	64.599	80.223
Disponível	10.899	10.568	10.236
Contas a Receber	26.065	48.570	54.042
Duplicatas Descontadas	-	-	-
Investimentos	-	-	-
Estoque	-	-	-
Outros créditos	4.475	5.461	15.945
Ativo Não Circulante	154.026	194.647	218.467
Realizável a Longo Prazo	17.713	29.399	30.636
Investimentos	-	-	-
Imobilizado	124.583	129.399	141.890
Intangível	11.730	35.849	45.941
Diferido	-	-	-
TOTAL ATIVO	195.465	259.246	298.690
PASSIVO			
Passivo Circulante	53.523	76.207	94.458
Fornecedores	9.584	12.563	18.943
Empréstimos e Financiamentos	5.554	8.941	16.042
Obrigações Sociais e Trabalhistas	31.076	41.875	48.922
Obrigações Fiscais	2.876	12.253	7.754
Outras Obrigações	4.433	575	2.797
Provisões	-	-	-
Passivo Não Circulante	45.856	74.724	90.621
Empréstimos e Financiamentos	8.334	19.920	34.152
Outras Obrigações	37.522	54.804	56.469
Patrimônio Líquido	96.086	108.315	113.611
Capital Social	59.594	59.594	59.594
Reservas de Capital	-	-	-
Reservas e Lucros	18.109	30.684	36.505
Prejuízos Acumulados	-	-	-
Outros Resultados	18.383	18.037	17.512
TOTAL PASSIVO	195.465	259.246	298.690

Fonte: Elaborado pelo autor.

Quadro 18 - Demonstrativo de resultado do exercício Algar Tecnologia.

DEMONSTRATIVO DE RESULTADO DO EXERCÍCIO			
	Valores expressos em R\$ / Mil		
	31/12/2009	31/12/2010	31/12/2011
Receita Líquida	314.916	338.068	415.935
Custos de Serviços Prestados	-247.617	-265.617	-347.668
Lucro Bruto	67.299	72.451	68.267
Despesas Comerciais	-22.007	-23.700	-26.710
Despesas Administrativas	-17.012	-18.856	-21.791
Despesas Financeiras	-6.581	-7.120	-11.047
Receitas Financeiras	893	897	1.741
Lucro/Prejuízo Operacional	22.592	23.672	10.460
Receita/Despesa Não Operacional	0	0	0
IR / CSLL	-6.553	-7.633	-3.515
RESULTADO DO EXERCÍCIO	16.039	16.039	6.945
FONTE: Autoria própria, 2012			

Fonte: Elaborado pelo autor.

Nas demonstrações financeiras de 2009, 2010 e 2011 da empresa Algar Tecnologia, os resultados obtidos com a aplicação dos modelos apresentaram situação de insolvência apenas

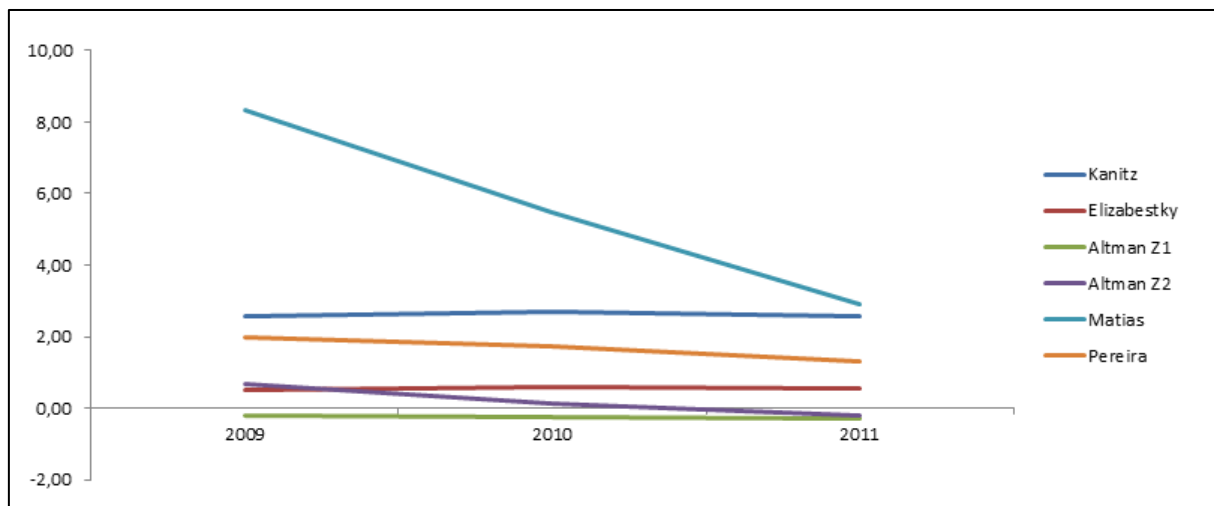
no ano de 2009, no modelo de Elizabetsky e Altman (Z1). Nos demais modelos, o resultado foi de solvência, porém, permanece o resultado de insolvência nos anos de 2010 e 2011 no modelo de Altman (Z1).

Quadro 19 - Resultado dos modelos aplicados nas demonstrações financeiras da empresa Algar Tecnologia.

Modelo	Resultado	Exercícios		
		2009	2010	2011
Kanitz	Pontuação	2,58	2,69	2,57
	Situação	SOLVENTE	SOLVENTE	SOLVENTE
Elizabestky	Pontuação	0,53	0,60	0,56
	Situação	SOLVENTE	SOLVENTE	SOLVENTE
Altman Z1	Pontuação	-0,19	-0,25	-0,29
	Situação	INSOLVENTE	INSOLVENTE	INSOLVENTE
Altman Z2	Pontuação	0,68	0,13	-0,19
	Situação	SOLVENTE	SOLVENTE	INSOLVENTE
Matias	Pontuação	8,34	5,48	2,93
	Situação	SOLVENTE	SOLVENTE	SOLVENTE
Pereira	Pontuação	1,98	1,71	1,29
	Situação	SOLVENTE	SOLVENTE	SOLVENTE

Fonte: Elaborado pelo autor.

Gráfico 18 - Demonstração do resultado dos modelos aplicados nos três exercícios avaliados da empresa Algar Tecnologia.



Fonte: Elaborado pelo autor.

No resultado desta avaliação, apenas no modelo de Altman (Z1), a empresa apresentou situação de insolvência em todos os anos; já modelo de Altman (Z2), apenas no exercício 2010. Mas um ponto a se destacar é o resultado do modelo de Matias, que apresentou uma queda significativa da pontuação obtida no decorrer dos três exercícios avaliados. Tal situação se explica devido à redução contínua e crescente do Resultado Operacional constatado nas demonstrações financeiras e o aumento crescente de Endividamento e Empréstimos Bancários, ambos componentes da formulação do modelo aplicado.

Mesmo com os resultados apresentados, deve-se lembrar, novamente, que os modelos, quando criados, foram baseados em empresas industriais e comerciais, e a companhia Algar Tecnologia, avaliada, nesta pesquisa, é uma empresa prestadora de serviços, de modo que seria necessária uma análise financeira mais aprofundada para se ratificar a situação de insolvência.

4.7 AeC

Finalizando a pesquisa, seguem os Quadros 20 e 21, com as informações financeiras da empresa AeC nos anos de 2010 e 2011. Não foi possível obter os demonstrativos referentes ao ano de 2009, que foram solicitados por diversas vezes ao setor de contabilidade da empresa, mas sem sucesso na sua obtenção.

Quadro 20 - Demonstrações financeiras AeC.

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS - ALGAR			
ATIVO	Valores expressos em R\$ / Mil		
	31/12/2009	31/12/2010	31/12/2011
Ativo Circulante	-	31.533	43.882
Disponível	-	3.174	4.292
Contas a Receber	-	23.096	34.622
Duplicatas Descontadas	-	-	-
Investimentos	-	-	-
Estoque	-	-	-
Outros créditos	-	5.263	4.968
Ativo Não Circulante	-	56.311	63.963
Realizável a Longo Prazo	-	597	1.453
Investimentos	-	-	-
Imobilizado	-	52.796	59.731
Intangível	-	2.918	2.779
Diferido	-	-	-
TOTAL ATIVO	-	87.844	107.845
PASSIVO			
Passivo Circulante	-	52.325	68.299
Fornecedores	-	4.199	4.942
Empréstimos e Financiamentos	-	9.325	12.292
Obrigações Sociais e Trabalhistas	-	26.262	37.734
Obrigações Fiscais	-	1.767	3.090
Outras Obrigações	-	10.772	10.241
Provisões	-	-	-
Passivo Não Circulante	-	13.548	16.959
Empréstimos e Financiamentos	-	8.292	7.633
Outras Obrigações	-	5.256	9.326
Patrimônio Líquido	-	21.971	22.587
Capital Social	-	8.357	8.357
Reservas de Capital	-	-	-
Reservas e Lucros	-	13.652	14.107
Prejuízos Acumulados	-	-	-
Outros Resultados	-	38	123
TOTAL PASSIVO	-	87.844	107.845

Fonte: Elaborado pelo autor.

Quadro 21 - Demonstrativo de resultado do exercício AeC.

DEMONSTRATIVO DE RESULTADO DO EXERCÍCIO			
	Valores expressos em R\$ / Mil		
	31/12/2009	31/12/2010	31/12/2011
Receita Líquida	0	256.997	342.571
Custos de Serviços Prestados	0	-211.766	-278.403
Lucro Bruto	0	45.231	64.168
Despesas Comerciais	0	0	0
Despesas Administrativas	0	-22.635	-31.695
Despesas Financeiras	0	-5.133	-4.498
Receitas Financeiras	0	2.996	622
Lucro/Prejuízo Operacional	0	20.459	28.597
Receita/Despesa Não Operacional	0	0	0
IR / CSLL	0	-7.951	-12.075
RESULTADO DO EXERCÍCIO	-	12.508	16.522

Fonte: Elaborado pelo autor.

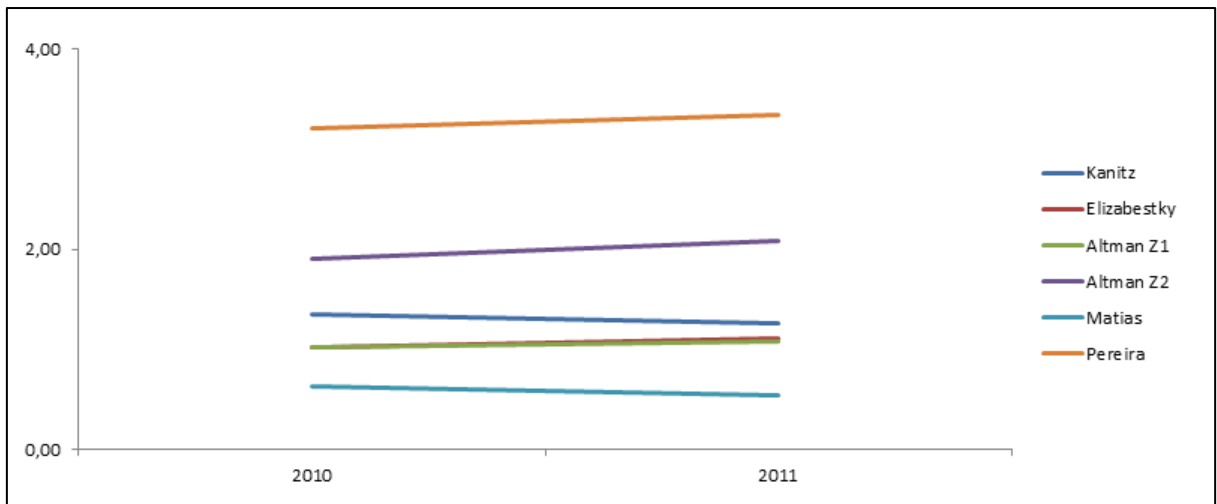
Nos modelos aplicados nas demonstrações financeiras da empresa AeC, os resultados obtidos nos dois exercícios avaliados foram de solvência.

Quadro 22 - Resultado dos modelos aplicados nas demonstrações financeiras da empresa AeC.

Modelo	Resultado	Exercícios		
		2009	2010	2011
Kanitz	Pontuação	-	1,34	1,27
	Situação	-	SOLVENTE	SOLVENTE
Elizabestky	Pontuação	-	1,02	1,12
	Situação	-	SOLVENTE	SOLVENTE
Altman Z1	Pontuação	-	1,02	1,07
	Situação	-	SOLVENTE	SOLVENTE
Altman Z2	Pontuação	-	1,91	2,09
	Situação	-	SOLVENTE	SOLVENTE
Matias	Pontuação	-	0,64	0,54
	Situação	-	SOLVENTE	SOLVENTE
Pereira	Pontuação	-	3,21	3,34
	Situação	-	SOLVENTE	SOLVENTE

Fonte: Elaborado pelo autor.

Gráfico 19 - Demonstração do resultado dos modelos aplicados nos três exercícios avaliados da empresa AeC.



Fonte: Elaborado pelo autor.

Esta avaliação ficou prejudicada no sentido de analisar se há uma tendência ou não dirigida à melhoria ou à piora na situação de solvência da empresa. O que pode se afirmar verificando esses dois exercícios é que a empresa apresenta resultados acima do ponto crítico, com estabilidade, mas demonstra queda no modelo de Matias, porém, ainda com situação de solvência. No contexto geral de 2010 e 2011, a companhia apresenta situação de solvência em todos os modelos aplicados.

Mas, é importante ressaltar, mais uma vez, que, mesmo com a unanimidade dos modelos aplicados na situação de solvência, não se pode olvidar que os modelos, quando criados, foram baseados em empresas industriais e comerciais, e a companhia AeC é

prestadora de serviços, de maneira que seria necessária uma análise financeira mais aprofundada para ratificar a situação de solvência.

4.8 Resumo dos modelos aplicados

Segue, no Quadro 23, abaixo, um resumo de todos os modelos aplicados nesta pesquisa nos demonstrativos financeiros de cada ano avaliado das empresas de *call center* selecionadas.

Quadro 23 - Resumo dos modelos aplicados nas demonstrações financeiras das empresas avaliadas.

Rkg 2011	Empresa	Ano / Modelo	Kanitz	Elizabestky	Altman Z1	Altman Z2	Matias	Pereira
1a.	Contax	2009	Solvente	Solvente	Solvente	Solvente	Solvente	Solvente
		2010	Solvente	Insolvente	Solvente	Solvente	Solvente	Solvente
		2011	Solvente	Solvente	Insolvente	Insolvente	Insolvente	Solvente
2a.	Atento	2009	Solvente	Solvente	Solvente	Solvente	Solvente	Solvente
		2010	Solvente	Solvente	Solvente	Solvente	Solvente	Solvente
		2011	Solvente	Solvente	Solvente	Solvente	Solvente	Solvente
4a.	Scopus	2009	Solvente	Solvente	Solvente	Solvente	Solvente	Solvente
		2010	Solvente	Solvente	Solvente	Solvente	Solvente	Solvente
		2011	Solvente	Solvente	Solvente	Solvente	Solvente	Solvente
5a.	Vidax	2009	Solvente	Insolvente	Insolvente	Insolvente	Solvente	Solvente
		2010	Solvente	Insolvente	Insolvente	Insolvente	Insolvente	Insolvente
		2011	Solvente	Solvente	Insolvente	Insolvente	Solvente	Solvente
6a.	Algar	2009	Solvente	Solvente	Insolvente	Solvente	Solvente	Solvente
		2010	Solvente	Solvente	Insolvente	Solvente	Solvente	Solvente
		2011	Solvente	Solvente	Insolvente	Insolvente	Solvente	Solvente
7a.	AeC	2009	-	-	-	-	-	-
		2010	Solvente	Solvente	Solvente	Solvente	Solvente	Solvente
		2011	Solvente	Solvente	Solvente	Solvente	Solvente	Solvente

Fonte: Elaborado pelo autor.

5 CONCLUSÃO E CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa teve como objetivo avaliar a situação econômico-financeira das principais empresas de *call center* que atuam no Brasil, por meio da aplicação dos modelos de insolvência mais conhecidos no país.

O critério utilizado para a escolha dessas empresas foi a representatividade financeira dentro desse mercado em 2011, ou seja, quanto do faturamento de cada uma delas em 2011 teve de participação no faturamento total do setor, além da quantidade de funcionários que elas possuem em seu quadro. Com o resultado dessa seletiva, chegou-se às sete maiores empresas, que representam mais de 80% do faturamento do setor.

Para aplicar os modelos escolhidos nas empresas de *call center* selecionadas, foram levantadas as demonstrações financeiras dessas companhias nos três últimos anos (2009, 2010 e 2011), para avaliar a situação de insolvência e se existe alguma tendência de possível insolvência diante da pontuação apresentada. Tal avaliação visou não somente a verificar se a empresa apresenta uma situação financeira de risco, insolvência, mas também se essa situação vem ocorrendo nos últimos três exercícios, apresentando o resultado como um alerta para a situação financeira dessas companhias e a sua continuidade no negócio.

Nos resultados obtidos nas avaliações dos demonstrativos financeiros de 2009, a empresa Algar Tecnologia apresentou situação de insolvência no modelo de Altman (Z1), juntamente com a empresa Vidax, que repetiu a mesma situação no modelo de Elizabestky. Já no exercício de 2010, as empresas que apresentaram situação de insolvência foram a Contax, no modelo de Elizabestky, o qual também apontou insolvência novamente para a empresa Vidax, o que também se repetiu em outros modelos (Altman, Matias e Pereira). A empresa Algar Tecnologia apresentou situação de insolvência no modelo de Altman.

Por fim, em 2011, a principal empresa no setor, a Contax, voltou a apresentar situação de insolvência nos modelos de Altman (Z1 e Z2) e Matias, e o mesmo ocorreu com as empresas Vidax e Algar Tecnologia, no modelo de Altman (Z1 e Z2).

Além de se verificar como resultado final desta pesquisa que a maioria das empresas avaliadas apresentou situação de insolvência em algum ano ou modelo aplicado, e que a Vidax foi a empresa que mais ficou em evidência nessa condição de insolvência na maioria dos anos e modelos aplicados, cabe observar que houve situações, no mesmo ano, em que as companhias avaliadas apresentavam situação de solvência e insolvência. É o caso das empresas Contax, Vidax e Algar Tecnologia. Nesse caso, há uma questão a se ressaltar: a aderência dos modelos aplicados, tendo em vista que eles foram desenvolvidos para serem

aplicados em empresas industriais e comerciais, e, aqui, as empresas avaliadas são prestadoras de serviços.

Devido às diferenças de operação entre os setores de indústria e comércio, que apresentam uma característica peculiar de possuírem estoques, e as empresas prestadoras de serviço, em específico os *call centers*, que não trabalham com estoque, os modelos podem não ser totalmente adequados, aplicáveis e aderentes. Desse modo, talvez haja a necessidade de se criar ou desenvolver um modelo mais apropriado a esse tipo de negócio, o qual possui grande relevância econômica, tanto do ponto de vista financeiro como social, em relação à empregabilidade.

Diante do estudo realizado, cabe ainda destacar que não somente as empresas de pequeno e médio portes podem estar com a sua saúde financeira afetada pelo desequilíbrio na equação financeira citada no início desta pesquisa pelo sócio-fundador da E-Consulting, mas também cumpre dar atenção às principais empresas do setor, como apresentado nesta pesquisa.

REFERÊNCIAS

ADMINISTRADORES.COM. **Estudo revela a importância socioeconômica do setor de contact center no país**. [S.l.], 29 maio 2008. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/economia-e-financas/estudo-revela-a-importancia-socioeconomica-do-setor-de-contact-center-no-pais/39817/>>. Acesso em: 16 out. 2012.

AEC. **Homepage**. [S.l.], 2012. Disponível em: <<http://www.aec.com.br>>. Acesso em: 10 nov. 2012.

ALGAR TECNOLOGIA. **Homepage**. [S.l.], 2012. Disponível em: <<http://www.algartecnologia.com.br>>. Acesso em: 10 nov. 2012.

ASSAF NETO, Alexandre. **Estrutura e análise de balanços: um enfoque econômico financeiro**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

ATENTO. **A origem do call center**. [S.l.], 2012a. Disponível em: <<http://atento-brasil.blogspot.com.br/2010/04/origem-do-call-center.html>>. Acesso em: 15 out. 2012.

_____. **Homepage**. [S.l.], 2012b. Disponível em: <<http://www.atento.com/pt>>. Acesso em: 10 nov. 2012.

BRIGHAM, Eugene F.; GAPENSKI, Louis C.; EHRHARRDT, Michael C. **Administração financeira**. São Paulo. Atlas, 2008.

CALLCENTER.INF.BR. **Dificuldades, soluções e tendências para o setor de call center no Brasil**. [S.l.], 2012a. Disponível em: <<http://www.callcenter.inf.br/estatisticas/44267/dificuldade-do-contact-center-no-brasil/ler.aspx>>. Acesso em: 8 out. 2012.

_____. **Ranking**. [S.l.], 2012b. Disponível em: <<http://ranking.callcenter.inf.br/>>. Acesso em: 29 set. 2012.

CONTAX. **O mercado de call center**. [S.l.], 2012a. Disponível em: <http://ri.contax.com.br/contax/web/conteudo_pt.asp?idioma=0&tipo=39428&conta=28>. Acesso em: 8 out. 2012.

_____. **Homepage**. [S.l.], 2012b. Disponível em: <<http://www.contax.com.br/>>. Acesso em: 10 nov. 2012.

FAMA, Rubens; GRAVA, J. William. Liquidez e as teorias dos elementos causadores de insolvência. **Caderno de Pesquisas em Administração**, São Paulo, v. 1, n. 12, 2º trim. 2000.

IUDÍCIBUS, Sérgio. **Análise de balanços**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

KANITZ, Stephen Charles. Como prever falências das empresas. **Revista Negócios em Exame**, São Paulo, dez. 1974.

KASSAI, Silvia; ONUSIC, Luciana Massaro. Modelos de previsão de insolvência utilizando a análise por envoltório de dados: aplicação a empresas brasileira. In: CONGRESSO USP DE CONTROLADORIA E CONTABILIDADE, 4., 2004, São Paulo. **Anais...** São Paulo: FEA/USP, 2004.

KRAUTER, Elizabeth; SOUZA, Almir Ferreira de; LUPORINI, Carlos Eduardo de Mori. Uma contribuição para a previsão de solvência das empresas. In: SEMINÁRIOS EM ADMINISTRAÇÃO FEA-USP (SEMEAD), 9., 2006, São Paulo. **Anais...** São Paulo: FEA/USP, 2006. Disponível em: <<http://www.ead.fea.usp.br/semead/>>. Acesso em: 23 nov. 2012.

MARION, José Carlos. **Análise das demonstrações contábeis**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MATARAZZO, Dante Carmine. **Análise financeira de balanços**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

PINHEIRO, Laura Edith Taboada et al. Validação de modelos brasileiros de previsão de insolvência. **Contabilidade Vista & Revista**, Belo Horizonte, v. 18, n. 4, p. 83-103, out/dez2007. Disponível em: <<http://web.face.ufmg.br/face/revista/index.php/contabilidadevistaerevista/article/view/341>>. Acesso em: 9 out. 2012.

PINTO, Juliana. **Núcleo declaratório contábil na análise da solvência de empresas do setor têxtil listadas na BOVESPA**. 2008. 157 f. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) – Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis, Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2008.

PORTAL CALL CENTER. **Estudo revela os impactos econômicos das atividades de contact center**. [S.l.], 2 abr. 2012. Disponível em: <<http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/seu-espaco/variedades/estudo-revela-os-impactos-economicos-das-atividades-de-contact-center>>. Acesso em: 18 out. 2012.

_____. **Faturamento do setor crescerá para R\$ 23 bi em 2010**. [S.l.], 16 set. 2010.

Disponível em:

<<http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/indicadores/anuario/faturamento-do-setor-crescera-para-r-23-bi-em-2010>>. Acesso em: 27 set. 2012.

RIJO, Rui; GONÇALVES, Ramiro; VARAJÃO, João; CRUZ, José Afonso Bulas. Call center e contact center: perspectiva histórica e enquadramento conceptual. In: CONFERÊNCIA IADIS IBERO-AMERICANA, 2006, [S.l.]. **Anais...** [S.l.], 2006. Disponível em: <http://www.iadis.net/dl/final_uploads/200607C074.pdf>. Acesso em: 15 out. 2012.

SCOPUS. **Homepage**. [S.l.], 2012. Disponível em: <<http://www.scopus.com.br/>>. Acesso em: 10 nov. 2012.

SILVA, José Pereira da. **Análise financeira das empresas**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

_____. **Gestão e análise de risco de crédito**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

SINTELMARK. **Impactos econômicos das empresas de contact center**. [S.l.], maio 2012.

Disponível em:

<http://www.sintemark.org.br/index.php/index.php?option=com_content&view=article&id=738:impactos-economicos-das-empresas-de-contact-center-blog-do-call-center&catid=118:clipping-2012&Itemid=40>. Acesso em: 29 set. 2012.

TIVIT. **Homepage**. [S.l.], 2012. Disponível em: <<http://www.tivit.com.br/>>. Acesso em: 10 nov. 2012.

VACCARO, Ana Paula Lucas. A importância dos *call centers* na atualidade. **Webartigos**, 2010. Disponível em: <<http://www.webartigos.com/artigos/a-importancia-dos-call-centers-na-atualidade/43242/>>. Acessado em: 29 set. 2012.

VIDAX. **Homepage**. [S.l.], 2012. Disponível em: <<http://www.vidax.com.br/>>. Acesso em: 10 nov. 2012.

ANEXO A - Demonstrativos financeiros Contax

DFP - Demonstrações Financeiras Padronizadas - 31/12/2011 - CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. Versão : 2

DFs Consolidadas / Balanço Patrimonial Ativo

(Reais Mil)

Código da Conta	Descrição da Conta	Último Exercício 31/12/2011	Penúltimo Exercício 31/12/2010	Antepenúltimo Exercício 31/12/2009
1	Ativo Total	2.647.457	1.378.557	1.071.673
1.01	Ativo Circulante	1.120.650	602.073	508.662
1.01.01	Caixa e Equivalentes de Caixa	540.582	387.803	357.853
1.01.03	Contas a Receber	321.864	176.302	128.486
1.01.03.01	Clientes	321.864	176.302	128.486
1.01.06	Tributos a Recuperar	27.796	7.133	3.673
1.01.06.01	Tributos Correntes a Recuperar	27.796	7.133	3.673
1.01.07	Despesas Antecipadas	21.403	0	0
1.01.08	Outros Ativos Circulantes	209.005	30.835	18.650
1.01.08.01	Ativos Não-Correntes a Venda	156.850	0	0
1.01.08.03	Outros	52.155	30.835	18.650
1.02	Ativo Não Circulante	1.526.807	776.484	563.011
1.02.01	Ativo Realizável a Longo Prazo	435.250	252.457	130.092
1.02.01.01	Aplicações Financeiras Avaliadas a Valor Justo	16.552	71.882	26.590
1.02.01.01.02	Títulos Disponíveis para Venda	0	69.869	26.590
1.02.01.01.03	Caixa restrito	16.552	2.013	0
1.02.01.02	Aplicações Financeiras Avaliadas ao Custo Amortizado	100.622	0	0
1.02.01.02.01	Títulos Mantidos até o Vencimento	100.622	0	0
1.02.01.03	Contas a Receber	0	9.485	11.425
1.02.01.03.02	Outras Contas a Receber	0	9.485	11.425
1.02.01.06	Tributos Diferidos	155.261	64.269	28.773
1.02.01.06.01	Imposto de Renda e Contribuição Social Diferidos	155.261	64.269	28.773
1.02.01.07	Despesas Antecipadas	131.351	93.865	53.382
1.02.01.07.01	Depósitos judiciais	131.351	93.865	53.382
1.02.01.08	Créditos com Partes Relacionadas	7.187	0	0
1.02.01.08.04	Créditos com Outras Partes Relacionadas	7.187	0	0
1.02.01.09	Outros Ativos Não Circulantes	24.277	12.956	9.922
1.02.01.09.03	Tributos a recuperar	13.318	10.383	8.578
1.02.01.09.04	Demais ativos	10.959	2.573	1.344

PÁGINA: 13 de 159

DFP - Demonstrações Financeiras Padronizadas - 31/12/2011 - CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. Versão : 2

DFs Consolidadas / Balanço Patrimonial Ativo

(Reais Mil)

Código da Conta	Descrição da Conta	Último Exercício 31/12/2011	Penúltimo Exercício 31/12/2010	Antepenúltimo Exercício 31/12/2009
1.02.03	Imobilizado	519.913	405.873	352.473
1.02.03.01	Imobilizado em Operação	451.236	368.554	344.210
1.02.03.02	Imobilizado Arrendado	1.451	2.120	2.790
1.02.03.03	Imobilizado em Andamento	67.226	35.199	5.473
1.02.04	Intangível	571.644	118.154	80.446
1.02.04.01	Intangíveis	571.644	118.154	80.446

PÁGINA: 14 de 159

DFs Consolidadas / Balanço Patrimonial Passivo

(Reais Mil)

Código da Conta	Descrição da Conta	Último Exercício 31/12/2011	Penúltimo Exercício 31/12/2010	Antepenúltimo Exercício 31/12/2009
2	Passivo Total	2.647.457	1.378.557	1.071.673
2.01	Passivo Circulante	1.150.354	504.476	453.883
2.01.01	Obrigações Sociais e Trabalhistas	326.303	230.569	197.818
2.01.01.01	Obrigações Sociais	0	72.023	56.682
2.01.01.02	Obrigações Trabalhistas	0	158.546	141.136
2.01.02	Fornecedores	130.452	83.160	77.033
2.01.02.01	Fornecedores Nacionais	0	82.278	76.071
2.01.02.02	Fornecedores Estrangeiros	0	882	962
2.01.03	Obrigações Fiscais	44.476	43.093	33.477
2.01.03.01	Obrigações Fiscais Federais	28.834	28.749	20.840
2.01.03.01.01	Imposto de Renda e Contribuição Social a Pagar	10.429	16.290	11.786
2.01.03.01.02	Impostos de renda retido na fonte	4.744	2.700	13
2.01.03.01.03	INSS parcelado	2.752	646	768
2.01.03.01.04	Pis e cofins	10.909	9.113	8.273
2.01.03.02	Obrigações Fiscais Estaduais	15.642	14.344	12.637
2.01.04	Empréstimos e Financiamentos	505.441	69.150	65.188
2.01.04.01	Empréstimos e Financiamentos	159.627	64.873	55.070
2.01.04.01.01	Em Moeda Nacional	159.627	64.873	55.070
2.01.04.02	Debêntures	344.967	0	0
2.01.04.03	Financiamento por Arrendamento Financeiro	847	4.277	10.118
2.01.05	Outras Obrigações	81.571	78.504	80.367
2.01.05.01	Passivos com Partes Relacionadas	26.105	26.374	16.331
2.01.05.01.04	Débitos com Outras Partes Relacionadas	26.105	26.374	16.331
2.01.05.02	Outros	55.466	52.130	64.036
2.01.05.02.01	Dividendos e JCP a Pagar	8.617	3.190	2.190
2.01.05.02.02	Dividendo Mínimo Obrigatório a Pagar	15.500	25.769	30.597
2.01.05.02.04	Receita diferida	13.565	23.107	29.786
2.01.05.02.05	Outros	3.505	64	1.463
2.01.05.02.06	Contraprestação contingente	14.279	0	0

PÁGINA: 15 de 159

DFs Consolidadas / Balanço Patrimonial Passivo

(Reais Mil)

Código da Conta	Descrição da Conta	Último Exercício 31/12/2011	Penúltimo Exercício 31/12/2010	Antepenúltimo Exercício 31/12/2009
2.01.06	Provisões	21.659	0	0
2.01.06.01	Provisões Fiscais Previdenciárias Trabalhistas e Cíveis	21.659	0	0
2.01.06.01.02	Provisões Previdenciárias e Trabalhistas	21.659	0	0
2.01.07	Passivos sobre Ativos Não-Correntes a Venda e Descontinuados	40.452	0	0
2.01.07.01	Passivos sobre Ativos Não-Correntes a Venda	40.452	0	0
2.02	Passivo Não Circulante	998.962	453.110	214.285
2.02.01	Empréstimos e Financiamentos	762.411	317.994	153.420
2.02.01.01	Empréstimos e Financiamentos	362.408	317.994	149.521
2.02.01.02	Debêntures	399.390	0	0
2.02.01.03	Financiamento por Arrendamento Financeiro	613	0	3.899
2.02.02	Outras Obrigações	69.697	46.850	944
2.02.02.02	Outros	69.697	46.850	944
2.02.02.02.03	Contraprestação contingente	62.154	45.685	0
2.02.02.02.04	Tributos a recolher	6.605	0	944
2.02.02.02.05	Outros	938	1.165	0
2.02.03	Tributos Diferidos	41.577	0	0
2.02.03.01	Imposto de Renda e Contribuição Social Diferidos	41.577	0	0
2.02.04	Provisões	125.277	88.266	59.921
2.03	Patrimônio Líquido Consolidado	498.141	420.971	403.505
2.03.01	Capital Social Realizado	258.329	223.873	223.873
2.03.02	Reservas de Capital	102.229	14.731	19.639
2.03.02.07	Reserva de capital	102.229	14.731	19.639
2.03.04	Reservas de Lucros	113.113	180.413	158.548
2.03.04.01	Reserva Legal	28.378	27.332	21.907
2.03.04.02	Reserva Estatutária	10.871	90.997	87.924
2.03.04.08	Dividendo Adicional Proposto	84.500	74.231	59.403
2.03.04.09	Ações em Tesouraria	-10.636	-12.147	-10.686
2.03.08	Outros Resultados Abrangentes	20.105	-46	0
2.03.09	Participação dos Acionistas Não Controladores	4.365	2.000	1.445

PÁGINA: 16 de 159

DFs Consolidadas / Demonstração do Resultado**(Reais Mil)**

Código da Conta	Descrição da Conta	Último Exercício 01/01/2011 à 31/12/2011	Penúltimo Exercício 01/01/2010 à 31/12/2010	Antepenúltimo Exercício 01/01/2009 à 31/12/2009
3.01	Receita de Venda de Bens e/ou Serviços	2.956.199	2.397.309	2.161.019
3.02	Custo dos Bens e/ou Serviços Vendidos	-2.561.097	-2.022.741	-1.760.164
3.03	Resultado Bruto	395.102	374.568	400.855
3.04	Despesas/Receitas Operacionais	-291.724	-196.528	-179.743
3.04.01	Despesas com Vendas	-36.016	-26.976	-27.709
3.04.02	Despesas Gerais e Administrativas	-221.952	-145.149	-138.594
3.04.04	Outras Receitas Operacionais	0	18.705	15.332
3.04.05	Outras Despesas Operacionais	-33.756	-43.108	-28.772
3.05	Resultado Antes do Resultado Financeiro e dos Tributos	103.378	178.040	221.112
3.06	Resultado Financeiro	-44.476	2.561	-15.391
3.06.01	Receitas Financeiras	38.533	33.213	24.531
3.06.02	Despesas Financeiras	-83.009	-30.652	-39.922
3.07	Resultado Antes dos Tributos sobre o Lucro	58.902	180.601	205.721
3.08	Imposto de Renda e Contribuição Social sobre o Lucro	-14.196	-68.518	-74.664
3.08.01	Corrente	-36.183	-70.708	-70.998
3.08.02	Diferido	21.987	2.190	-3.666
3.09	Resultado Líquido das Operações Continuadas	44.706	112.083	131.057
3.10	Resultado Líquido de Operações Descontinuadas	-21.421	-3.030	0
3.10.01	Lucro/Prejuízo Líquido das Operações Descontinuadas	-21.421	-3.030	0
3.11	Lucro/Prejuízo Consolidado do Período	23.285	109.053	131.057
3.11.01	Atribuído a Sócios da Empresa Controladora	20.920	108.498	131.691
3.11.02	Atribuído a Sócios Não Controladores	2.365	555	-634
3.99	Lucro por Ação - (Reais / Ação)			
3.99.01	Lucro Básico por Ação			
3.99.01.01	ON	0,34000	1,82000	2,23000
3.99.01.02	PN	0,34000	1,83000	2,23000
3.99.02	Lucro Diluído por Ação			
3.99.02.01	ON	0,34000	1,80000	2,19000
3.99.02.02	PN	0,34000	1,83000	2,23000

PÁGINA: 17 de 159

DFs Consolidadas / Demonstração do Resultado Abrangente**(Reais Mil)**

Código da Conta	Descrição da Conta	Último Exercício 01/01/2011 à 31/12/2011	Penúltimo Exercício 01/01/2010 à 31/12/2010	Antepenúltimo Exercício 01/01/2009 à 31/12/2009
4.01	Lucro Líquido Consolidado do Período	23.285	109.053	131.057
4.02	Outros Resultados Abrangentes	20.151	-46	0
4.03	Resultado Abrangente Consolidado do Período	43.436	109.007	131.057
4.03.01	Atribuído a Sócios da Empresa Controladora	41.071	108.452	131.691
4.03.02	Atribuído a Sócios Não Controladores	2.365	555	-634

PÁGINA: 18 de 159

ANEXO B - Demonstrativos financeiros Atento

4 - São Paulo, 121 (55)

Diário Oficial Empresarial

sexta-feira, 25 de março de 2011

ATENTO BRASIL S.A.

CNPJ nº 02.879.250/0001-79

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

Senhores Acionistas: Em cumprimento das disposições legais e estatutárias submetemos à apreciação de V.Sas., as Demonstrações Contábeis, referentes aos exercícios em 31 de dezembro de 2010 e 2009 e 01 de janeiro de 2009, permanecendo à disposição para quaisquer outras informações. São Paulo, 17 de março de 2011

BALANÇOS PATRIMONIAIS				DEMONSTRAÇÕES DO RESULTADO			
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2010 e 2009 e 01 de janeiro de 2009 (Em milhares de reais)				Exercícios findos em 31 de dezembro de 2010 e 2009 (Em milhares de reais, exceto lucro por ação)			
ATIVO	2010	2009	01/01/2009	PASSIVO	2010	2009	01/01/2009
Ativo circulante				Passivo circulante			
Caixa e equivalentes de caixa	75.843	37.522	39.632	Empréstimos e financiamentos	53.096	20.706	41.696
Contas a receber de serviços, líquidas	331.274	234.086	196.183	Fornecedores	95.318	94.668	107.350
Tributos a recuperar	4.503	6.570	7.002	Impostos, taxas e contribuições	25.895	22.934	24.443
Adiantamento a funcionários	16.461	25.994	24.295	Juros sobre capital próprio a pagar	-	9.590	-
Garanhos com operações de derivativos	-	-	3.892	Passivo, encargos e benefícios sociais	174.992	129.173	120.225
Outros créditos	8.915	11.496	23.416	Perdas com operações de derivativos	1.186	170	-
Total do ativo circulante	436.996	315.668	294.420	Outras obrigações	4.230	455	2.188
Ativo não circulante				Total do passivo circulante	354.717	277.796	300.065
Contas a receber de serviços, líquidas	-	1.786	1.319	Passivo não circulante			
Tributos diferidos e a recuperar	85.184	97.952	112.356	Provisões	64.731	48.060	34.341
Depósitos judiciais	77.896	68.347	54.194	Outras obrigações	19.953	11.072	11.362
Outros créditos	1.118	1.343	2.953	Total do passivo não circulante	74.684	59.132	45.703
Imobilizado, líquido	204.123	177.426	149.484	Patrimônio líquido			
Intangível, líquido	66.547	41.137	30.543	Capital social	152.171	152.171	152.171
Total do não circulante	434.868	387.991	350.849	Reserva de capital	100	100	100
Total do ativo	871.864	703.659	645.269	Reservas de lucros	290.192	214.463	147.230
				Total do patrimônio líquido	442.463	366.731	299.501
				Total do passivo e patrimônio líquido	871.864	703.659	645.269

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

DEMONSTRAÇÕES DAS MUDAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO				DEMONSTRAÇÕES DOS FLUXOS DE CAIXA			
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2010 e 2009 e 01 de janeiro de 2009 (Em milhares de reais)				Exercícios findos em 31 de dezembro de 2010 e 2009 (Em milhares de reais)			
	Capital social	Reserva de capital	Reserva legal	Reservas de lucros	Caixa gerado pelas atividades operacionais	2010	2009
Saldos em 01 de janeiro de 2009	152.171	-	13.361	133.869	Lucro líquido do exercício	133.804	113.566
Lucro líquido do exercício	-	-	-	113.566	Despesas (receitas) que não representam movimentação na caixa	64.806	47.645
Reserva legal	-	-	5.678	(28.886)	Depreciações e amortizações	58.516	49.629
Dividendos exercidos anteriores	-	-	-	(28.886)	Variações cambiais de empréstimos	678	(2.072)
Juros sobre capital próprio	-	-	-	(28.886)	Valor residual do imobilizado baixado	907	88
Reserva de retenção de lucros	-	-	90.438	(90.438)	Provisão para crédito de liquidação duvidosa	4.705	-
Saldos em 31 de dezembro de 2009	152.171	100	19.039	195.421	Aumento no ativo operacional:	(82.482)	(21.898)
Lucro líquido do exercício	-	-	-	133.804	Contas a receber de clientes líquidas	(100.107)	(38.370)
Reserva legal	-	-	6.690	(6.690)	Adiantamentos a funcionários	9.533	(1.699)
Dividendos exercidos anteriores	-	-	-	(42.822)	Outros ativos circulantes	4.648	16.307
Juros sobre capital próprio	-	-	-	(42.822)	Outros não circulantes	3.444	1.864
Reserva de retenção de lucros	-	-	111.864	(111.864)	Aumento (redução) no passivo operacional:	66.773	6.624
Saldos em 31 de dezembro de 2010	152.171	100	25.729	264.463	Pessoal, encargos e benefícios	45.819	9.945
					Fornecedores	650	(12.682)
					Impostos, taxas e contribuições	2.961	(1.509)
					Outros passivos circulantes	(2.175)	(916)
					Juros sobre o capital próprio pagos	6.671	13.719
					Outros passivos não circulantes	15.647	(938)
					Total da caixa gerado pelas atividades operacionais	185.901	145.937

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

NOTAS EXPLICATIVAS AS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS - Exercícios findos em 31 de dezembro de 2010 e 2009 (Em milhares de reais)

1. Contexto operacional: A Atento Brasil S.A. é uma Companhia controlada integralmente pela Atento IV, pertencente ao grupo Telefônica e que tem por objeto social a prestação de serviços de telemarketing, telesserviços e atendimento em geral, prestação de serviços de tecnologia da informação, a prestação de serviços de consultoria e treinamentos, a locação de infraestrutura, podendo também prestar serviços de consultoria e assessoramento técnico especializado a terceiros, elaborando projetos de tele-atendimento e treinamento especializado para operadores. Atualmente opera em 15 cidades brasileiras, sendo: São Paulo, São Bernardo do Campo, São Caetano do Sul, Santo André, São José dos Campos, Campinas, Ribeirão Preto, Porto Alegre, Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Salvador, Santos, Florianópolis, Curitiba e Goiânia.

2. Base de elaboração e apresentação das demonstrações contábeis: As demonstrações contábeis em 31 de dezembro de 2010 e 2009 foram elaboradas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, que compreendem as disposições da legislação societária prevista na Lei nº 6.404/76 com as alterações das Leis nº 11.638/07 e nº 11.941/09 em conformidade com as normas, interpretações e comunicados técnicos do Conselho Federal de Contabilidade (CFC) em consonância com as Normas Contábeis Internacionais (IFRS) emitidas pelo International Accounting Standards Board - IASB, exceto pelo investimento em sociedades controladas avaliadas pelo método de equivalência patrimonial. A aplicação das normas, interpretações e comunicados técnicos do CFC, em consonância com as Normas Contábeis Internacionais (IFRS) emitidas pelo IASB, na elaboração das demonstrações contábeis implica em algumas alterações relacionadas às formas de apresentação e avaliação que viriam sendo aplicadas até 31 de dezembro de 2009.

As práticas contábeis adotadas no Brasil diferem substancialmente das práticas contábeis adotadas nos Estados Unidos e que tem por base o Pronunciamento Técnico CPC 37R. A Companhia elaborou seu balanço de abertura com a data de transição de 01/01/2009. 2.1. **Injeções e exceções aplicadas na adoção inicial das CPCs 15 e 43 no balanço de abertura:** A Resolução CFC nº 1.306/10, que aprovou a NBC T 19.39 Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade, que tem por base o Pronunciamento Técnico CPC 37R. A Companhia elaborou seu balanço de abertura com a data de transição de 01/01/2009. 2.1. **Injeções e exceções aplicadas na adoção inicial das CPCs 15 e 43 no balanço de abertura:** A Resolução CFC nº 1.306/10, que aprovou a NBC T 19.39 Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade, que tem por base o Pronunciamento Técnico CPC 37R. A Companhia elaborou seu balanço de abertura com a data de transição de 01/01/2009. 2.1. **Injeções e exceções aplicadas na adoção inicial das CPCs 15 e 43 no balanço de abertura:** A Resolução CFC nº 1.306/10, que aprovou a NBC T 19.39 Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade, que tem por base o Pronunciamento Técnico CPC 37R. A Companhia elaborou seu balanço de abertura com a data de transição de 01/01/2009. 2.1. **Injeções e exceções aplicadas na adoção inicial das CPCs 15 e 43 no balanço de abertura:** A Resolução CFC nº 1.306/10, que aprovou a NBC T 19.39 Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade, que tem por base o Pronunciamento Técnico CPC 37R. A Companhia elaborou seu balanço de abertura com a data de transição de 01/01/2009. 2.1. **Injeções e exceções aplicadas na adoção inicial das CPCs 15 e 43 no balanço de abertura:** A Resolução CFC nº 1.306/10, que aprovou a NBC T 19.39 Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade, que tem por base o Pronunciamento Técnico CPC 37R. A Companhia elaborou seu balanço de abertura com a data de transição de 01/01/2009. 2.1. **Injeções e exceções aplicadas na adoção inicial das CPCs 15 e 43 no balanço de abertura:** A Resolução CFC nº 1.306/10, que aprovou a NBC T 19.39 Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade, que tem por base o Pronunciamento Técnico CPC 37R. A Companhia elaborou seu balanço de abertura com a data de transição de 01/01/2009. 2.1. **Injeções e exceções aplicadas na adoção inicial das CPCs 15 e 43 no balanço de abertura:** A Resolução CFC nº 1.306/10, que aprovou a NBC T 19.39 Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade, que tem por base o Pronunciamento Técnico CPC 37R. A Companhia elaborou seu balanço de abertura com a data de transição de 01/01/2009. 2.1. **Injeções e exceções aplicadas na adoção inicial das CPCs 15 e 43 no balanço de abertura:** A Resolução CFC nº 1.306/10, que aprovou a NBC T 19.39 Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade, que tem por base o Pronunciamento Técnico CPC 37R. A Companhia elaborou seu balanço de abertura com a data de transição de 01/01/2009. 2.1. **Injeções e exceções aplicadas na adoção inicial das CPCs 15 e 43 no balanço de abertura:** A Resolução CFC nº 1.306/10, que aprovou a NBC T 19.39 Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade, que tem por base o Pronunciamento Técnico CPC 37R. A Companhia elaborou seu balanço de abertura com a data de transição de 01/01/2009. 2.1. **Injeções e exceções aplicadas na adoção inicial das CPCs 15 e 43 no balanço de abertura:** A Resolução CFC nº 1.306/10, que aprovou a NBC T 19.39 Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade, que tem por base o Pronunciamento Técnico CPC 37R. A Companhia elaborou seu balanço de abertura com a data de transição de 01/01/2009. 2.1. **Injeções e exceções aplicadas na adoção inicial das CPCs 15 e 43 no balanço de abertura:** A Resolução CFC nº 1.306/10, que aprovou a NBC T 19.39 Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade, que tem por base o Pronunciamento Técnico CPC 37R. A Companhia elaborou seu balanço de abertura com a data de transição de 01/01/2009. 2.1. **Injeções e exceções aplicadas na adoção inicial das CPCs 15 e 43 no balanço de abertura:** A Resolução CFC nº 1.306/10, que aprovou a NBC T 19.39 Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade, que tem por base o Pronunciamento Técnico CPC 37R. A Companhia elaborou seu balanço de abertura com a data de transição de 01/01/2009. 2.1. **Injeções e exceções aplicadas na adoção inicial das CPCs 15 e 43 no balanço de abertura:** A Resolução CFC nº 1.306/10, que aprovou a NBC T 19.39 Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade, que tem por base o Pronunciamento Técnico CPC 37R. A Companhia elaborou seu balanço de abertura com a data de transição de 01/01/2009. 2.1. **Injeções e exceções aplicadas na adoção inicial das CPCs 15 e 43 no balanço de abertura:** A Resolução CFC nº 1.306/10, que aprovou a NBC T 19.39 Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade, que tem por base o Pronunciamento Técnico CPC 37R. A Companhia elaborou seu balanço de abertura com a data de transição de 01/01/2009. 2.1. **Injeções e exceções aplicadas na adoção inicial das CPCs 15 e 43 no balanço de abertura:** A Resolução CFC nº 1.306/10, que aprovou a NBC T 19.39 Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade, que tem por base o Pronunciamento Técnico CPC 37R. A Companhia elaborou seu balanço de abertura com a data de transição de 01/01/2009. 2.1. **Injeções e exceções aplicadas na adoção inicial das CPCs 15 e 43 no balanço de abertura:** A Resolução CFC nº 1.306/10, que aprovou a NBC T 19.39 Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade, que tem por base o Pronunciamento Técnico CPC 37R. A Companhia elaborou seu balanço de abertura com a data de transição de 01/01/2009. 2.1. **Injeções e exceções aplicadas na adoção inicial das CPCs 15 e 43 no balanço de abertura:** A Resolução CFC nº 1.306/10, que aprovou a NBC T 19.39 Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade, que tem por base o Pronunciamento Técnico CPC 37R. A Companhia elaborou seu balanço de abertura com a data de transição de 01/01/2009. 2.1. **Injeções e exceções aplicadas na adoção inicial das CPCs 15 e 43 no balanço de abertura:** A Resolução CFC nº 1.306/10, que aprovou a NBC T 19.39 Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade, que tem por base o Pronunciamento Técnico CPC 37R. A Companhia elaborou seu balanço de abertura com a data de transição de 01/01/2009. 2.1. **Injeções e exceções aplicadas na adoção inicial das CPCs 15 e 43 no balanço de abertura:** A Resolução CFC nº 1.306/10, que aprovou a NBC T 19.39 Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade, que tem por base o Pronunciamento Técnico CPC 37R. A Companhia elaborou seu balanço de abertura com a data de transição de 01/01/2009. 2.1. **Injeções e exceções aplicadas na adoção inicial das CPCs 15 e 43 no balanço de abertura:** A Resolução CFC nº 1.306/10, que aprovou a NBC T 19.39 Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade, que tem por base o Pronunciamento Técnico CPC 37R. A Companhia elaborou seu balanço de abertura com a data de transição de 01/01/2009. 2.1. **Injeções e exceções aplicadas na adoção inicial das CPCs 15 e 43 no balanço de abertura:** A Resolução CFC nº 1.306/10, que aprovou a NBC T 19.39 Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade, que tem por base o Pronunciamento Técnico CPC 37R. A Companhia elaborou seu balanço de abertura com a data de transição de 01/01/2009. 2.1. **Injeções e exceções aplicadas na adoção inicial das CPCs 15 e 43 no balanço de abertura:** A Resolução CFC nº 1.306/10, que aprovou a NBC T 19.39 Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade, que tem por base o Pronunciamento Técnico CPC 37R. A Companhia elaborou seu balanço de abertura com a data de transição de 01/01/2009. 2.1. **Injeções e exceções aplicadas na adoção inicial das CPCs 15 e 43 no balanço de abertura:** A Resolução CFC nº 1.306/10, que aprovou a NBC T 19.39 Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade, que tem por base o Pronunciamento Técnico CPC 37R. A Companhia elaborou seu balanço de abertura com a data de transição de 01/01/2009. 2.1. **Injeções e exceções aplicadas na adoção inicial das CPCs 15 e 43 no balanço de abertura:** A Resolução CFC nº 1.306/10, que aprovou a NBC T 19.39 Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade, que tem por base o Pronunciamento Técnico CPC 37R. A Companhia elaborou seu balanço de abertura com a data de transição de 01/01/2009. 2.1. **Injeções e exceções aplicadas na adoção inicial das CPCs 15 e 43 no balanço de abertura:** A Resolução CFC nº 1.306/10, que aprovou a NBC T 19.39 Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade, que tem por base o Pronunciamento Técnico CPC 37R. A Companhia elaborou seu balanço de abertura com a data de transição de 01/01/2009. 2.1. **Injeções e exceções aplicadas na adoção inicial das CPCs 15 e 43 no balanço de abertura:** A Resolução CFC nº 1.306/10, que aprovou a NBC T 19.39 Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade, que tem por base o Pronunciamento Técnico CPC 37R. A Companhia elaborou seu balanço de abertura com a data de transição de 01/01/2009. 2.1. **Injeções e exceções aplicadas na adoção inicial das CPCs 15 e 43 no balanço de abertura:** A Resolução CFC nº 1.306/10, que aprovou a NBC T 19.39 Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade, que tem por base o Pronunciamento Técnico CPC 37R. A Companhia elaborou seu balanço de abertura com a data de transição de 01/01/2009. 2.1. **Injeções e exceções aplicadas na adoção inicial das CPCs 15 e 43 no balanço de abertura:** A Resolução CFC nº 1.306/10, que aprovou a NBC T 19.39 Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade, que tem por base o Pronunciamento Técnico CPC 37R. A Companhia elaborou seu balanço de abertura com a data de transição de 01/01/2009. 2.1. **Injeções e exceções aplicadas na adoção inicial das CPCs 15 e 43 no balanço de abertura:** A Resolução CFC nº 1.306/10, que aprovou a NBC T 19.39 Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade, que tem por base o Pronunciamento Técnico CPC 37R. A Companhia elaborou seu balanço de abertura com a data de transição de 01/01/2009. 2.1. **Injeções e exceções aplicadas na adoção inicial das CPCs 15 e 43 no balanço de abertura:** A Resolução CFC nº 1.306/10, que aprovou a NBC T 19.39 Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade, que tem por base o Pronunciamento Técnico CPC 37R. A Companhia elaborou seu balanço de abertura com a data de transição de 01/01/2009. 2.1. **Injeções e exceções aplicadas na adoção inicial das CPCs 15 e 43 no balanço de abertura:** A Resolução CFC nº 1.306/10, que aprovou a NBC T 19.39 Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade, que tem por base o Pronunciamento Técnico CPC 37R. A Companhia elaborou seu balanço de abertura com a data de transição de 01/01/2009. 2.1. **Injeções e exceções aplicadas na adoção inicial das CPCs 15 e 43 no balanço de abertura:** A Resolução CFC nº 1.306/10, que aprovou a NBC T 19.39 Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade, que tem por base o Pronunciamento Técnico CPC 37R. A Companhia elaborou seu balanço de abertura com a data de transição de 01/01/2009. 2.1. **Injeções e exceções aplicadas na adoção inicial das CPCs 15 e 43 no balanço de abertura:** A Resolução CFC nº 1.306/10, que aprovou a NBC T 19.39 Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade, que tem por base o Pronunciamento Técnico CPC 37R. A Companhia elaborou seu balanço de abertura com a data de transição de 01/01/2009. 2.1. **Injeções e exceções aplicadas na adoção inicial das CPCs 15 e 43 no balanço de abertura:** A Resolução CFC nº 1.306/10, que aprovou a NBC T 19.39 Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade, que tem por base o Pronunciamento Técnico CPC 37R. A Companhia elaborou seu balanço de abertura com a data de transição de 01/01/2009. 2.1. **Injeções e exceções aplicadas na adoção inicial das CPCs 15 e 43 no balanço de abertura:** A Resolução CFC nº 1.306/10, que aprovou a NBC T 19.39 Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade, que tem por base o Pronunciamento Técnico CPC 37R. A Companhia elaborou seu balanço de abertura com a data de transição de 01/01/2009. 2.1. **Injeções e exceções aplicadas na adoção inicial das CPCs 15 e 43 no balanço de abertura:** A Resolução CFC nº 1.306/10, que aprovou a NBC T 19.39 Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade, que tem por base o Pronunciamento Técnico CPC 37R. A Companhia elaborou seu balanço de abertura com a data de transição de 01/01/2009. 2.1. **Injeções e exceções aplicadas na adoção inicial das CPCs 15 e 43 no balanço de abertura:** A Resolução CFC nº 1.306/10, que aprovou a NBC T 19.39 Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade, que tem por base o Pronunciamento Técnico CPC 37R. A Companhia elaborou seu balanço de abertura com a data de transição de 01/01/2009. 2.1. **Injeções e exceções aplicadas na adoção inicial das CPCs 15 e 43 no balanço de abertura:** A Resolução CFC nº 1.306/10, que aprovou a NBC T 19.39 Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade, que tem por base o Pronunciamento Técnico CPC 37R. A Companhia elaborou seu balanço de abertura com a data de transição de 01/01/2009. 2.1. **Injeções e exceções aplicadas na adoção inicial das CPCs 15 e 43 no balanço de abertura:** A Resolução CFC nº 1.306/10, que aprovou a NBC T 19.39 Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade, que tem por base o Pronunciamento Técnico CPC 37R. A Companhia elaborou seu balanço de abertura com a data de transição de 01/01/2009. 2.1. **Injeções e exceções aplicadas na adoção inicial das CPCs 15 e 43 no balanço de abertura:** A Resolução CFC nº 1.306/10, que aprovou a NBC T 19.39 Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade, que tem por base o Pronunciamento Técnico CPC 37R. A Companhia elaborou seu balanço de abertura com a data de transição de 01/01/2009. 2.1. **Injeções e exceções aplicadas na adoção inicial das CPCs 15 e 43 no balanço de abertura:** A Resolução CFC nº 1.306/10, que aprovou a NBC T 19.39 Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade, que tem por base o Pronunciamento Técnico CPC 37R. A Companhia elaborou seu balanço de abertura com a data de transição de 01/01/2009. 2.1. **Injeções e exceções aplicadas na adoção inicial das CPCs 15 e 43 no balanço de abertura:** A Resolução CFC nº 1.306/10, que aprovou a NBC T 19.39 Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade, que tem por base o Pronunciamento Técnico CPC 37R. A Companhia elaborou seu balanço de abertura com a data de transição de 01/01/2009. 2.1. **Injeções e exceções aplicadas na adoção inicial das CPCs 15 e 43 no balanço de abertura:** A Resolução CFC nº 1.306/10, que aprovou a NBC T 19.39 Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade, que tem por base o Pronunciamento Técnico CPC 37R. A Companhia elaborou seu balanço de abertura com a data de transição de 01/01/2009. 2.1. **Injeções e exceções aplicadas na adoção inicial das CPCs 15 e 43 no balanço de abertura:** A Resolução CFC nº 1.306/10, que aprovou a NBC T 19.39 Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade, que tem por base o Pronunciamento Técnico CPC 37R. A Companhia elaborou seu balanço de abertura com a data de transição de 01/01/2009. 2.1. **Injeções e exceções aplicadas na adoção inicial das CPCs 15 e 43 no balanço de abertura:** A Resolução CFC nº 1.306/10, que aprovou a NBC T 19.39 Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade, que tem por base o Pronunciamento Técnico CPC 37R. A Companhia elaborou seu balanço de abertura com a data de transição de 01/01/2009. 2.1. **Injeções e exceções aplicadas na adoção inicial das CPCs 15 e 43 no balanço de abertura:** A Resolução CFC nº 1.306/10, que aprovou a NBC T 19.39 Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade, que tem por base o Pronunciamento Técnico CPC 37R. A Companhia elaborou seu balanço de abertura com a data de transição de 01/01/2009. 2.1. **Injeções e exceções aplicadas na adoção inicial das CPCs 15 e 43 no balanço de abertura:** A Resolução CFC nº 1.306/10, que aprovou a NBC T 19.39 Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade, que tem por base o Pronunciamento Técnico CPC 37R. A Companhia elaborou seu balanço de abertura com a data de transição de 01/01/2009. 2.1. **Injeções e exceções aplicadas na adoção inicial das CPCs 15 e 43 no balanço de abertura:** A Resolução CFC nº 1.306/10, que aprovou a NBC T 19.39 Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade, que tem por base o Pronunciamento Técnico CPC 37R. A Companhia elaborou seu balanço de abertura com a data de transição de 01/01/2009. 2.1. **Injeções e exceções aplicadas na adoção inicial das CPCs 15 e 43 no balanço de abertura:** A Resolução CFC nº 1.306/10, que aprovou a NBC T 19.39 Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade, que tem por base o Pronunciamento Técnico CPC 37R. A Companhia elaborou seu balanço de abertura com a data de transição de 01/01/2009. 2.1. **Injeções e exceções aplicadas na adoção inicial das CPCs 15 e 43 no balanço de abertura:** A Resolução CFC nº 1.306/10, que aprovou a NBC T 19.39 Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade, que tem por base o Pronunciamento Técnico CPC 37R. A Companhia elaborou seu balanço de abertura com a data de transição de 01/01/2009. 2.1. **Injeções e exceções aplicadas na adoção inicial das CPCs 15 e 43 no balanço de abertura:** A Resolução CFC nº 1.306/10, que aprovou a NBC T 19.39 Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade, que tem por base o Pronunciamento Técnico CPC 37R. A Companhia elaborou seu balanço de abertura com a data de transição de 01/01/2009. 2.1. **Injeções e exceções aplicadas na adoção inicial das CPCs 15 e 43 no balanço de abertura:** A Resolução CFC nº 1.306/10, que aprovou a NBC T 19.39 Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade, que tem por base o Pronunciamento Técnico CPC 37R. A Companhia elaborou seu balanço de abertura com a data de transição de 01/01/2009. 2.1. **Injeções e exceções aplicadas na adoção inicial das CPCs 15 e 43 no balanço de abertura:** A Resolução CFC nº 1.306/10, que aprovou a NBC T 19.39 Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade, que tem por base o Pronunciamento Técnico CPC 37R. A Companhia elaborou seu balanço de abertura com a data de transição de 01/01/2009. 2.1. **Injeções e exceções aplicadas na adoção inicial das CPCs 15 e 43 no balanço de abertura:** A Resolução CFC nº 1.306/10, que aprovou a NBC T 19.39 Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade, que tem por base o Pronunciamento Técnico CPC 37R. A Companhia elaborou seu balanço de abertura com a data de transição de 01/01/2009. 2.1. **Injeções e exceções aplicadas na adoção inicial das CPCs 15 e 43 no balanço de abertura:** A Resolução CFC nº 1.306/10, que aprovou a NBC T 19.39 Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade, que tem por base o Pronunciamento Técnico CPC 37R. A Companhia elaborou seu balanço de abertura com a data de transição de 01/01/2009. 2.1. **Injeções e exceções aplicadas na adoção inicial das CPCs 15 e 43 no balanço de abertura:** A Resolução CFC nº 1.306/10, que aprovou a NBC T 19.39 Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade, que tem por base o Pronunciamento Técnico CPC 37R. A Companhia elaborou seu balanço de abertura com a data de transição de 01/01/2009. 2.1. **Injeções e exceções aplicadas na adoção inicial das CPCs 15 e 43 no balanço de abertura:** A Resolução CFC nº 1.306/10, que aprovou a NBC T 19.39 Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade, que tem por base o Pronunciamento Técnico CPC 37R. A Companhia elaborou seu balanço de abertura com a data de transição de 01/01/2009. 2.1. **Injeções e exceções aplicadas na adoção inicial das CPCs 15 e 43 no balanço de abertura:** A Resolução CFC nº 1.306/10, que aprovou a NBC T 19.39 Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade, que tem por base o Pronunciamento Técnico CPC 37R. A Companhia elaborou seu balanço de abertura com a data de transição de 01/01/2009. 2.1. **Injeções e exceções aplicadas na adoção inicial das CPCs 15 e 43 no balanço de abertura:** A Resolução CFC nº 1

quarta-feira, 25 de abril de 2012

Diário Oficial Empresarial

São Paulo, 122 (78) - 155

ATENTO:**ATENTO BRASIL S.A.**

CNPJ nº 02.879.250/0001-79

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

Senhores Acionistas: Em cumprimento às disposições legais e estatutárias submetemos à apreciação de V.Sas. as Demonstrações Contábeis, referentes aos exercícios em 31 de dezembro de 2011 e 2010, permanecendo à disposição para quaisquer outras informações. São Paulo, 05 de abril de 2012

BALANÇOS PATRIMONIAIS				DEMONSTRAÇÕES DO RESULTADO			
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e 2010 (Em milhares de reais)				Exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e 2010 (Em milhares de reais, exceto lucro por ação)			
ATIVO	2011	2010	PASSIVO	2011	2010	2011	2010
Ativo circulante			Passivo circulante			Receta operacional líquida	
Caixa e equivalentes de caixa	43.659	75.843	Empréstimos e financiamentos	11.016	53.096	2.245.258	2.102.712
Contas a receber de serviços, líquidas	381.322	330.309	Arrendamento financeiro	2.750	-	(1.948.007)	(1.769.065)
Impostos a recuperar	10.142	4.503	Fornecedores	110.971	95.318	297.251	333.647
Adiantamento a funcionários	12.705	16.461	Impostos, taxas e contribuições	21.525	25.895	Recargas (despesas) operacionais	
Operações de derivativos	14.991	44.876	Juros sobre capital próprio a pagar	12.665	-	Comercialização de serviços	(14.729)
Outros créditos	16.588	9.880	Pessoal, encargos e benefícios sociais	171.877	174.992	Generais e administrativas	(122.819)
Total do ativo circulante	479.407	481.872	Outras obrigações	2.398	4.230	Outras receitas (despesas) operacionais líquidas	18.280
Ativo não circulante			Total do passivo circulante	347.574	399.593	Lucro operacional antes das receitas e despesas financeiras	
Impostos a recuperar	30	128	Provisão para demandas judiciais	31.679	54.731	Recargas (despesas) operacionais	177.983
Impostos diferidos ativos	63.252	85.056	Impostos, taxas e contribuições	-	3.828	Recargas (despesas) operacionais	32.182
Depósitos judiciais	84.704	77.896	Outras obrigações	21.206	16.125	Despesas financeiras	(40.831)
Outros créditos	3.379	1.118	Patrimônio líquido	52.885	74.684	Lucro antes dos impostos	169.334
Imobilizado, líquido	230.345	204.123	Não circulante			Imposto de renda e contribuição social sobre o lucro:	
Intangível, líquido	58.283	66.547	Provisão para demandas judiciais	31.679	54.731	Imposto de renda e contribuição social diferido	(21.804)
Total do não circulante	439.993	434.868	Impostos, taxas e contribuições	-	3.828	Imposto de renda e contribuição social corrente	(25.889)
Total do ativo	919.400	916.740	Outras obrigações	21.206	16.125	Lucro líquido de exercício	121.641
			Reserva de retenção de lucros	366.870	290.192	Lucro por ação em Reais	0,80
			Total do passivo e patrimônio líquido	919.400	916.740		

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

DEMONSTRAÇÕES DAS MUDAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO					
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e 2010 (Em milhares de reais)					
	Capital social	Reservas de capital	Reserva legal	Reserva de retenção de lucros	Lucros acumulados
Saldos em 31 de dezembro de 2009	152.171	100	19.039	195.421	366.731
Lucro líquido do exercício	-	-	-	133.804	133.804
Reserva legal	-	-	6.690	(6.690)	-
Dividendos exercidos anteriores	-	-	-	(42.822)	(42.822)
Juros sobre capital próprio	-	-	-	(15.250)	(15.250)
Reserva de retenção de lucros	-	-	-	111.864	(111.864)
Saldos em 31 de dezembro de 2010	152.171	100	25.729	264.463	442.463
Lucro líquido do exercício	-	-	-	121.641	121.641
Reserva legal	-	-	4.705	(4.705)	(19.891)
Dividendos exercidos anteriores	-	-	-	(19.891)	(19.891)
Juros sobre capital próprio	-	-	-	(25.272)	(25.272)
Reserva de retenção de lucros	-	-	-	91.664	(91.664)
Saldos em 31 de dezembro de 2011	152.171	100	30.434	336.236	518.941

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS - Exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e 2010 (Em milhares de reais)

1. Contexto operacional: A Atento Brasil S.A. é uma companhia controlada integralmente pela Atento NV, pertencente ao grupo Telefônica e que tem por objeto social a prestação de serviços de telemarketing, teleatendimento e atendimento em geral, prestação de serviços de tecnologia de informação, a prestação de serviços de consultoria e treinamentos, a locação de infraestrutura, podendo também prestar serviços de consultoria e assessoramento técnico especializado a terceiros, elaborando projetos de tele-atendimento e treinamento especializado para operadores. A Companhia tem sua sede na Avenida das Nações Unidas, 14.171, 4º andar - Torre A, Vila Gertrudes - São Paulo/SP. Atualmente opera em 15 cidades brasileiras, sendo: São Paulo, São Bernardo do Campo, São Caetano do Sul, Santo André, São José dos Campos, Campinas, Ribeirão Preto, Porto Alegre, Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Salvador, Santos, Florianópolis, Curitiba e Goiânia.

3. Imobilizado, líquido

	Taxa Anual de Depreciação %	Saldo em 31/12/2010	Adições	Transferências (a)	Baixas	Depreciação	Saldo em 31/12/2011
Instalações	até 10,00	9.292	1.628	(1.071)	(24)	(2.280)	7.545
Móveis e utensílios	10,00	43.020	17.431	3.500	(289)	(7.359)	56.303
Computadores e equipamentos de informática	20,00	73.213	29.331	(1.560)	(4)	(26.433)	74.517
Beneficiárias em imóveis de terceiros	até 10,00	57.352	25.623	3.477	(1.458)	(11.623)	73.371
Futuros gastos com desmantelamento	até 5,00	9.573	5.090	-	(1.333)	(1.406)	11.924
Outros em andamento	-	9.813	-	(4.488)	-	-	5.325
Outros (Veículos, Terrenos e Edifícios)	4,00 a 20,00	2.060	700	(99)	(846)	(275)	1.540
Total		204.123	79.803	(241)	(3.964)	(49.376)	230.345
Custo total		521.300	-	-	-	-	596.898
Depreciação acumulada		(317.177)	-	-	-	-	(366.553)
Imobilizado líquido		204.123	-	-	-	-	230.345

4. Intangível, líquido

	Taxa Anual de Amortização %	Saldo em 31/12/2010	Adições	Transferências	Baixas	Amortização	Saldo em 31/12/2011
Sistema de informática	20,00	37.962	8.127	241	-	(13.236)	33.094
Outros ativos	11,32	28.595	-	-	-	(3.396)	25.199
Total		66.547	8.127	241	-	(16.632)	58.283
Custo total		162.072	-	-	-	-	170.440
Amortização acumulada		(95.525)	-	-	-	-	(112.157)
Intangível líquido		66.547	-	-	-	-	58.283

Os valores registrados em Outros Ativos Intangíveis correspondem ao pagamento de incentivos com fidelidade estabelecido com cliente, e que atendem os requisitos do CPC 4 - Ativo Intangível.

5. Empréstimos e financiamentos

Natureza	Moeda	Taxa média de juros	Vencimento	Saldo em 2011	Saldo em 2010
Resolução 2770	US\$	1,67% a 3,02% a.a. + V.C.	2011 a 2012	11.016	42.662
Cédula de crédito bancária	BRL	108,5% a 129,5% do CDI	2009 a 2011	-	10.434
Total Circulante				11.016	53.096

A Administração da Companhia eventualmente possui notas promissórias como parte acessória aos contratos de empréstimos e financiamentos que mantém junto aos bancos (não houve necessidade de nota promissória para o contrato de empréstimo vigente em dezembro de 2011).

6. Patrimônio líquido: a) **Capital social:** O capital social realizado em 31 de dezembro de 2011 e 2010 é de R\$ 152.171,00. O capital subscrito e integralizado está representado por 152.171 mil ações, sem valor nominal nos dois exercícios. b) **Destinação do resultado:** De acordo com o Estatuto Social a Companhia deverá deduzir do lucro apurado um percentual de 5% para a constituição da reserva legal, a qual não excederá a 20% do Capital Social, e a percentagem que a Assembleia Geral aprovar para ser distribuída como dividendos aos acionistas, observando o mínimo de 25% dos dividendos obrigatórios. Nos termos do artigo 202, parágrafo 3º, inciso II, item da Lei 6.404 de 15/12/1976 (Sociedades Anônimas), a Assembleia Geral deverá pronunciar-se sobre a distribuição ou não dos dividendos. Os acionistas e a administração da Companhia deliberaram aprovar o reconhecimento dos Juros Sobre Capital Próprio relativos ao exercício de 2011 conforme segue:

DIRETORIA	CONTADORA
Nelson Ambrust - Presidente	Emília do Rosário Pereira Louro - CRC - 1SP 204259/O-6

A Companhia optou pela publicação resumida das Demonstrações Contábeis que estão disponíveis na sede da empresa, em sua íntegra, acompanhadas do parecer sem ressalvas dos auditores independentes da Ernst & Young Terco Auditores Independentes S.S.

Consórcio Intermunicipal de Saúde do Vale do Ribeira
 CNPJ nº 57.740.480/0001-80
CONSAUDE
AVISO DE LICITAÇÃO
 Acha-se reaberto no CONSAUDE o Pregão Presencial nº 022/12, objetivando a aquisição de equipamentos destinados a nova lavanderia do HVRV. Em face da impugnação, foram promovidas alterações no Edital. O novo Edital encontra-se à disposição dos interessados no Serviço de Suprimento, à R. Pedro Bonné, 508, Centro, Paripueranga-Açu/SP, ou no site: www.consaude.org.br. A sessão pública será realizada às 09 horas do dia 14/05/2012, no endereço acima. Informações: (13) 3656-9733.

MORLAN S.A.
 CNPJ/MF nº 53.309.795/0001-80
Edital de Convocação de Assembleia Geral Ordinária
 Ficam convocados os acionistas a se reunir no dia sete de maio de 2012, às 10 horas na sede social da companhia, situada na rua 14 nº 1126, Orlandia - SP, para deliberar sobre a seguinte ordem do dia: (1) aprovação das contas da administração e demonstrações financeiras da companhia relativas ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2011; (2) destinação do resultado do exercício social de 2011; (3) Ratificação da distribuição de juros sobre o capital próprio; (4) fixação da remuneração dos administradores. Orlandia, 25 de Abril de 2012. A Diretoria. (25-26-27)

Cambuci S.A.
 Capital Aberto Autorizado - CNPJ 61.088.894/0001-08
Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária
Edital de Convocação - Errata
 O ESTADO DE SÃO PAULO, através da IMPRENSA OFICIAL DO ESTADO, do Edital de Convocação publicado nas edições dos dias 04, 05 e 06, de abril de 2012 do Diário Oficial do Estado de São Paulo e nas edições dos dias 04, 05 e 06, de abril de 2012 do Valor Econômico Regional, apesar de ter concluído a proposta da Administração divulgada aos acionistas e ao mercado em 30/03/2012, que será discutido em AGO e Destinação do lucro líquido do exercício e ratificação da distribuição de dividendos aprovada pelo Conselho de Administração em reuniões realizadas em 22 de março de 2012.
 Roberto Estelano - Presidente do Conselho de Administração

ANEXO C - Demonstrativos financeiros Scopus

Scopus Tecnologia Ltda.

Balancos patrimoniais Em milhares de reais

	31 de dezembro de 2010	31 de dezembro de 2009	1º de janeiro de 2009
Ativo			
Circulante	154.601	129.333	107.244
Caixa e equivalentes de caixa	344	6.482	211
Ativos financeiros para negociação	85.980	47.945	45.543
Ativos financeiros disponíveis para venda	405	405	205
Empréstimos e recebíveis	21.767	32.927	29.759
Perda por redução do valor recuperável	(92)	(550)	(439)
Estoques	4.580	3.022	4.414
Impostos e contribuições a compensar/restituir	24.144	27.783	23.576
Outros créditos	6.482	4.840	2.358
Despesas antecipadas	10.991	6.479	1.617
Não circulante	34.768	30.704	24.794
Realizável a longo prazo	21.418	20.796	16.778
Créditos tributários	4.250	4.027	2.466
Depósitos judiciais	17.168	16.769	14.312
Imobilizado	11.698	8.315	6.637
Intangível	1.652	1.593	1.379
Total do ativo	189.369	160.037	132.038
Passivo e patrimônio líquido			
Circulante	73.105	63.738	56.317
Passivos financeiros	11.662	7.792	9.240
Salários e encargos sociais	5.804	3.749	3.506
Impostos e contribuições a recolher	8.235	6.896	6.066
Provisão para férias e encargos sociais	13.459	11.537	10.228
Provisão para contingências fiscais, trabalhistas e cíveis	20.564	20.221	15.375
Provisão para imposto de renda e contribuição social	9.826	10.873	9.145
Dividendos a pagar	191	347	149
Outros passivos	3.364	2.323	2.608
Patrimônio líquido	116.264	96.299	75.721
Capital social	52.000	46.128	46.128
Reservas de lucros	64.264	50.171	29.593
Total do passivo e patrimônio líquido	189.369	160.037	132.038

As notas explicativas da administração são parte integrante das demonstrações contábeis.

Scopus Tecnologia Ltda.**Demonstrações do resultado**
Exercícios findos em 31 de dezembro
Em milhares de reais

	<u>2010</u>	<u>2009</u>
Receita bruta de vendas e serviços		
Vendas e serviços no mercado interno	443.250	375.896
Impostos incidentes sobre vendas e serviços	<u>(59.092)</u>	<u>(50.142)</u>
Receita líquida de vendas e serviços	384.158	325.754
Custo das vendas e dos serviços prestados	<u>(324.060)</u>	<u>(274.313)</u>
Lucro bruto	<u>60.098</u>	<u>51.441</u>
Receitas (despesas) operacionais	(30.841)	(21.728)
Com vendas	(9.435)	(7.549)
Gerais e administrativas	(23.263)	(20.193)
Receitas financeiras	8.692	6.943
Despesas financeiras	(1.554)	(1.593)
Outras (despesas) receitas operacionais líquidas	<u>(5.281)</u>	<u>664</u>
Resultado operacional	<u>29.257</u>	<u>29.713</u>
Resultado não operacional	<u>(1)</u>	<u>(5)</u>
Resultado antes da tributação	<u>29.256</u>	<u>29.708</u>
Imposto de renda e contribuição social	<u>(9.100)</u>	<u>(8.932)</u>
Lucro líquido do exercício	<u>20.156</u>	<u>20.776</u>
Número de cotas - milhares	<u>52.000</u>	<u>46.128</u>
Lucro líquido por lote de mil cotas em R\$	<u>387,62</u>	<u>450,40</u>

As notas explicativas da administração são parte integrante das demonstrações contábeis.

Scopus Tecnologia Ltda.

Balancos patrimoniais em 31 de dezembro de 2011 e 2010

(Em Reais mil)

Ativo	2011	2010	Passivo e patrimônio líquido	2011	2010
Circulante	133.608	154.601	Circulante	107.207	73.105
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 5)	4.235	86.324	Passivos financeiros (Nota 12)	35.049	11.662
Ativos financeiros disponíveis para venda	446	405	Salários e encargos sociais	5.634	5.804
Empréstimos e recebíveis (Nota 6)	58.054	21.675	Impostos e contribuições a recolher	9.345	8.235
Estoques (nota 7)	22.076	4.580	Provisão para férias e encargos sociais	16.435	13.459
Impostos e contribuições a compensar/restituir (Nota 8)	29.466	24.144	Provisão para contingências trabalhistas, cíveis e fiscais (Nota 13)	20.881	20.564
Outros créditos	6.530	6.482	Provisão para imposto de renda e contribuição social (Nota 15)	14.500	9.826
Despesas antecipadas (Nota 20a)	12.801	10.991	Dividendos a pagar	469	191
			Outros passivos	4.894	3.364
Não circulante	118.843	34.768	Patrimônio líquido	145.244	116.264
			Capital social (Nota 14.1)	65.000	52.000
			Reservas de lucros (Nota 14.2)	80.244	64.264
Créditos tributários	4.008	4.250			
Depósitos judiciais (Nota 9)	18.817	17.168			
Investimentos em controladas (Nota 10)	77.686	-			
Imobilizado (Nota 11)	14.601	11.698			
Intangível (Nota 11)	3.731	1.652			
Total do ativo	252.451	189.369	Total do passivo e patrimônio líquido	252.451	189.369

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

Scopus Tecnologia Ltda.

Demonstrações de resultados

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e 2010

(Em Reais mil)

	2011	2010
Receita bruta de vendas e serviços		
Vendas e serviços no mercado interno (Nota 17)	568.940	443.250
Impostos incidentes sobre vendas e serviços	<u>(75.723)</u>	<u>(59.092)</u>
Receita líquida de vendas e serviços	<u>493.217</u>	<u>384.158</u>
Custo das vendas e dos serviços prestados (Nota 18)	<u>(412.869)</u>	<u>(324.060)</u>
Lucro bruto	<u>80.348</u>	<u>60.098</u>
Receitas (despesas) operacionais	<u>(37.071)</u>	<u>(30.842)</u>
Com vendas (Nota 20)	(12.977)	(9.435)
Gerais e administrativas (Nota 21)	(32.784)	(23.263)
Receitas financeiras	10.931	8.692
Despesas financeiras	(1.192)	(1.554)
Resultado de equivalência patrimonial (Nota 10)	(2.182)	
Outras receitas (despesas) operacionais, líquidas (Nota 23b)	1.133	(5.282)
Resultado operacional	<u>43.277</u>	<u>29.256</u>
Resultado antes da tributação	<u>43.277</u>	<u>29.256</u>
Imposto de renda e contribuição social (Nota 15)	<u>(14.019)</u>	<u>(9.100)</u>
Lucro líquido do exercício	<u>29.258</u>	<u>20.156</u>
Número de cotas - Milhares	<u>65.000</u>	<u>52.000</u>
Lucro líquido básico por lote de mil cotas em R\$	<u>500,14</u>	<u>410,81</u>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

ANEXO D - Demonstrativos financeiros Vidax

**Balanco Patrimonial**

Levantados em 31 de Dezembro
Valores expressos em milhares de reais

	2010	2009
ATIVO		
CIRCULANTE	15.443	22.602
Caixa e Equivalentes de Caixa	667	4.011
Contas a Receber	1.814	3.246
Adiantamentos a Terceiros	2.590	15.000
Impostos e Contribuições a Recuperar	3.306	345
Despesas Antecipadas	6.816	-
Outros Ativos	250	-
NÃO CIRCULANTE	115.100	58.516
Valores a Receber de Pessoas Ligadas	36.522	-
Depósitos Judiciais	337	18
Despesas Antecipadas	14.567	-
Investimentos	-	4.420
Imobilizado	19.413	32.800
Intangível	44.261	21.278
Total do Ativo	130.543	81.118
PASSIVO		
CIRCULANTE	65.369	14.330
Fornecedores	7.330	3.207
Empréstimos e Financiamentos	27.880	5.340
Obrigações Sociais e Trabalhistas	19.677	5.641
Obrigações Fiscais a Recolher	4.655	142
Adiantamentos de Clientes	5.827	-
NÃO CIRCULANTE	40.260	26.782
Fornecedores	915	2.639
Empréstimos e Financiamentos	22.285	17.739
Obrigações Fiscais a Recolher	15.159	5.499
Provisões Para Contingências	1.901	905
PATRIMÔNIO LÍQUIDO	24.914	40.006
Capital Social	45.000	500
(-) Capital Social a Integralizar	-	(450)
Reserva de Capital	-	38.000
Ajuste de Avaliação Patrimonial	16.521	-
Lucros (Prejuízos) Acumulados	(36.607)	1.956
Total do Passivo	130.543	81.118

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.



Demonstração do Resultado

Exercícios Findos em 31 de Dezembro
Valores expressos em milhares de reais

	2010	2009
Receita Líquida das Atividades Operacionais	138.315	50.673
Custo das Atividades Operacionais	(91.092)	(25.393)
RESULTADO BRUTO OPERACIONAL	47.223	25.280
(Despesas) e Receitas Operacionais:	(71.958)	(19.260)
Despesas Comerciais	(61)	(86)
Despesas Gerais e Administrativas	(51.344)	(19.174)
Outras Despesas e Receitas Operacionais Líquidas	(20.553)	-
RESULTADO ANTES DOS EFEITOS FINANCEIROS	(24.735)	6.020
Resultado Financeiro Líquido	(16.609)	(3.634)
Despesas Financeiras	(21.217)	(3.771)
Receitas Financeiras	4.608	137
RESULTADO ANTES DOS TRIBUTOS SOBRE O LUCRO	(41.344)	2.386
Imposto de Renda e Contribuição Social	-	(787)
Contribuição Social	-	(215)
Imposto de Renda	-	(572)
LUCRO (PREJUÍZO) LÍQUIDO DO EXERCÍCIO	(41.344)	1.599

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.



Demonstração do Resultado

Exercícios Findos em 31 de Dezembro
Valores expressos em milhares de reais

	2010	2009
Receita Líquida das Atividades Operacionais	138.315	50.673
Custo das Atividades Operacionais	(91.092)	(25.393)
RESULTADO BRUTO OPERACIONAL	47.223	25.280
(Despesas) e Receitas Operacionais:	(71.958)	(19.260)
Despesas Comerciais	(61)	(86)
Despesas Gerais e Administrativas	(51.344)	(19.174)
Outras Despesas e Receitas Operacionais Líquidas	(20.553)	-
RESULTADO ANTES DOS EFEITOS FINANCEIROS	(24.735)	6.020
Resultado Financeiro Líquido	(16.609)	(3.634)
Despesas Financeiras	(21.217)	(3.771)
Receitas Financeiras	4.608	137
RESULTADO ANTES DOS TRIBUTOS SOBRE O LUCRO	(41.344)	2.386
Imposto de Renda e Contribuição Social	-	(787)
Contribuição Social	-	(215)
Imposto de Renda	-	(572)
LUCRO (PREJUÍZO) LÍQUIDO DO EXERCÍCIO	(41.344)	1.599

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.



Demonstração do Resultado

Exercícios Findos em 31 de Dezembro
Valores expressos em milhares de reais

	Nota	2011	2010
Receita Líquida das Atividades Operacionais	14	383.333	138.315
Custo das Atividades Operacionais	15	(277.405)	(91.092)
Lucro Bruto.....		105.928	47.223
(Despesas) e Receitas Operacionais:		(86.980)	(71.958)
Despesas Comerciais	15	(175)	(61)
Despesas Gerais e Administrativas	15	(86.805)	(51.344)
Outras Despesas e Receitas Operacionais Líquidas	15	-	(20.553)
Lucro Antes dos Efeitos Financeiros.....		18.948	(24.735)
Resultado Financeiro Líquido		(17.417)	(16.609)
Receitas Financeiras	16	9.427	4.608
Despesas Financeiras	16	(26.844)	(21.217)
Lucro Antes da Tributação do Imposto de Renda e Contribuição Social.....		1.531	(41.344)
Imposto de Renda e Contribuição Social		2.526	-
Contribuição Social	19	662	-
Imposto de Renda	19	1.864	-
Lucro (Prejuízo) Líquido do Exercício.....		4.057	(41.344)

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

ANEXO E - Demonstrativos financeiros Algar Tecnologia

Demonstrações de resultados

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2010 e 2009

(Em milhares de Reais)

	Nota	IFRS		
		Consolidado	Controladora	
		2010	2010	2009
				Reapresentado
Receita líquida	21	338.068	314.916	273.109
Custo dos serviços prestados	22	(265.617)	(247.617)	(220.564)
Lucro bruto		<u>72.451</u>	<u>67.299</u>	<u>52.545</u>
Receitas (despesas) operacionais				
Despesas de vendas	23	(23.700)	(22.007)	(17.395)
Despesas gerais e administrativas	24	(20.132)	(19.400)	(17.532)
Outras operacionais, líquidas		1.276	(652)	(1.685)
Equivalência patrimonial		-	3.040	-
Resultado antes das receitas (despesas) financeiras líquidas, equivalência patrimonial e impostos		<u>29.895</u>	<u>28.280</u>	<u>15.933</u>
Receitas financeiras	25	897	893	1.676
Despesas financeiras	25	(7.120)	(6.581)	(5.130)
Despesas financeiras líquidas		<u>(6.223)</u>	<u>(5.688)</u>	<u>(3.454)</u>
Resultado antes dos impostos		<u>23.672</u>	<u>22.592</u>	<u>12.479</u>
Imposto de renda e contribuição social	9c	(7.633)	(6.553)	(3.833)
Resultado do exercício		<u>16.039</u>	<u>16.039</u>	<u>8.646</u>
Lucro básico por ação ordinária (9.615 ações) em R\$			1,67	0,90
Lucro básico por ação preferencial (11 ações) em R\$			<u>1,67</u>	<u>1,67</u>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

Algar Tecnologia e Consultoria S.A.
Consolidado e Controladora

Balancos patrimoniais

Em 31 de dezembro de 2010 e 2009 e 1º de dezembro de 2009

(Em milhares de Reais)

Ativos	Nota	IFRS Consolidado				Passivo	Nota	IFRS Consolidado			
		2010		2009				2010		2009	
				Reajustado	01/01/2009					Reajustado	01/01/2009
Circulante						Circulante					
Caixa e equivalentes de caixa	6	10.568	9.248	10.899	4.843	Fornecedores	12.563	10.807	9.584	9.960	
Contas a receber	7	48.570	44.003	26.065	21.597	Empréstimos e financiamentos	8.941	8.901	5.554	7.539	
Impostos a recuperar	8	3.483	3.419	2.813	1.201	Imposto de renda e contribuição social	2.854	2.512	531	372	
Estoques		-	-	-	-	Impostos, taxas e contribuições	3.675	3.298	2.345	1.500	
Despesas antecipadas		311	294	270	68	Tributos parcelados	875	875	311	330	
Dividendos e juros sobre capital próprio a receber	20	-	2.395	-	-	Adiantamentos de clientes	1.039	1.039	-	-	
Outros créditos		1.667	1.636	1.392	1.056	Dividendos a pagar	3.810	3.810	3.634	2.290	
Total do ativo circulante		64.599	60.995	41.439	29.183	Títulos a pagar em moedas	250	250	-	-	
						Salários, provisões e encargos sociais	41.875	39.033	31.076	19.991	
						Outras contas a pagar	325	326	488	267	
						Total do passivo circulante	76.207	70.911	53.923	42.249	
Não circulante						Não circulante					
Contas a receber	7	8	8	-	-	Empréstimos e financiamentos	13	19.920	19.911	8.334	13.638
Contas a receber de clientes parciais nacionalizadas	7, 20	4.696	4.696	2.301	6.232	Fornecedores	13	13	380	-	
Depósitos judiciais	17	12.043	12.043	8.656	6.377	Obrigações fiscais	16	3.115	3.085	3.026	1.398
Impostos a recuperar	8	371	-	-	-	Imposto de renda e contribuição social diferidos	9b	9.616	9.616	9.469	9.896
Imposto de renda e contribuição social diferidos	9b	12.043	7.382	6.719	6.476	Débitos com partes relacionadas	20	2.302	7.821	3.357	-
Outros créditos		238	227	37	-	Provisão para contingências	17	34.226	23.369	21.081	16.399
Investimento	10	-	814	-	-	Outras obrigações		5.532	5.531	269	843
Imobilizado	12	129.399	128.500	124.583	111.903	Total do passivo não circulante		74.724	69.346	45.856	42.174
Intangíveis	11	35.849	33.937	11.730	6.652	Patrimônio líquido	18				
Total do ativo não circulante		194.647	187.577	154.026	137.640	Capital social		59.594	59.594	59.594	51.114
						Ajuste de avaliação patrimonial		18.037	18.037	18.383	19.211
						Reserva de lucros		30.684	30.684	18.109	12.075
						Patrimônio líquido		108.315	108.315	96.086	82.400
						Total do passivo		150.931	140.257	99.779	84.423
Total do ativo		259.246	248.572	195.465	166.823	Total do passivo e patrimônio líquido		259.246	248.572	195.465	166.823

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.



ALGAR TECNOLOGIA E CONSULTORIA S/A

CNPJ: 21.246.699/0001-44

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

Em atendimento às disposições legais e estatutárias, a Administração da Algar Tecnologia e Consultoria S/A apresenta, a seguir as demonstrações financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e 2010. Os membros da Diretoria encontram-se à disposição dos Senhores Acionistas para prestar quaisquer esclarecimentos a respeito dos referidos documentos. Uberlândia-MG 17 fevereiro 2012. A Administração.

BALANÇOS PATRIMONIAIS					EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2011 E 2010				
(Valores expressos em milhares de reais)					(Valores expressos em milhares de reais)				
	Consolidado		Individual		Nota	Consolidado		Individual	
	2011	2010	2011	2010		2011	2010	2011	2010
Ativos									
Circulante									
Caixa e equivalentes de caixa	5	10.236	10.568	7.203	9.248				
Contas a receber	6	54.042	48.570	45.247	44.003				
Impostos a recuperar	7	12.993	3.483	12.197	3.419				
Despesas antecipadas		637	311	606	294				
Dividendos e juros sobre capital próprio a receber	19	-	-	278	2.395				
Outros créditos		2.315	1.667	2.226	1.636				
Total do ativo circulante		80.223	64.599	67.697	60.995				
Não circulante									
Contas a receber	6,19	1.682	4.704	1.682	4.704				
Depósitos judiciais	16	15.903	12.043	15.903	12.043				
Impostos a recuperar	7	371	-	-	-				
Imposto de renda e contribuição social diferidos	8b	12.451	12.043	8.280	7.382				
Outros créditos		289	238	280	227				
Investimento	9	-	-	1.648	814				
Imobilizado	11	141.830	129.399	140.852	128.500				
Intangíveis	10	45.344	35.849	43.772	33.907				
Total do ativo não circulante		218.467	194.647	212.417	187.577				
Total do ativo		298.690	259.246	280.114	248.572				
Passivo									
Circulante									
Fornecedores		18.943	12.563	13.659	10.867				
Empréstimos e financiamentos	12	16.042	8.941	16.042	8.901				
Imposto de renda e contribuição social	8a	350	2.854	196	2.512				
Impostos, taxas e contribuições	14	4.863	3.675	3.947	3.298				
Tributos parafiscados	15	891	875	891	875				
Ajuntamentos de clientes		1.039	-	1.039	-				
Dividendos a pagar	19	1.650	3.810	1.650	3.810				
Salários, provídeos e encargos sociais	13	48.922	41.875	46.108	39.033				
Outras contas a pagar		2.797	575	2.794	576				
Total do passivo circulante		94.458	76.207	85.287	70.911				
Não circulante									
Empréstimos e financiamentos	12	34.152	19.920	34.152	19.911				
Fornecedores		-	13	-	13				
Obrigações fiscais	15	2.709	3.115	2.695	3.085				
Imposto de renda e contribuição social diferidos	8b	12.557	9.616	12.558	9.616				
Provídeos	16	34.866	34.226	25.481	23.369				
Outras obrigações	19	6.337	7.834	6.330	13.352				
Total do passivo não circulante		90.621	74.724	81.216	69.346				
Patrimônio líquido									
Capital social	17	59.594	59.594	59.594	59.594				
Ajuste de avaliação patrimonial		17.512	18.037	17.512	18.037				
Reserva de lucros		36.505	30.684	36.505	30.684				
Patrimônio líquido		185.079	150.931	166.503	140.257				
Total do passivo e patrimônio líquido		298.690	259.246	280.114	248.572				

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

DEMONSTRAÇÕES DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO							
EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2011 E 2010							
(Valores expressos em milhares de reais)							
	Consolidado e Individual						
	Nota	Capital Social	Reserva legal	Reserva de lucros	Reserva de avaliação patrimonial	Lucros acumulados	Total
Saldos em 1º de janeiro de 2009		51.114	1.192	10.383	19.211	-	82.300
Aumento de capital		8.480	-	-	-	-	8.480
Lucro líquido do exercício		-	-	-	-	8.646	8.646
Ajuste Lei 11.638 e novos CPC's		-	-	194	(828)	828	-
Realização custo atribuído		-	-	-	-	194	194
Proposta de destinação do lucro		-	-	-	-	-	-
Reserva legal	18b	-	474	-	(474)	-	-
Dividendos	18d	-	-	-	(3.634)	(3.634)	-
Retenção de lucros		-	-	5.366	(5.366)	-	-
Saldos em 31 de dezembro de 2009		59.594	1.666	16.443	18.383	16.039	96.086
Resultado do exercício		-	-	-	(346)	346	-
Realização do custo atribuído		-	-	-	-	(802)	-
Constituição da reserva legal	17b	-	802	-	-	(810)	-
Dividendos	17d	-	-	-	-	(3.810)	-
Retenção de lucros		-	-	11.773	-	(11.773)	-
Saldos em 31 de dezembro de 2010		59.594	2.468	28.216	18.037	6.945	108.317
Resultado do exercício		-	-	-	(925)	525	-
Realização do custo atribuído		-	-	-	-	(427)	-
Constituição da reserva legal	17b	-	347	-	-	(347)	-
Dividendos	17d	-	-	-	-	(1.649)	-
Retenção de lucros		-	-	5.474	-	(5.474)	-
Saldos em 31 de dezembro de 2011		59.594	2.815	33.690	17.512	-	113.611

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

DEMONSTRAÇÕES DO VALOR ADICIONADO CONSOLIDADO E INDIVIDUAL					
EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2011 E 2010					
(Valores expressos em milhares de reais)					
	Consolidado		Individual		
	2011	2010	2011	2010	
Receitas	446.608	363.880	417.198	337.113	
Vendas de mercadorias e serviços	443.865	361.794	417.142	336.644	
Outras receitas	2.851	2.180	171	778	
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	(108)	(294)	(116)	(309)	
Insumos adquiridos de terceiros (incluindo ICMS, IPI, PIS e COFINS)	(102.153)	(67.912)	(91.226)	(56.246)	
Custos dos produtos e dos serviços vendidos	(82.953)	(50.992)	(73.061)	(40.066)	
Materiais, energia, serviços de terceiros e outros	(19.178)	(16.788)	(18.444)	(16.048)	
Perda / recuperação de valores ativos	(2)	(132)	(22)	(132)	
Valor adicionado bruto	344.235	295.968	325.972	280.867	
Depreciação e amortização	(15.632)	(12.647)	(15.177)	(12.513)	
Valor adicionado líquido produzido pela entidade	328.603	283.321	310.795	268.354	
Valor adicionado recebido em transferência	1.741	897	2.853	1.933	
Resultado de equivalência patrimonial	-	-	1.111	3.040	
Receitas financeiras	1.741	897	2.853	1.933	
Valor adicionado total a distribuir	330.564	284.218	313.647	272.267	
Distribuição do valor adicionado	(330.564)	(284.218)	(313.647)	(272.267)	
Pessoal	(258.473)	(194.831)	(246.364)	(187.580)	
Impostos, taxas e contribuições	(42.224)	(60.510)	(38.978)	(56.866)	
Remuneração capital de terceiros	(22.921)	(12.838)	(21.360)	(11.802)	
Remuneração de capital próprio	(6.945)	(16.039)	(6.945)	(16.039)	

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

Resumo dos resultados demonstrados em 2011 e 2010. Os membros da Diretoria encontram-se à disposição dos Senhores Acionistas para prestar quaisquer esclarecimentos a respeito dos referidos documentos. Uberlândia-MG 17 fevereiro 2012. A Administração.

DEMONSTRAÇÕES DE RESULTADOS					
EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2011 E 2010					
(Valores expressos em milhares de reais)					
	Consolidado		Individual		
	2011	2010	2011	2010	
Receita líquida	20	415.935	338.068	390.818	314.916
Custo dos serviços prestados e das mercadorias vendidas	21	(347.668)	(265.617)	(325.494)	(247.617)
Lucro bruto		68.267	72.451	65.324	67.299
Receitas (despesas) operacionais	22	(26.710)	(23.700)	(24.369)	(22.007)
Despesas de vendas	23	(21.832)	(20.132)	(21.143)	(19.400)
Despesas administrativas e gerais		41	1.276	(2.594)	(652)
Outras operacionais líquidas		-	-	1.111	3.040
Equivalência patrimonial		(48.501)	(42.556)	(46.959)	(39.019)
Resultado antes das despesas financeiras líquidas, equiavência patrimonial e imposto de renda e contribuição social		19.766	29.895	18.329	28.280
Receitas financeiras	24	1.741	897	1.741	893
Despesas financeiras	24	(11.047)	(7.120)	(10.183)	(6.581)
Despesas financeiras líquidas		(9.306)	(6.223)	(8.442)	(5.688)
Resultado antes do imposto de renda e contribuição social		10.460	23.672	9.887	22.592
Imposto de renda e contribuição social	8c	(3.515)	(7.633)	(2.942)	(6.553)
Resultado do exercício		6.945	16.039	6.945	16.039
Resultado líquido e diluído por ação ordinária (9,615 ações em R\$)		-	-	0,72	1,67
Resultado líquido e diluído por ação preferencial (11 ações em R\$)		-	-	0,72	1,67

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

DEMONSTRAÇÕES DOS FLUXOS DE CAIXA					
EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2011 E 2010					
(Valores expressos em milhares de reais)					
	Consolidado		Individual		
	2011	2010	2011	2010	
Fluxo de caixa das atividades operacionais		6.945	16.039	6.945	16.039
Ajustes para:					
Depreciação e amortização	10,11	15.633	12.647	15.177	12.513
Varas líquidas do imobilizado	11	22	1.763	22	1.763
Ganho na venda de ativo permanente		-	145	-	145
Encargos financeiros	24	9.306	6.223	8.442	5.688
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	6	108	294	116	309
Constituição e inversão do imposto de renda e contribuição social diferidos	8b	2.533	(1.269)	2.045	(650)
Equivalência patrimonial		-	-	(1.111)	(3.040)
Constituição de provisão para contingências	16	(1.989)	(889)	691	1.102
Variações nos ativos e passivos operacionais		32.558	34.953	32.327	33.869
Aumento/redução em contas a receber de clientes	6	(2.558)	(24.040)	1.662	(20.650)
Aumento em impostos a recuperar	7	(9.510)	(6.199)	(8.718)	(6.606)
Aumento em depósitos judiciais	16,24	(3.083)	(2.866)	(3.083)	(2.866)
Redução em estoques		-	-	-	-
Aumento em outros ativos circulantes e não circulantes		(1.025)	(582)	(955)	(267)
Aumento em obrigações sociais	13	7.047	10.799	7.075	7.957
Redução/aumento em obrigações fiscais	8a,14	(1.316)	4.277	(1.667)	3.597
Aumento em fornecedores		6.367	2.559	2.779	916
Redução/aumento em adiantamento de clientes		(1.039)	1.039	(1.039)	1.039
Aumento em outros passivos circulantes e não circulantes		1.866	1.875	1.854	2.888
Redução/aumento em outros passivos operacionais		(3.251)	(7.562)	(2.092)	(8.032)
Fluxo de caixa gerado nas atividades operacionais		29.307	27.391	30.235	25.837
Fluxo de caixa das atividades de investimentos					
Em aquisição de empresas (investimento)	10	-	(10.000)	-	(10.000)
Em intangível	10	(13.531)	(8.950)	(13.078)	(7.016)
Em ativo imobilizado	11	(24.591)	(16.342)	(24.339)	(15.624)
Fluxo de caixa aplicado nas atividades de investimento		(38.122)	(35.192)	(37.417)	(32.640)
Fluxo de caixa das atividades de financiamentos					
Amortização de principal e juros de empréstimos, liquida	12	13.463	12.405	13.068	12.946
Integralização de capital		-	-	-	(7.900)
Amortização de título ativo		-	-	-	5.221
Amortização de título passivo	19	(1.114)	(1.115)	(6.516)	(1.115)
Ajustes nos lucros acumulados Lei 11.638		-	-	-	(366)
Pagamento fornecedores de equipamentos		(56)	(311)	-	(366)
Recebimento de dividendos		(3.810)	(3.634)	(3.810)	(3.634

ANEXO F - Demonstrativos financeiros AeC

Table with columns for 'Controladora' and 'Consolidado' for the period ending 31/12/2011 and 31/12/2010. Rows include 'ATIVO', 'Passivo', 'Ativo Circulante', 'Passivo Circulante', 'Ativo Não Circulante', 'Passivo Não Circulante', 'Investimentos', 'Imobilizado', 'Intangível', and 'Total do ativo'.

Table with columns for 'Controladora' and 'Consolidado' for the period ending 31/12/2011 and 31/12/2010. Rows include 'ATIVO', 'Passivo', 'Ativo Circulante', 'Passivo Circulante', 'Ativo Não Circulante', 'Passivo Não Circulante', 'Investimentos', 'Imobilizado', 'Intangível', and 'Total do ativo'.

Table with columns for 'Controladora' and 'Consolidado' for the period ending 31/12/2011 and 31/12/2010. Rows include 'Fluxo de caixa proveniente das operações', 'Fluxo de caixa utilizado nas atividades operacionais', 'Fluxo de caixa utilizado nas atividades de investimento', and 'Fluxo de caixa utilizado nas atividades de financiamento'.

Table with columns for 'Controladora' and 'Consolidado' for the period ending 31/12/2011 and 31/12/2010. Rows include 'Fluxo de caixa proveniente das operações', 'Fluxo de caixa utilizado nas atividades operacionais', 'Fluxo de caixa utilizado nas atividades de investimento', and 'Fluxo de caixa utilizado nas atividades de financiamento'.

Table with columns for 'Capital', 'Reserva', 'Total', and 'Participação dos Não Controladores'. Rows include 'Saldo em 01/01/2010', 'Aumento de capital', 'Dividendos a distribuir', 'Reserva legal', 'Reserva de lucro', 'Saldo em 31/12/2010', 'Aumento de Capital', 'Dividendos a distribuir', 'Dividendos distribuídos', 'Dividendos em pagamento', 'Reserva de lucro', and 'Saldo em 31/12/2011'.

Table with columns for 'Terreno', 'Imob. c/locat', 'Instalações', 'Máq. e Equipam', 'Veículos', 'Outros ativos', 'Fornecedores', 'Empregados', 'Tributação', 'Benefícios', 'Outros passivos', and 'Total'. Rows include 'Saldo em 01/01/2010', 'Adições', 'Depreciações', 'Saldo em 31/12/2010', 'Adições', 'Depreciações', 'Saldo em 31/12/2011'.

Table with columns for 'Terreno', 'Imob. c/locat', 'Instalações', 'Máq. e Equipam', 'Veículos', 'Outros ativos', 'Fornecedores', 'Empregados', 'Tributação', 'Benefícios', 'Outros passivos', and 'Total'. Rows include 'Saldo em 01/01/2010', 'Adições', 'Depreciações', 'Saldo em 31/12/2010', 'Adições', 'Depreciações', 'Saldo em 31/12/2011'.

Table with columns for 'Ativo Circulante', 'Passivo Circulante', 'Ativo Não Circulante', and 'Passivo Não Circulante'. Rows include 'Caixa e equivalentes de caixa', 'Contas a receber de clientes', 'Contas a receber a recuperar', 'Despesas antecipadas', 'Outros ativos', 'Total do ativo circulante', 'Ativo Não Circulante', 'Depósitos Judiciais', 'Despesas Antecipadas', 'Participações em Investimentos', 'Participações em Outras Empresas', 'Outros passivos', 'Total do passivo circulante', 'Passivo Não Circulante', 'Emprestimos e financiamentos', 'Fornecedores', 'Impostos e contrib. social', 'Obrigações tributárias', 'Obrigações trabalhistas', 'Dividendos propostos', 'Outros passivos', 'Total do passivo não circulante', 'Total do passivo e prima legal', and 'Total do passivo e prima legal'.

Table with columns for 'Ativo Circulante', 'Passivo Circulante', 'Ativo Não Circulante', and 'Passivo Não Circulante'. Rows include 'Caixa e equivalentes de caixa', 'Contas a receber de clientes', 'Contas a receber a recuperar', 'Despesas antecipadas', 'Outros ativos', 'Total do ativo circulante', 'Ativo Não Circulante', 'Depósitos Judiciais', 'Despesas Antecipadas', 'Participações em Investimentos', 'Participações em Outras Empresas', 'Outros passivos', 'Total do passivo circulante', 'Passivo Não Circulante', 'Emprestimos e financiamentos', 'Fornecedores', 'Impostos e contrib. social', 'Obrigações tributárias', 'Obrigações trabalhistas', 'Dividendos propostos', 'Outros passivos', 'Total do passivo não circulante', 'Total do passivo e prima legal', and 'Total do passivo e prima legal'.