

contax

Resultados do 4T11

Teleconferência

Data: 1º de março de 2012

Horário: 10h00 (Brasília) / 08h00 (US EST)

Telefone de Conexão: +55 (11) 3127-4971

Código: Contax

Webcast: www.contax.com.br/ri

Replay: Disponível até 08 de março de 2012

Telefone de Acesso: +55 (11) 3127-4999

Código: 68672678

Contato RI

➤ Marco Schroeder
+55 (21) 3131-0009

➤ Bernardo Guttman
+55 (21) 3131-0692

➤ Pedro Almeida
+55 (21) 3131-0335

➤ Fábio Ornellas
+55 (21) 3808-8806

*ri@contax.com.br
www.contax.com.br/ri*

CTAX3: R\$ 21,50

CTAX4: R\$ 20,90

*Valor de Mercado: R\$ 1.359 Milhões
31 de dezembro de 2011*



Resultados do 4T11

Rio de Janeiro, 29 de fevereiro de 2012: A Contax Participações S.A. (“Companhia” ou “Contax”) (BM&FBovespa: CTAX3, CTAX4) divulga hoje os resultados do quarto trimestre e ano de 2011 (4T11 e 2011). Os dados do 4T10 e 3T11 ora apresentados foram alterados em relação aos anteriormente divulgados, de acordo com as IFRS para efeitos de melhor comparabilidade com os dados do 4T11 e de 2011, que também estão sendo reportados de acordo com as IFRS.

As informações financeiras apresentadas neste relatório foram preparadas de acordo com as normas internacionais de relatório financeiro (“IFRS”) e as práticas contábeis adotadas no Brasil, que compreendem aquelas incluídas na legislação societária brasileira e os pronunciamentos, orientações e interpretações emitidas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (“CPC”) e aprovados pela Comissão de Valores Mobiliários (“CVM”), aplicáveis às operações da Companhia.

Destaques

- **RECEITA LÍQUIDA ATINGE R\$ 3 BILHÕES EM 2011, COM CRESCIMENTO DE 23% NO ANO**
- A **Receita Operacional Líquida (ROL)** atingiu **R\$ 2.956 milhões em 2011**, registrando crescimento de **23%** em relação a **2010**. Novas empresas adquiridas contribuíram com **334 milhões** (8 meses de Allus e 6 meses de Dedic/GPTI desconsiderando a parcela referente ao contrato da Vivo/Telesp registrado como operação disponível para venda). A Ability, empresa de *trade marketing* adquirida em set/10, teve forte crescimento e registrou ROL de R\$ 126,6 milhões (R\$ 33,5 milhões em 2010) No **4T11**, a ROL totalizou **R\$ 827,7 milhões**, com um crescimento de **4%** sobre o **3T11**.
- O **EBITDA** totalizou **R\$ 247 milhões em 2011**, atingindo a **margem EBITDA de 8,3%**. No **4T11**, a companhia registrou EBITDA de **R\$ 84 milhões**. A Margem EBITDA de **10,2%** no **4T11** foi a maior do ano.
- Na última semana de dezembro de 2011, concluímos nossa primeira emissão pública de debêntures no valor de R\$ 400 milhões. As debêntures possuem duas series: em CDI com vencimento no final do 4º e 5º ano, e em IPCA com vencimento no final do 6º e 7º ano.
- A Administração da Contax propõe uma distribuição de dividendos de R\$ 100 milhões que será deliberada na AGO/E que tratará das demonstrações financeiras encerradas em 31 de dezembro de 2011 em 11/04/2012. Se aprovada, o valor correspondente por ação ON e PN distribuído será de R\$1,5544. Esta distribuição representará um dividend yield de 7,4%, relativas às cotações das ações no encerramento do ano de 2011.

- Em novembro de 2011, anunciamos a venda do contrato da Vivo/Telesp para a Tellus por R\$ 85 milhões, sendo R\$ 40 milhões à vista, R\$ 20 milhões em 90 dias contados do fechamento da operação e o restante em 48 meses corrigidos pelo CDI. O fechamento da operação está condicionado a certas garantias à serem apresentadas e deverá ser efetivado nas próximas semanas. Conforme requerido pelo pronunciamento técnico CPC 31 (equivalente ao IFRS 5), os impactos desta alienação estão demonstradas na DRE na linha de “operações descontinuadas” e as receitas e custos referentes as operações desse cliente, apesar de ainda serem operados pela Contax/Dedic, não compõem mais as contas de Receita e Custo de operações relacionadas as operações continuadas. Adicionalmente, cabe destacar que os resultados das operações performadas no 3T11, quando da incorporação dos resultados da Dedic/GPTI, foram reclassificados de acordo com o mesmo pronunciamento técnico, não mais impactando o EBITDA e demonstrado através do grupo “operações descontinuadas”, junto com as operações da Contax Argentina que também foram descontinuadas em agosto do exercício corrente.

Principais Indicadores (R\$ Milhões)

Principais Indicadores	4T11	3T11	4T10	4T11 vs. 3T11	4T11 vs. 4T10	2011	2010	2011 vs. 2010
Receita Líquida	827,7	798,0	637,7	3,7%	29,8%	2.956,2	2.397,3	23,3%
EBITDA	84,1	63,3	85,1	33,0%	-1,1%	246,5	300,0	-17,8%
Margem EBITDA (%)	10,2%	7,9%	13,3%	2,3 p.p.	-3,1 p.p.	8,3%	12,5%	-4,2 p.p.
Lucro (Prejuízo) Líquido - Continuadas	18,6	3,3	36,9	471,1%	-49,5%	42,3	111,5	-62,0%
Lucro (Prejuízo) Líquido	13,2	(7,6)	33,9	n.m	-61,1%	20,9	108,5	-80,7%
Caixa*	641,2	353,1	457,7	81,6%	40,1%	641,2	457,7	40,1%
Dívida*	(1.266,4)	(898,2)	(382,9)	41,0%	230,8%	(1.266,4)	(382,9)	230,8%
Caixa/Dívida Líquida (o)*	(625,2)	(545,1)	74,8	14,7%	n.m	(625,2)	74,8	n.m
Capex**	70,6	48,0	54,7	47,0%	28,9%	177,5	161,4	10,0%
Volume (PA's) - Qtde***	48.233	47.338	38.680	1,9%	24,7%	48.233	38.680	24,7%
Colaboradores - Qtde***	107.168	104.787	86.357	2,3%	24,1%	107.168	86.357	24,1%
Colaboradores Brasil - Qtde***	96.919	94.806	86.357	2,2%	12,2%	96.919	86.357	12,2%
Colaboradores Estrangeiros - Qtde*	10.249	9.981	-	2,7%	n.m.	10.249	-	n.m.

n.m. não mensurado

*Posição ao final de cada período

**Não inclui a aquisição do Grupo Allus no montante de R\$253,5 milhões (R\$ 11,8 milhões no 3T11 e R\$241,7 milhões no 2T11)

*** Posição ao final do período, desconsidera os funcionários e PAs referentes à operação da Vivo/Telesp (3T11: 10,5 mil colaboradores e 4,9 mil PAs e 4T11: 9,4 mil colaboradores e 5,5 mil PAs)

Mensagem da Administração

Ao longo de 2011 realizamos importantes avanços na execução do novo ciclo estratégico da Companhia, concebido e iniciado em 2009, posicionando a Contax como a única companhia de *Business Process Outsourcing* (BPO) especializada, de forma abrangente, na gestão do relacionamento com o consumidor, ou *Customer Relationship Management* (CRM). Esse novo posicionamento, mais amplo, visa maximizar o valor do relacionamento dos clientes da Contax com seus consumidores finais, através da integração dos múltiplos canais de contato em que esse relacionamento acontece.

Dando prosseguimento a sua vertente estratégica de internacionalização, a Contax anunciou em abril de 2011 a aquisição da Allus Global BPO Center, com operações na Argentina, Colômbia e Peru e atividade comercial na Espanha e nos EUA, permitindo o acesso a clientes globais para venda de serviços off-shore. A plataforma da Allus oferece flexibilidade de adaptação a mudanças econômicas dos países, reduzindo a volatilidade do negócio. Com esta aquisição, a Contax deu um importante passo na direção de se tornar um dos mais completos provedores globais de BPO.

Outro importante movimento foi a aquisição da Dedic GPTI, uma das maiores empresas de *Contact Center* e TI do Brasil, anteriormente controlada pela Portugal Telecom. Com esta união, a Contax deu prosseguimento à expansão de seu Core Business em Contact Center e acelerou sua consolidação no mercado de TI, que havia sido iniciado com a criação da Todo em 2009.

Com essas duas aquisições, consolidamos nossa liderança no mercado brasileiro de relacionamento com clientes e solidificamos nossa presença internacional nos tornando a terceira companhia mundial de serviços de relacionamento com consumidores e a maior da América Latina.

Evoluímos muito com nossa empresa de serviços de Tecnologia, a Todo que integrou operacionalmente com a GPTI, e com a nossa empresa de serviços de Trade Marketing, a Ability. Ambas tiveram um forte crescimento com a conquista de novos clientes e evolução na oferta de serviços.

Avançamos também em outra frente importante de nossa estratégia: a diferenciação.

Estamos mudando o perfil de abordagem aos clientes, com uma atuação que vai além de operar os serviços, passando a apoiar nossos clientes no desenho da estratégia de relacionamento com seus consumidores e na implementação dos processos e ferramentas. Conhecendo profundamente o negócio dos clientes contratantes, avançamos no papel de parceiro consultivo. Esse tipo de atuação é suportado pelo nosso modelo operacional, que possui foco na excelência da execução. Conhecendo a forma de se relacionar dos clientes de nossos contratantes, conseguimos identificar as principais áreas de aperfeiçoamento, automatização e os melhores canais de contato como mídias sociais, dentre outros. Essa forma de atuação permite evoluirmos na oferta de serviços, passando a ser percebidos como um parceiro diferenciado.

Dentro desse contexto, em nossa linha de serviços de atendimento, em 2011, mudamos o contrato de um importante cliente que passou a operar sob um novo modelo, cujo objetivo é possibilitar a ampliação dos ganhos de produtividade através de um maior envolvimento da Contax nos sistemas e processos desse cliente. A receita advinda dessas operações passa a ser baseada na quantidade de

clientes na base de seus contratantes, e não mais pelo tempo de atendimento ou pela quantidade de contatos na central. Neste novo modelo, a Companhia é incentivada a investir e melhorar ainda mais seus processos de atendimento, aumentando a sua eficiência e qualidade, de maneira a ser recompensada por este aumento de produtividade. Esta mudança amplia consideravelmente as oportunidades de captura de valor por parte da Companhia, tendo em vista que toda melhoria de processo e de sistemas que reduza estruturalmente o tempo médio de atendimento e/ou a taxa de contato, resultará em reduções de custos que serão, em parte representativa, absorvidas pela Contax, enquanto outra parcela volta como benefício para o cliente

Embora esse contrato tenha causado um impacto pontual durante a sua implementação, esse novo modelo será muito importante no futuro da Contax, por aumentar sua capacidade de criar ainda mais valor a seus clientes e se diferenciar. Desta forma, há um aumento na abrangência, pois, além de cuidar da operação de Atendimento, a Contax passa a atuar no ambiente processual, na central e também nos processos internos dos clientes, no compartilhamento da definição da estratégia de Atendimento com o contratante, bem como todo o aparato tecnológico que o viabiliza.

Foi um ano de muitas conquistas e também de novos desafios.

A manutenção do desempenho favorável da economia brasileira influenciou os indicadores de emprego, que atingiram patamares baixos nas principais capitais brasileiras. Este cenário, associado aos aumentos de salários em patamares mais elevados, vem afetando as margens operacionais da Contax.

Considerando que os custos da operação são majoritariamente decorrentes com pessoal, faz-se necessário além de ganhos de produtividade, reajustes de preço dos serviços prestados de maneira a preservarmos o equilíbrio econômico financeiro contratual entre a Contax e seus clientes.

Como plano complementar para mitigar os efeitos da aceleração da economia sobre a oferta de mão de obra, a Contax vem buscando diversificar as localidades nas quais instala suas operações, aumentando a representatividade de regiões com grande oferta de gente qualificada e que apresentem um mercado de trabalho mais favorável, como é o caso de algumas grandes cidades da região nordeste. Indicadores importantes como o *turnover* no nordeste chegam a ser um terço em relação aos grandes centros urbanos do Sul e Sudeste. No final de agosto, a Contax inaugurou na cidade de Recife a maior central de relacionamento da América do Sul, com 6 mil posições de atendimento e capacidade para até 14 mil funcionários. Ao final de 2011, aproximadamente 40% das nossas operações brasileiras estavam situadas na região nordeste do país, enquanto em 2006 tínhamos menos de 30% nessa região do país.

Em 2011, trabalhamos com muito foco na busca de diferenciais em nossa operação de Contact Center no Brasil. Em 2012 esperamos colher os frutos desses investimentos, evoluindo em nossa capacidade de entrega e diferenciação de serviços. Em nossas operações internacionais, ampliaremos as oportunidades de integração com a companhia, intercâmbio de melhores práticas e novas linhas de serviços. Nas novas vertentes de negócios, como tecnologia e trade marketing, nosso foco estará ainda mais enfatizado no desenvolvimento dos serviços, conquista de clientes e na integração corporativa.

Desempenho Econômico Financeiro

(R\$ Mil)	4T11	3T11	4T10	4T11 vs. 3T11	4T11 vs. 4T10	2011	2010	2011 vs. 2010
Receita Líquida	827.737	797.979	637.748	3,7%	29,8%	2.956.199	2.397.309	23,3%
Custo dos Serviços Prestados	(666.574)	(654.584)	(495.048)	1,8%	34,6%	(2.431.702)	(1.910.752)	27,3%
Pessoal	(545.528)	(539.972)	(401.491)	1,0%	35,9%	(2.001.205)	(1.534.009)	30,5%
Serviços de Terceiros	(83.295)	(77.379)	(66.033)	7,6%	26,1%	(294.075)	(267.559)	9,9%
Aluguéis e Seguros	(29.275)	(31.302)	(23.164)	-6,5%	26,4%	(111.550)	(92.025)	21,2%
Outros	(8.475)	(5.932)	(4.360)	42,9%	94,4%	(24.872)	(17.158)	45,0%
Despesas Com., Ger. & Adm.	(68.041)	(67.921)	(52.110)	0,2%	30,6%	(242.338)	(162.045)	49,6%
Outras Despesas Operacionais	(8.982)	(12.216)	(5.493)	-26,5%	63,5%	(35.642)	(24.510)	45,4%
EBITDA	84.140	63.258	85.096	33,0%	-1,1%	246.517	300.003	-17,8%
Depreciação e Amortização	(41.574)	(39.762)	(31.539)	4,6%	31,8%	(145.024)	(122.071)	18,8%
EBIT	42.566	23.496	53.557	81,2%	-20,5%	101.493	177.932	-43,0%
Resultado Financeiro Líquido	(20.424)	(18.382)	2.504	11,1%	n.m	(44.476)	2.561	n.m
Outras Receitas e Despesas	497	454	68	9,2%	626,2%	1.885	108	1646,4%
LAIR	22.638	5.569	56.130	306,5%	-59,7%	58.903	180.601	-67,4%
IRPJ & CSLL	(2.400)	(2.023)	(19.030)	18,6%	-87,4%	(14.196)	(68.518)	-79,3%
Participação de Acionistas não controladores	(1.593)	(281)	(191)	467,0%	735,8%	(2.365)	(555)	326,2%
Lucro Líquido do Período - Continuadas	18.645	3.265	36.909	471,1%	-49,5%	42.341	111.528	-62,0%
Resultado Líquido de Operações Descontinuadas	(5.459)	(10.849)	(2.990)	-49,7%	82,6%	(21.421)	(3.030)	607,0%
Lucro (Prejuízo) Líquido do Período	13.186	(7.584)	33.920	n.m	-61,1%	20.920	108.498	-80,7%

*n.m não mensurado

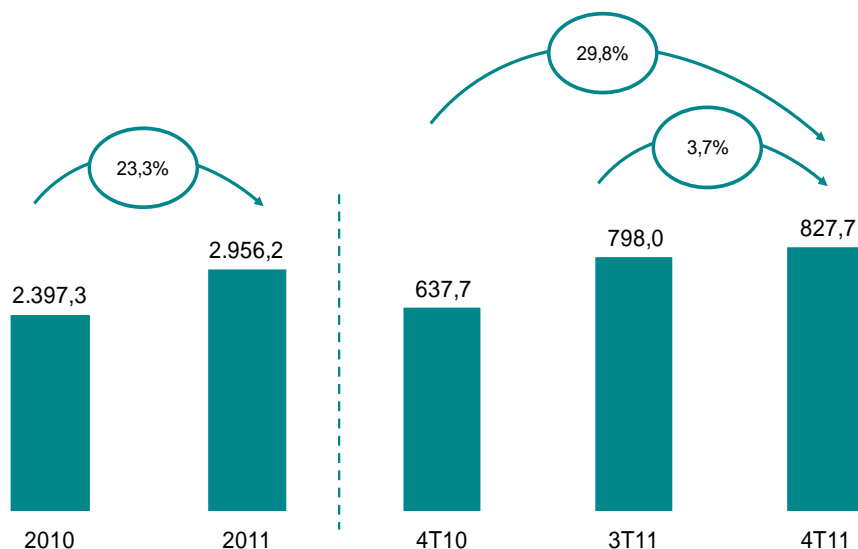
Receita Operacional Líquida (ROL)

(R\$ MM)	4T11	3T11	4T10	4T11 vs. 3T11	4T11 vs. 4T10	2011	2010	2011 vs. 2010
Total	827,7	798,0	637,7	3,7%	29,8%	2.956,2	2.397,3	23,3%
Contact Center	836,2	819,1	613,4	2,1%	36,3%	2.935,9	2.371,4	23,8%
Brasil	754,5	741,8	613,4	1,7%	23,0%	2.725,5	2.371,4	14,9%
América Latina	82,0	77,3	-	6,0%	n.m.	210,6	-	n.m.
Trade Marketing	44,5	29,9	26,5	49,1%	68,0%	126,6	33,5	278,0%
TI	65,3	56,5	26,9	15,4%	142,5%	178,2	95,8	85,9%
Eliminações	(39,3)	(31,2)	(29,0)	26,1%	35,3%	(129,1)	(103,4)	24,9%
Operação Descontinuada**	(79,2)	(76,4)	-	3,6%	n.m.	(155,6)	-	n.m.

• Eliminações são referentes aos serviços prestados para dentro do Grupo, notadamente serviços de TI

*n.m não mensurado

**Refere-se a operação da Dedic (Contact Center Brasil) referente ao contrato Vivo/Telesp



A **ROL de 2011** atingiu **R\$ 2.956 milhões**, superior em **23%** em relação a **2010**. Em termos absolutos, a receita aumentou **R\$ 558,9 milhões**. Os principais fatores que contribuíram para este crescimento foram:

- Incorporação da receita proveniente das operações internacionais da Allus, no montante de R\$ 210,6 milhões; e incorporação das receitas da Dedic/GPTI em R\$ 123 milhões;
- Expansão do volume de operações com clientes atuais (R\$ 106 milhões);
- Reajuste de preços nos contratos (R\$ 25,4 milhões) que refletiram parcialmente os aumentos de custos;
- Conquista de novos negócios em diversos segmentos como telecom, financeiro, governo, saúde, mídia, indústria e serviços (R\$ 51,3 milhões);

- v) Consolidação da receita full year do segmento de *trade marketing*, proveniente da aquisição da Ability incorporada no 4T10 (R\$ 93,1 milhões).

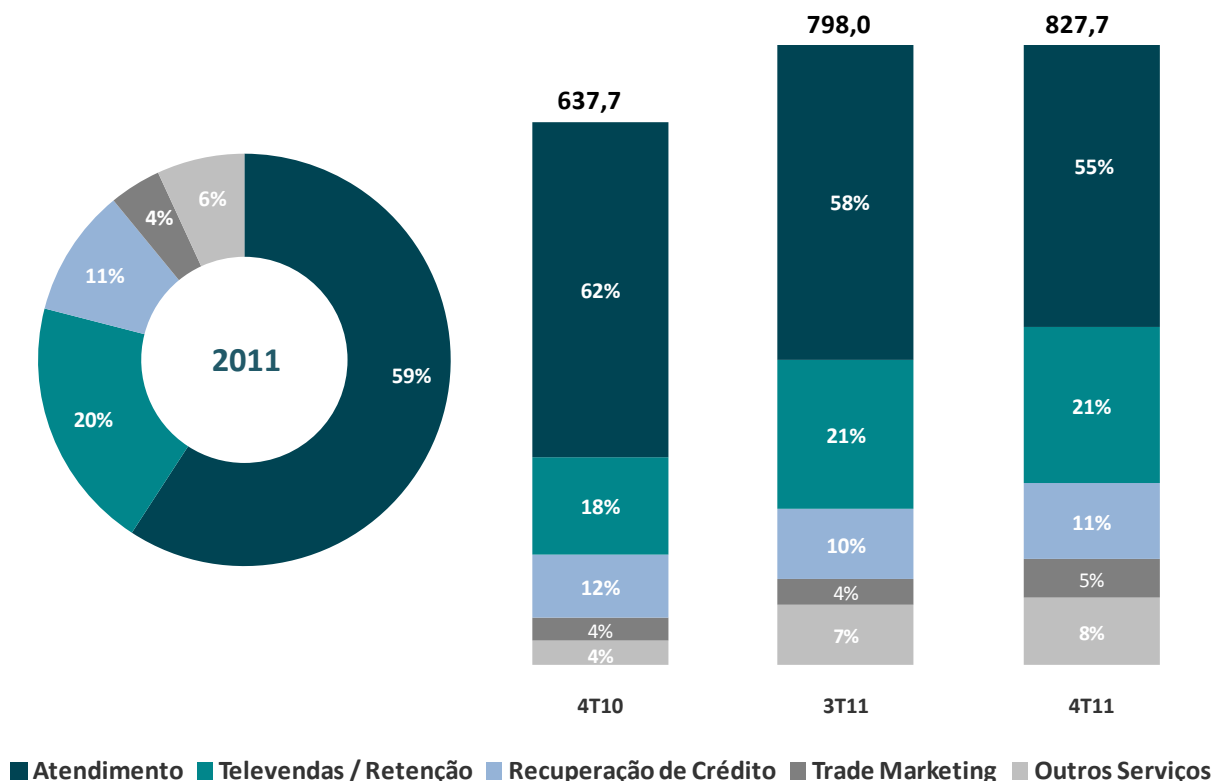
A **ROL do 4T11** atingiu **R\$ 827,7 milhões**, com um crescimento de **29,8%** em relação ao **4T10**. Os principais fatores que contribuíram para este crescimento foram:

- i) Expansão do volume de operações com clientes atuais (R\$ 34 milhões);
- ii) Reajuste de preços nos contratos (R\$ 7,3 milhões) que refletiram parcialmente os aumentos de custos;
- iii) Conquista de novos negócios em diversos segmentos como telecom, financeiro, governo, saúde, mídia, indústria e serviços (R\$ 30,0 milhões);
- iv) Incorporação da receita proveniente das operações da Allus, no montante de R\$ 82,0 milhões; e incorporação das receitas da Dedic/GPTI em R\$ 57,2 milhões;
- v) Expansão dos serviços de *trade marketing* (crescimento de volume e reajuste de preços) em R\$ 18 milhões.

Na comparação com o **3T11**, houve um aumento de **R\$ 29,7 milhões**, ou **3,7 %**, refletindo basicamente:

- i) Expansão do volume de operações de *Call Center* e TI com clientes atuais (R\$ 15 milhões);
- ii) Reajuste de preços que impactou parcialmente o 3T11;
- iii) Expansão dos serviços de *trade marketing* devido a captura de novos clientes e projetos sazonais realizados em dezembro. (R\$ 14,6 milhões).

ROL por Tipo de Serviço (R\$ Milhões e participação em %)



Com relação à evolução da receita por produtos/serviços, em **2011** o segmento de Atendimento continuou responsável pela maior parte da ROL, representando **59%** do total do ano. A sua participação dentro do total da ROL diminuiu **3 p.ps** em relação ao ano anterior. As operações de Televentas/Retenção e Recuperação de Crédito corresponderam a **20% e 11% da ROL** em **2011**, respectivamente (18% e 13% em 2010, respectivamente). O segmento de Trade Marketing (Ability) representou **4% da ROL** em **2011**, crescimento de **3 p.ps** em relação a **2010** impulsionados pelo forte crescimento do negócio, além da contabilização parcial da Ability em 2010, em função da aquisição em setembro/2010. Em outros Serviços, houve aumento inorgânico de operações em TI, em razão da integração da GPTI, empresa de tecnologia da Dedic.

Custos e Despesas

(R\$ Mil)	4T11	% Rec.	3T11	% Rec.	4T10	% Rec.	4T11 vs. 3T11	4T11 vs. 4T10
Receita Operacional Líquida	827.737		797.979		637.748		3,7%	29,8%
Total Custo e Despesas	(743.596)	89,8%	(734.721)	92,1%	(552.652)	86,7%	1,2%	34,6%
Custos dos Serviços Prestados	(666.574)	80,5%	(654.584)	82,0%	(495.048)	77,6%	1,8%	34,6%
Pessoal	(545.528)	65,9%	(539.972)	67,7%	(401.491)	63,0%	1,0%	35,9%
Serviços de Terceiros	(83.295)	10,1%	(77.379)	9,7%	(66.033)	10,4%	7,6%	26,1%
Aluguéis e Seguros	(29.275)	3,5%	(31.302)	3,9%	(23.164)	3,6%	-6,5%	26,4%
Outros	(8.475)	1,0%	(5.932)	0,7%	(4.360)	0,7%	42,9%	94,4%
Desp. Com. Ger. & Adm.	(68.041)	8,2%	(67.921)	8,5%	(52.110)	8,2%	0,2%	30,6%
Outras Despesas Operacionais	(8.982)	1,1%	(12.216)	1,5%	(5.493)	0,9%	-26,5%	63,5%

(R\$ Mil)	2011	% Rec.	2010	% Rec.	2011 vs. 2010
Receita Operacional Líquida (ROL)	2.956.199		2.397.309		23,3%
Total Custo e Despesas	(2.709.682)	91,7%	(2.097.307)	87,5%	29,2%
Custos dos Serviços Prestados	(2.431.702)	82,3%	(1.910.752)	79,7%	27,3%
Pessoal	(2.001.205)	67,7%	(1.534.009)	64,0%	30,5%
Serviços de Terceiros	(294.075)	9,9%	(267.559)	11,2%	9,9%
Aluguéis e Seguros	(111.550)	3,8%	(92.025)	3,8%	21,2%
Outros	(24.872)	0,8%	(17.158)	0,7%	45,0%
Desp. Com. Ger. & Adm.	(242.338)	8,2%	(162.045)	6,8%	49,6%
Outras Despesas Operacionais	(35.642)	1,2%	(24.510)	1,0%	45,4%

*n.m. não mensurado

Os **Custos e Despesas** da Contax totalizaram **R\$ 2.709,7 milhões** em **2011**, com um crescimento de **29,2%**, refletindo basicamente o crescimento do volume de operações da Companhia, tendo em vista que a grande maioria dos custos e despesas é proveniente da operação dos serviços e acompanha o volume de negócios. Parte desse aumento ocorreu em função da incorporação dos custos e despesas da Allus e Dedic/GPTI, empresas adquiridas em 2011. A Ability, adquirida em setembro 2010, também contribuiu para esse aumento devido a sua consolidação parcial em 2010 (3 meses contra 12 meses em 2011). Em termos de **percentual da ROL**, os Custos e Despesas aumentaram em **4,2 p.ps**, atingindo **91,7%** da ROL em **2011**. Em linhas gerais, este acréscimo se deve principalmente pelos seguintes fatores: i) reajustes de salários, encargos e benefícios que não foram integralmente repassados aos seus clientes (R\$72,5 milhões); e ii) incorporação da Dedic/GPTI, devido a maior representatividade das despesas comerciais gerais e administrativas sobre o total da receita além dos custos com rescisão incorridos ao longo do **3T11**.

Na visão trimestral, os Custos e Despesas do **4T11** da Contax totalizaram **R\$ 743,6 Milhões, 34,6%** superior ao verificado no **4T10**, refletindo o crescimento do volume de operações da Companhia, grande parte em função das empresas adquiridas no ano. Assim como no comparativo do ano, em termos de **percentual da ROL**, registramos acréscimo de **3,1 p.ps** na comparação com o **4T10**. Este acréscimo deve-se, principalmente, ao reajuste de salários e encargos que não foram repassados integralmente no preço.

Na comparação com o **3T11**, houve um aumento de **1,2%** no total dos Custos e Despesas, refletindo o aumento no volume de serviços prestados. Em termos **percentuais da ROL**, o **4T11** teve redução de **2,3 p.ps** em relação ao trimestre anterior.

Custos dos Serviços Prestados

2011 versus 2010

Em **2011**, os Custos e Serviços Prestados totalizaram **R\$ 2.431,7 milhões**, superior em **27,3%** ao registrado em **2010**. Em termos **percentuais da ROL** houve acréscimo de **2,6 p.ps** (82,3% em 2011 vs. 79,7% em 2010).

Pessoal – crescimento de **R\$ 467 milhões**, ou **30,5%**, refletindo basicamente: i) incorporação dos custos de pessoal da Allus, Dedic/GPTI e Ability (consolidado a partir do 4T10) em R\$301 milhões, bem como do reajuste de salários, benefícios e encargos.

Serviços de Terceiros – aumento de **R\$ 26,5 milhões**, ou **9,9%**, explicado pelo aumento com serviços de manutenção e *facilities* (energia, segurança, limpeza e manutenção predial) e incorporação dos custos com a Dedic/GPTI, Allus e Ability.

Aluguéis e Seguro – aumento de **R\$ 19,5 milhões**, ou **21,2%**, refletindo o aluguel de novos sites e expansão dos atuais, além dos reajustes contratuais que ocorreram nos últimos 12 meses, e a incorporação dos custos com aluguéis e seguros da Dedic/GPTI, Allus e Ability.

4T11 versus 4T10

No **4T11**, os Custos e Serviços Prestados totalizaram **R\$ 666,6 milhões**, superior em **34,6%** ao registrado em **2010**. Em termos **percentuais da ROL** houve acréscimo de **2,9p.ps** (80,5% no 4T11 vs. 77,6% no 4T11).

Pessoal – crescimento de **R\$ 144 milhões**, ou **35,9%**, refletindo basicamente: i) incorporação dos custos de pessoal da Allus, Dedic/GPTI em R\$93 milhões, além do reajuste de salários, benefícios e encargos.

Serviços de Terceiros – aumento de **R\$ 17,3 milhões**, ou **26,1%**, explicado pelo aumento com serviços de manutenção e *facilities* (energia, segurança, limpeza e manutenção predial) e incorporação dos custos com a Dedic/GPTI e Allus. Cabe ressaltar a ociosidade física de alguns espaços em dois sites localizados na região sudeste que estão em processo de devolução gradativa gerando um custo temporário duplicado de suas estruturas.

Aluguéis e Seguro – aumento de **R\$ 6,1 milhões**, ou **26,4%**, refletindo o aluguel de novos sites e expansão dos atuais, além dos reajustes contratuais que ocorreram nos últimos 12 meses, e a incorporação dos custos com aluguéis e seguros da Dedic/GPTI e Allus.

4T11 versus 3T11

Na comparação dos **Custos e Serviços Prestados** do **4T11** versus o **3T11**, o crescimento foi de **R\$ 12,0 milhões**, ou **1,8%**. Em termos de **percentual da ROL**, houve redução de **1.5 p.ps** (80,5% no 4T11 vs. 82,0% no 3T11).

Pessoal – Aumento de **R\$ 5,6 milhões**, ou **1,0%** refletindo, principalmente, o aumento do quadro de funcionários da Ability (R\$ 7 milhões). Em termos relativos, considerando o **percentual da ROL**, houve redução de **1.8 p.ps**, refletindo a redução de *turnover* e absenteísmo de algumas operações.

Serviços de Terceiros – Aumento de **R\$ 5,9 milhões**, ou **7,6%**, explicado pelo aumento com serviços de manutenção e *facilities* (energia, segurança, limpeza e manutenção predial).

Aluguéis e Seguro – Redução de R\$2,0 milhões no período.

Despesas Comerciais, Gerais e Administrativas

As **Despesas Comerciais, Gerais e Administrativas** terminaram o ano de **2011** somando **R\$ 242,3 milhões**, com um aumento de **R\$ 80,3 milhões**, ou **49,6%** quando comparadas ao ano de **2010**. Esta variação pode ser explicada basicamente pela incorporação das despesas de apoio da Allus, Dedic/GPTI e Ability relacionadas à pessoal, infraestrutura e *facilities*, além das despesas com serviços especializados

Consultoria e Assessoria para dar suporte às operações de aquisição e incorporação das novas empresas adquiridas.

Na comparação com o 3T11, as **Despesas Comerciais, Gerais e Administrativas** mantiveram-se praticamente estáveis.

Outras Despesas e Receitas operacionais

Em 2011, as **Outras Despesas e Receitas Operacionais** totalizaram **R\$ 35,6 milhões**, apresentando um aumento de **R\$ 11,1 milhões**, ou **45,4%**, quando comparado ao ano anterior. Este aumento reflete, basicamente, o maior valor provisionado para contingências trabalhistas devido ao maior volume de processos em função do maior número de funcionários e pelo maior valor médio provisionado.

Na comparação com o 3T11, as Outras Despesas e Receitas Operacionais apresentaram uma redução de **R\$ 3,2 milhões**, ou **26,5%**, em função do menor número de novos processos trabalhistas que entraram no trimestre.

EBITDA (R\$ MM) e Margem EBITDA(%)¹

Dados Trimestrais	4T11	3T11	4T10	4T11 vs. 3T11	4T11 vs. 4T10	2011	2010	2011 vs. 2010
EBITDA	84,1	63,3	85,1	33,0%	-1,1%	246,5	300,0	-17,8%
Margem EBITDA (%)	10,2%	7,9%	13,3%	2,3 p.p.	-3,1 p.p.	8,3%	12,5%	-4,2 p.p.
EBITDA Ajustado*	89,0	63,2	85,1	40,8%	4,6%	251,4	300,0	-16,2%
Margem EBITDA (%) – Ajustada*	9,8%	7,2%	13,3%	2,6 p.p.	-3,5 p.p.	8,1%	12,5%	-4,4 p.p.

*Ebitda ajustado considera os efeitos da operação da Vivo/Telesp nas contas de receita e custo nos resultados do terceiro e quarto trimestre de 2011

O **EBITDA** atingiu **R\$ 246,5 milhões** em 2011, inferior em **17,8%** ao ano de 2010. Ao longo do ano, de 2011 tivemos impacto pontual de um importante movimento estratégico da companhia com as finalizações de migrações de operações importantes para o Nordeste, que ocasionaram na duplicação temporária de custos em função da maior necessidade de pessoal no processo de transição.

Adicionalmente cabe destacar o aumento de salários, encargos e benefícios que foram concedidos aos seus colaboradores no ano e que não foram plenamente repassados para a receita nos reajustes contratuais com seus clientes.

¹ O EBITDA é o lucro líquido antes dos impostos, das despesas financeiras líquidas e das despesas de depreciação, amortização e receitas e despesas não operacionais. O EBITDA não é reconhecido pelas IFRS, não representa um fluxo de caixa para os períodos apresentados, não deve ser considerado como um lucro líquido alternativo, bem como não é indicador de desempenho. O EBITDA apresentado é utilizado pela Contax para medir o seu próprio desempenho. A Contax entende que alguns investidores e analistas financeiros usam o EBITDA como um indicador de seu desempenho operacional.

Houve, ainda, impacto pontual durante a mudança no formato de remuneração de um importante cliente. Durante a implementação do novo modelo, houve elevação dos custos de pessoal sem a contrapartida na receita.

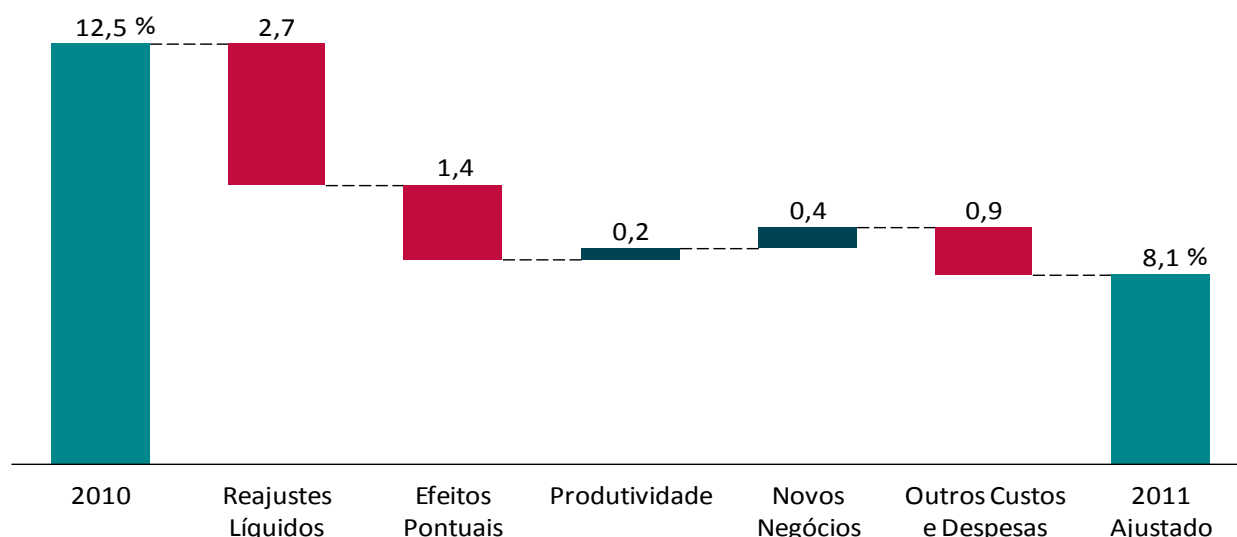
Em contrapartida, a Companhia obteve ganhos de produtividade em suas operações, refletindo o aumento na performance e utilização do tempo dos operadores com as melhorias de processos, gestão de pessoal e sistemas obtidos através dos avanços no modelo operacional. A maior produtividade compensou parcialmente os impactos negativos.

As novas empresas adquiridas ao longo de 2011, Allus em abril/11 e Dedic/GPTI em junho/11, contribuíram positivamente na consolidação de 8 meses e 6 meses de seus resultados, respectivamente. A Ability, a empresa de *trade marketing*, adquirida em setembro de 2010, teve seu resultado refletido nos últimos 3 meses de 2010 comparado a consolidação integral nos 12 meses de 2011.

Como consequência desses avanços, o EBITDA do **4T11** atingiu **R\$ 84,1 milhões**, superior em **33%** em relação ao **3T11** e **1,1%** abaixo do registrado no **4T10**. A **margem EBITDA** do período foi a maior do ano e atingiu **10,2%**, superior em **2.3 p.ps** ao trimestre anterior e menor em **3.1 p.ps** em relação ao **4T10**.

A seguir explicaremos com mais detalhes as variações da margem EBITDA ajustada, considerando os efeitos da operação da Vivo/Telesp nos resultados consolidados e seus impactos na Receita e Custos. (Vide Anexo II – Desempenho Econômico Financeiro Pro-Forma, considerando operação Vivo/Telesp)

2011 versus 2010 (Margem EBITDA ajustada)



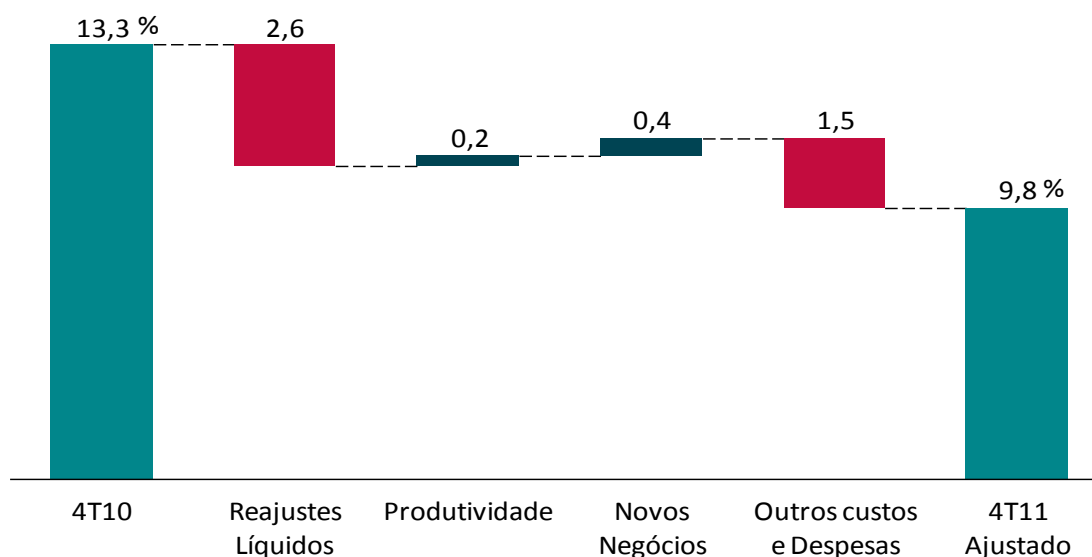
Os principais fatores responsáveis pela redução de **4,4 p.ps** na margem EBITDA de **2011** com relação à **2010** foram:

- Perda de **2,7 p.ps** devido ao reajuste de salários, que foram parcialmente compensados pelos reajustes de preços contratuais que ocorreram nos últimos 12 meses.

- Perda de **1,4 p.p** com custos e despesas pontuais decorrentes da migração de operações importantes para a região Nordeste gerando uma duplicação temporária dos custos de pessoal.
- Ganho de **0,2 p.p** com o aumento da produtividade. Devido à redução da ociosidade e melhor aproveitamento médio e performance, principalmente no segundo semestre revertendo os custos não recorrentes ocorridos no primeiro semestre do ano. As ações implementadas para enfrentar o aquecimento do mercado de trabalho, já são refletidas na melhora de indicadores de *turnover* e absenteísmo em nossas operações.
- Ganho de **0,4 p.p** com os novos negócios, notadamente com as operações da Allus, que possui margem superior ao nosso *core business* no Brasil, além do forte crescimento da Ability.
- Perda de **0,9 p.p** com **custos e despesas** em função de despesas pontuais com as aquisições anunciadas pela companhia, além de uma maior ociosidade física em função de migrações de algumas operações para o nordeste.

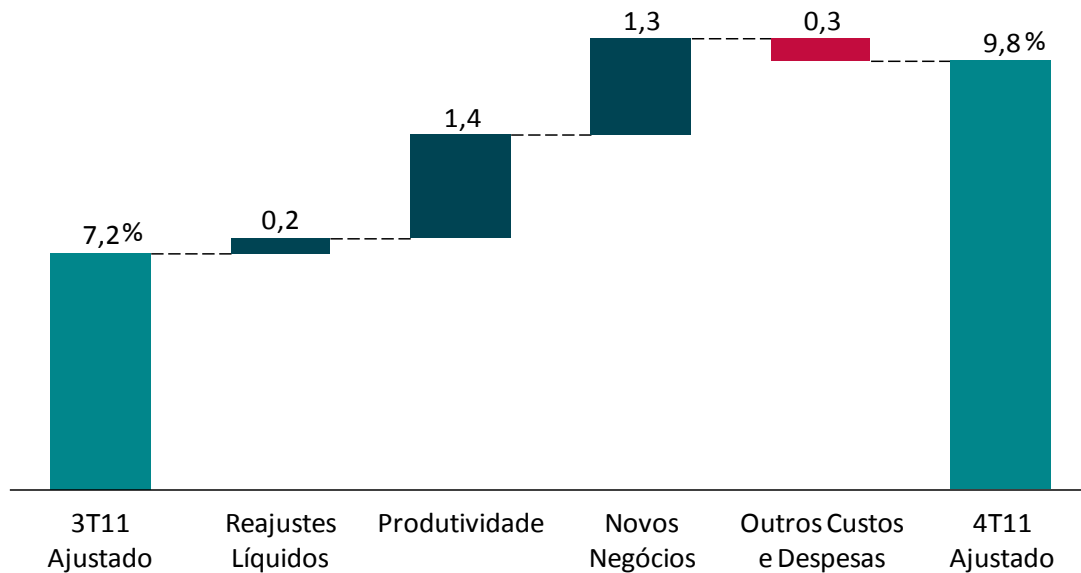
4T11 versus 4T10 (Margem EBITDA ajustada)

Os principais fatores responsáveis pela redução de **3,5 p.ps** na margem EBITDA do quarto trimestre de **2011** com relação à **2010** foram:



- Perda de **2,6p.ps** devido ao reajuste de salários, que foram parcialmente compensados pelos reajustes de preços contratuais que ocorreram nos últimos 12 meses.
- Ganho de **0,2 p.p** com a maior produtividade nas operações, refletindo o aumento na performance e utilização do tempo dos operadores.
- Ganho de **0,4 p.p** com os novos negócios, notadamente com as operações da Allus, que possui margem superior ao nosso *core business* no Brasil, além da evolução da Ability, que cresceu 66% no período.
- Perda de **1,5 p.p** com **custos e despesas** em, função do aumento dos custos de infra-estrutura e *facilities* além de maiores despesas associadas a contingências trabalhistas em função principalmente do aumento no número de funcionários e pelo maior valor médio provisionado para alguns processos

4T11 versus 3T11 (Margem EBITDA ajustada)



Os principais fatores responsáveis pelo aumento de **2,6 p.ps** na margem EBITDA do **4T11** com relação ao **3T11** foram:

- Ganho de **0,2 p.p** devido ao reajuste de preço contratual de um importante cliente que teve impacto parcial no **3T11**.
- Ganho de **1,4 p.p** com a maior produtividade das operações, refletindo o aumento na performance e utilização do tempo dos operadores com as melhorias de processos, sistemas e gestão implementados ao longo do ano. Além da não recorrência de custos pontuais de integração verificado no trimestre anterior.
- Ganho de **1,3 p.p** referente à evolução dos novos negócios. Cabe destacar a forte expansão dos serviços de *trade marketing* devido à captura de novos clientes e projetos sazonais realizados em dezembro.
- Perda de **0,3 p.p** referente ao aumento dos custos de infra-estrutura e *facilities*.

Depreciação

A depreciação alcançou **R\$ 145 milhões** em **2011**, superior em **R\$ 23,0 milhões**, ou **18,8%**, em relação ao ano de **2010**, refletindo os investimentos realizados nos últimos 12 meses para suportar o crescimento dos negócios, além da absorção da depreciação atrelada às operações da Allus e Dedic/GPTI, incluindo a equalização de vida útil do imobilizado entre a subsidiária e a controladora.

No **4T11**, a depreciação atingiu **R\$ 41,6 milhões**, superior em **31,8%** e **4,6%**, em relação ao **4T10** e **3T11**, respectivamente.

Resultado Financeiro

No acumulado do ano de **2011**, as despesas financeiras líquidas somaram **R\$ 44,5 milhões**, apresentando um aumento de **R\$ 47 milhões** versus **2010**, refletindo principalmente a maior despesa de juros devido ao maior montante de dívida. Ao final de **2010**, a Contax possuía um caixa líquido de **R\$70,5 milhões** sendo que a estrutura de capital da companhia mudou ao longo de **2011** com os novos recursos captados visando financiar a estratégia de consolidação no mercado brasileiro, além de ampliar o movimento de internacionalização. A dívida líquida da Contax ao final de **2011** era de **R\$ 625,2 milhões**.

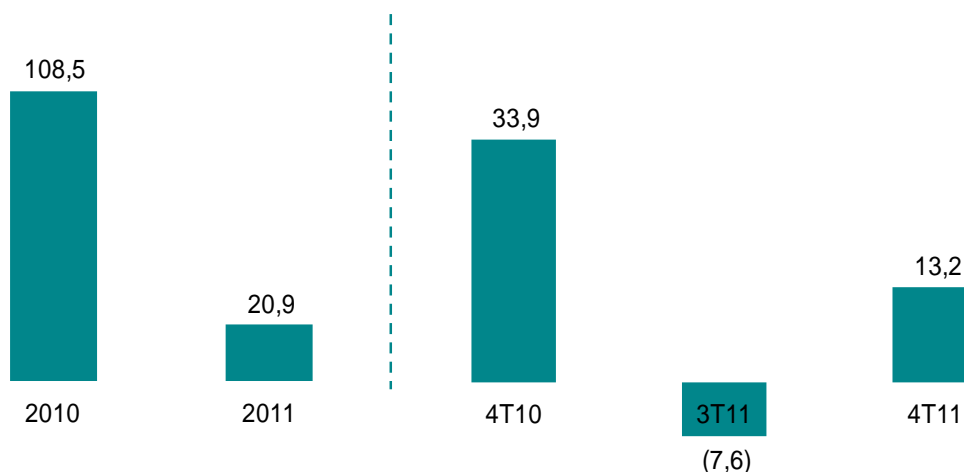
No comparativo do **4T11** versus o **3T11**, as despesas financeiras líquidas foram superiores em **R\$ 2,0 milhões** totalizando **R\$20,4milhões**, que pode ser explicado basicamente pelo crescimento da dívida, em função, principalmente do custo de captação da debênture emitida de **R\$ 400 milhões** com o objetivo de alongar a dívida contratada.

Lucro (Prejuízo) Líquido

Em **2011**, o Lucro Líquido obtido pela Companhia foi de **R\$ 20,9 milhões**, inferior em **R\$ 87,6 milhões** ou **80,7%**, quando comparado a **2010**. Essa queda pode ser explicada basicamente pela redução do EBITDA em **R\$ 53,5 milhões**, detalhada anteriormente, pela maior depreciação em **R\$ 23,0 milhões**, pelas maiores despesas financeiras líquidas em **R\$ 47 milhões**, pela descontinuidade da operação da Contax Argentina (R\$ 10 milhões) e da operação da Vivo/Telesp referente a Dedic (R\$11,4 milhões), que foram parcialmente compensadas pela redução do Imposto de Renda e Contribuição Social em **R\$ 54,3 milhões**.

O Lucro líquido obtido pela Companhia no **4T11** foi de **R\$ 13,2 milhões**, inferior em **R\$ 20,7 milhões**, ou **61,1%** quando comparado ao **4T10**. Esta redução pode ser explicada pelo redução no EBITDA em **R\$ 1,0 milhão**, pela maior depreciação em **R\$ 10 milhões**, pelas maiores despesas financeiras líquidas em **R\$ 22,9 milhões**, que foi parcialmente compensada pela redução do Imposto de Renda e Contribuição Social em **R\$ 16,6 milhões**.

Em relação ao **3T11**, a companhia reverteu o prejuízo no período, em função, principalmente, do maior EBITDA em **R\$ 20,9 milhões**.



Dívida Líquida

A posição de caixa e aplicações financeiras ao final de **2011** era de **R\$ 641,2 milhões**, apresentando um aumento de **R\$ 183,5 milhões**, ou **40%** em relação à posição de dezembro de **2010**. Este aumento pode ser explicado principalmente pelas captações realizadas no segundo semestre:

- *Nota promissória e debênture privada captadas no 3T11 no valor de R\$ 330 milhões com vencimento em janeiro/12 e;*
- *Debênture pública no valor de R\$ 400 milhões em duas séries: em CDI (R\$ 213 milhões) com vencimento ao final do 4º e 5º. ano, e em IPCA (R\$ 187 milhões) com vencimento ao final do 6º e 7º. ano.*

Alem da geração operacional de caixa no valor de **R\$ 97,4 milhões**, que foram compensadas parcialmente pelo consumo de caixa para o programa de investimentos de **R\$ 411 milhões**, incluindo as companhias adquiridas pela Contax, e pelo pagamento de dividendos de **R\$ 95,6 milhões**.

Em comparação ao **3T11**, a posição de caixa e aplicações financeiras aumentou em **R\$288,1 milhões**, ou **81,6%**. Este aumento decorre principalmente da debênture de **R\$ 400 milhões** emitida ao final de dezembro com o objetivo de liquidar os vencimentos de janeiro, alongando a dívida contratada quando da aquisição da Allus e da Dedic/GPTI.

A Nota promissória e as debêntures no valor de **R\$ 330 milhões** foram liquidadas em **janeiro/12**.

Com relação aos desembolsos de caixa, cabe destacar o consumo de caixa para o programa de investimentos de **R\$ 43,8 milhões**, além dos maiores desembolsos em dezembro/11 para pagamento de 13º salário e INSS.

A Dívida Bruta da Contax alcançou **R\$ 1.266 milhões** em dezembro de **2011**, com um aumento de **R\$ 884 milhões** em relação ao ano de **2010** refletindo basicamente as captações explicadas anteriormente. Quando comparado ao **3T11**, a dívida bruta apresentou aumento de **R\$ 368 milhões**, explicado principalmente pela debênture de **R\$ 400 milhões** captada em dezembro para rolar a dívida que com vencimento no início de 2012.

A dívida líquida consolidada encerrou o ano de **2011** em **R\$ 625,2 milhões**, superior ao **3T11** em **R\$ 80,1 milhões**, refletindo os efeitos supracitados. A dívida em moeda estrangeira representava aproximadamente **4%** ao final do ano e o custo médio da dívida registrado no **4T11** foi de **99%** do CDI.

(R\$ Mil)	4T11	3T11	4T10	4T11 vs. 3T11	4T11 vs. 4T10
(-) Dívida Bruta	(1.266.392)	(898.208)	(382.867)	41,0%	230,8%
Curto prazo	(504.594)	(497.898)	(64.873)	1,3%	677,8%
Longo Prazo	(761.798)	(400.310)	(317.994)	90,3%	139,6%
(+) Caixa	641.204	353.069	457.672	81,6%	40,1%
Curto prazo	540.582	259.377	387.803	108,4%	39,4%
Longo Prazo	100.622	93.692	69.869	7,4%	44,0%
Caixa (Dívida) Líquido(a)	(625.188)	(545.139)	74.805	14,7%	n.m

* n.m. não mensurado

Investimentos (CAPEX)

No **4T11**, o Capex operacional da Contax totalizou **R\$70,6 milhões**, sendo que **55,3%** foi destinado ao crescimento do negócio, destacando-se investimentos de ampliação nos sites de Santo Amaro (PE) e Cabula (BA), além de investimentos na Allus.

Em **2011**, o Capex operacional totalizou **R\$ 177,5 milhões**, com crescimento de **10%** no comparativo com o ano anterior e representou **5,7%** da Receita Total do ano (**6,9%** em **2010**).

Do Capex operacional total, aproximadamente **62%** foi destinado ao crescimento do negócio, destacando-se a ampliação dos sites na Bahia e Pernambuco, além dos investimentos em tecnologia visando aumentar a produtividade da operação. Em 2011, avançamos na implementação da primeira fase do projeto NGR (Nova Geração de Relacionamento) aplicado para um importante cliente e que no futuro será replicável para outros. Nosso projeto envolve diferentes frentes de trabalho, visando aprimorar nossa infra-estrutura de TI, aplicações e processos.

Nesta fase a plataforma de atendimento que suporta a operação de um grande cliente passou por um aprimoramento, o que permitiu a implantação de um *Front-end*² único para toda operação e nova plataforma de telefonia.

Foi implantado também um novo aplicativo de URA, integrado à plataforma de voz, dentro de um importante segmento de negócio do cliente, incorporando técnicas de humanização da interface e uma tecnologia para dinamização dos menus, tornando-os customizáveis em função das características e histórico de relacionamento dos clientes. Aproximadamente **20%** do Capex operacional do ano foi destinado ao **projeto NGR**.

² Sistemas e interfaces de atendimento dos operadores

Adicionalmente, realizamos investimento de R\$ 253,5 milhões para aquisição da Allus em abril/2011. Cabe destacar que a aquisição da Dedic/GPTI se deu através da emissão de ações e assunção de dívida.

(R\$ Mil)	4T11	3T11	4T10	4T11 vs. 3T11	4T11 vs. 4T10	2011	2010	2011 vs. 2010
Crescimento de Receita	39.001	30.823	38.671	26,5%	0,9%	109.533	123.069	-11,0%
Reinvestimentos	28.309	15.834	15.178	78,8%	86,5%	61.927	34.025	82,0%
Outros	3.245	1.335	898	143,0%	261,2%	6.043	4.310	40,2%
Investimento nas operações (Capex)	70.555	47.992	54.747	47,0%	28,9%	177.503	161.404	10,0%
Investimento em aquisições	-	11.807	-	-100,0%	n.m.	253.526	20.019	1166,4%
Investimento Total	70.555	59.799	54.747	18,0%	28,9%	431.029	181.423	137,6%

*n.m. não mensurado

Cenários e Perspectivas 2012

A Companhia acredita que a economia brasileira permanecerá aquecida em 2012 refletindo de maneira positiva na demanda de nossos serviços prestados, principalmente nos segmentos financeiro e de varejo. No entanto, o atual patamar da taxa de desemprego, que atingiu sua mínima histórica em 2011, deverá permanecer em patamar baixo.

Neste cenário, do ponto de vista operacional, acreditamos que a Companhia esteja mais bem posicionada para minimizar os efeitos causados pela farta oferta de empregos. Além do processo de migração de grande parte de suas operações para grandes cidades do nordeste, onde a oferta de mão de obra qualificada é mais elevada, trabalhamos fortemente em nossos processos de gestão.

Adicionalmente, avançamos em nossos investimentos em tecnologia. Em 2011 foi implantada a 1ª fase do projeto NGR (Nova Geração de Relacionamento) de um novo cliente permitindo uma atuação muito mais eficiente. No 1º semestre de 2012 será concluída a infra-estrutura IP que suportará a 2ª fase do projeto NGR e irá tornar a plataforma de atendimento multicanal, permitindo a centralização do controle em dois novos Centros de Dados (*Data Centers*), tornando o roteamento das interações por voz mais inteligente.

Esperamos investir aproximadamente **R\$ 200 milhões** em **2012**, sendo aproximadamente **R\$ 50 milhões** destinados à conclusão dos investimentos no projeto NGR.

Deste modo, esperamos obter ganhos relevantes de produtividade ao longo do segundo semestre. Dentre os principais benefícios esperados com esse projeto, destacamos:

(a) Maior disponibilidade da plataforma com redução do custo do suporte; (b) Redução do tempo médio de atendimento (TMA) e melhoria dos sistemas e interfaces de atendimento dos operadores; (c) Incremento do *First Call Resolution* com redução de chamadas encaminhadas ao *Backoffice* e custos com rechamadas; (d) Incremento da qualidade e da capacidade de Auto-Atendimento (retenção na URA) e; (e) Mais informações online e históricas com incremento da capacidade de gestão para os

supervisores e gerentes e utilização de novas mídias (*chat, email*, dentre outros) com redução do atendimento por voz .

Com relação à expansão dos serviços prestados, esperamos avançar fortemente em nossos negócios de *trade marketing*, tecnologia e *Contact Center America Latina* através da Allus.

Agenda Corporativa para 2012

Calendário de Divulgação de Resultados

Evento	Data
Divulgação do Resultado do 4T11	29 de fevereiro
Audioconferência 4T 2011	1º de março
Divulgação do Relatório Trimestral 1T 2012	25 de abril
Audioconferência 1T12	26 de Abril
Divulgação do Relatório Trimestral 2T 2012	25 de julho
Audioconferência 2T12	26 de julho
Divulgação do Relatório Trimestral 3T 2012	24 de outubro
Audioconferência 3T12	25 de outubro

Calendário de Assembleias

Evento	Data
AGO/E	11 de abril

Conferências já programadas

Local	Data
São Paulo	15 de fevereiro
Rio de Janeiro	21 e 22 de maio
São Paulo	27 a 29 de novembro

Nota: Datas tentativas, que podem estar sujeitas a alteração futura.

ANEXOS

Anexo I – Demonstração do Resultado do Período – Consolidado IFRS

(R\$ Mil)	4T11	3T11	4T10	4T11 vs. 3T11	4T11 vs. 4T10	2011	2010	2011 vs. 2010
Receita Líquida de Serviços Prestados	827.737	797.979	637.748	3,7%	29,8%	2.956.199	2.397.309	23,3%
Custo dos Serviços Prestados	(704.511)	(687.835)	(524.054)	2,4%	34,4%	(2.561.096)	(2.022.741)	26,6%
Resultado Bruto	123.226	110.144	113.694	11,9%	8,4%	395.104	374.568	5,5%
Despesas/Receitas Operacionais	(100.588)	(104.575)	(57.564)	-3,8%	74,7%	(336.201)	(193.967)	73,3%
Comerciais	(10.948)	(8.094)	(7.925)	35,3%	38,1%	(36.016)	(26.976)	33,5%
Gerais e Administrativas	(60.728)	(66.340)	(46.715)	-8,5%	30,0%	(221.952)	(145.149)	52,9%
Financeiras	(20.424)	(18.382)	2.504	11,1%	n.m	(44.476)	2.561	n.m
Receitas Financeiras	9.158	9.309	11.238	-1,6%	-18,5%	38.533	33.213	16,0%
Despesas Financeiras	(29.582)	(27.691)	(8.733)	6,8%	238,7%	(83.009)	(30.652)	170,8%
Outras Receitas Operacionais	6.564	5.626	5.877	16,7%	11,7%	22.482	18.699	20,2%
Outras Despesas Operacionais	(15.053)	(17.385)	(11.305)	-13,4%	33,2%	(56.239)	(43.102)	30,5%
Resultado Antes de Tributações e Participações	22.638	5.569	56.130	306,5%	-59,7%	58.903	180.601	-67,4%
Provisão para IR e Contribuição Social	(15.427)	(11.890)	(18.788)	29,8%	-17,9%	(36.183)	(70.708)	-48,8%
IR Diferido	13.026	9.867	(242)	32,0%	n.m	21.987	2.190	904,1%
Participação de Acionistas não controladores	(1.592)	(281)	(190)	466,8%	736,0%	(2.365)	(555)	326,4%
Lucro Líquido do Período - Continuadas	18.645	3.265	36.909	471,1%	-49,5%	42.341	111.528	-62,0%
Resultado Líquido de Operações Descontinuadas	(5.459)	(10.849)	(2.990)	-49,7%	82,6%	(21.421)	(3.030)	606,9%
Lucro (Prejuízo) Líquido do Período	13.186	(7.584)	33.920	n.m	-61,1%	20.920	108.498	-80,7%
Nº Ações, Ex. Tesouraria (Milhares)	64.334	64.334	59.369	0,0%	8,4%	64.334	59.369	8,4%
Lucro (Prejuízo) por Ação (R\$)	0,20	(0,12)	0,57	n.m	-64,1%	0,33	1,83	-82,2%

Anexo II – Desempenho Econômico Financeiro Pro-Forma (considerando operação Vivo/Telesp como operação recorrente para cálculo do EBITDA ajustado-NON GAAP)

(R\$ Mil)	4T11	3T11	4T10	4T11 vs. 3T11	4T11 vs. 4T10	2011	2010	2011 vs. 2010
Receita Líquida	906.912	874.368	637.748	3,7%	42,2%	3.111.763	2.397.309	29,8%
Custo dos Serviços Prestados	(735.617)	(722.318)	(495.048)	1,8%	48,6%	(2.568.478)	(1.910.752)	34,4%
Pessoal	(602.408)	(594.772)	(401.491)	1,3%	50,0%	(2.112.886)	(1.534.009)	37,7%
Serviços de Terceiros	(90.159)	(85.426)	(66.033)	5,5%	36,5%	(308.985)	(267.559)	15,5%
Aluguéis e Seguros	(34.563)	(35.287)	(23.164)	-2,1%	49,2%	(120.823)	(92.025)	31,3%
Outros	(8.486)	(6.833)	(4.360)	24,2%	94,6%	(25.784)	(17.158)	50,3%
Despesas Com., Ger. & Adm.	(71.911)	(76.375)	(52.110)	-5,8%	38,0%	(254.663)	(162.045)	57,2%
Outras Despesas Operacionais	(10.350)	(12.451)	(5.493)	-16,9%	88,4%	(37.245)	(24.510)	52,0%
EBITDA	89.034	63.223	85.096	40,8%	4,6%	251.376	300.003	-16,2%
Depreciação e Amortização	(48.754)	(46.200)	(31.539)	5,5%	54,6%	(158.641)	(122.071)	30,0%
EBIT	40.280	17.024	53.557	136,6%	-24,8%	92.735	177.932	-47,9%
Resultado Financeiro Líquido	(22.342)	(20.300)	2.504	10,1%	n.m	(48.312)	2.561	n.m
Outras Receitas e Despesas	497	454	68	9,2%	626,2%	1.885	108	1646,4%
LAIR	18.434	(2.821)	56.130	n.m	-67,2%	46.309	180.601	-74,4%
IRPJ & CSLL	(971)	830	(19.030)	n.m	-94,9%	(9.914)	(68.518)	-85,5%
Participação de Acionistas não controladores	(1.593)	(281)	(191)	467,0%	735,8%	(2.365)	(555)	326,2%
Lucro (Prejuízo) Líquido do Período - Continuadas	15.870	(2.272)	36.909	n.m	-57,0%	34.029	111.528	-69,5%
Resultado Líquido de Operações Descontinuadas**	(2.684)	(5.312)	(2.990)	-49,5%	-10,2%	(13.109)	(3.030)	332,6%
Lucro (Prejuízo) Líquido do Período	13.186	(7.584)	33.920	n.m	-61,1%	20.920	108.498	-80,7%

*n.m não mensurado

***Descontinuidade da Contax Argentina com operações em Buenos Aires. A aquisição da Allus com operações mais rentáveis em outras cidades da Argentina foi determinante na decisão de encerrar as operações na capital Argentina em 2011*

Anexo III – Demonstração de Resultados do Período Pro-Forma (considerando operação Vivo/Telesp como operação recorrente para cálculo do EBITDA ajustado-NON GAAP) - Consolidado

(R\$ Mil)	4T11	3T11	4T10	4T11 vs. 3T11	4T11 vs. 4T10	2011	2010	2011 vs. 2010
Receita Líquida de Serviços Prestados	906.912	874.368	637.748	3,7%	42,2%	3.111.763	2.397.309	29,8%
Custo dos Serviços Prestados	(780.830)	(761.286)	(524.054)	2,6%	49,0%	(2.710.866)	(2.022.741)	34,0%
Resultado Bruto	126.082	113.082	113.694	11,5%	10,9%	400.898	374.568	7,0%
Despesas/Receitas Operacionais	(107.648)	(115.903)	(57.564)	-7,1%	87,0%	(354.589)	(193.967)	82,8%
Comerciais	(11.079)	(8.497)	(7.925)	30,4%	39,8%	(36.550)	(26.976)	35,5%
Gerais e Administrativas	(64.371)	(75.112)	(46.715)	-14,3%	37,8%	(234.367)	(145.149)	61,5%
Financeiras	(22.342)	(20.300)	2.504	10,1%	n.m	(48.312)	2.561	n.m
Receitas Financeiras	9.158	9.309	11.238	-1,6%	-18,5%	38.533	33.213	16,0%
Despesas Financeiras	(31.500)	(29.609)	(8.733)	6,4%	260,7%	(86.845)	(30.652)	183,3%
Outras Receitas Operacionais	6.564	5.626	5.877	16,7%	11,7%	22.482	18.699	20,2%
Outras Despesas Operacionais	(16.421)	(17.620)	(11.305)	-6,8%	45,3%	(57.842)	(43.102)	34,2%
Resultado Antes de Tributações e Participações	18.434	(2.821)	56.130	n.m	-67,2%	46.309	180.601	-74,4%
Provisão para IR e Contribuição Social	(15.427)	(11.890)	(18.788)	29,8%	-17,9%	(36.183)	(70.708)	-48,8%
IR Diferido	14.455	12.720	(242)	13,6%	n.m	26.269	2.190	1099,6%
Participação de Acionistas não controladores	(1.592)	(281)	(190)	466,8%	736,0%	(2.365)	(555)	326,4%
Lucro (Prejuízo) Líquido do Período - Continuadas	15.870	(2.272)	36.909	n.m	-57,0%	34.029	111.528	-69,5%
Resultado Líquido de Operações Descontinuadas**	(2.684)	(5.312)	(2.990)	-49,5%	-10,2%	(13.109)	(3.030)	332,6%
Lucro (Prejuízo) Líquido do Período	13.186	(7.584)	33.920	n.m	-61,1%	20.920	108.498	-80,7%
Nº Ações, Ex. Tesouraria (Milhares)	64.334	64.334	59.369	0,0%	8,4%	64.334	59.369	8,4%
Lucro (Prejuízo) por Ação (R\$)	0,20	(0,12)	0,57	n.m	-64,1%	0,33	1,83	-82,2%

*n.m não mensurado

****Descontinuidade da Contax Argentina** com operações em Buenos Aires. A aquisição da Allus com operações mais rentáveis em outras cidades da Argentina foi determinante na decisão de encerrar as operações na capital Argentina em 2011

Anexo IV – Balanço Patrimonial – Consolidado

Ativo	31/12/2011	30/9/2011	31/12/2010
Ativo Total	2.647.457	2.266.822	1.378.557
Ativo Circulante	1.120.650	682.654	602.073
Caixa e Equivalentes de Caixa	540.582	259.377	387.803
Caixa restrito	13.867	4.946	-
Contas a Receber	321.864	348.182	176.302
Tributos a Recuperar	27.796	24.776	7.133
Depósitos judiciais	21.403	-	-
Despesas Antecipadas e Demais Ativos	38.288	45.372	30.835
Ativos Disponíveis para Venda	156.850	-	-
Ativo não Circulante	1.526.807	1.584.168	776.484
Ativo Realizável a Longo Prazo	435.250	435.305	252.457
Depósitos judiciais	131.351	141.724	93.865
Aplicações Financeiras	100.622	93.692	69.869
Caixa Restrito	16.552	30.640	2.013
Tributos Diferidos e a Recuperar	168.579	153.799	74.652
Créditos a Receber	7.186	10.253	9.485
Despesas Antecipadas e Demais Ativos	10.960	5.196	2.573
Ativo Permanente	1.091.557	1.148.863	524.027
Ágio sobre Investimentos	333.426	338.075	49.081
Imobilizado	519.913	572.379	405.873
Intangível	238.218	238.409	69.073

Passivo	31/12/2011	30/9/2011	31/12/2010
Passivo Total	2.647.457	2.269.595	1.378.557
Passivo Circulante	1.150.354	1.119.481	519.425
Empréstimos e financiamentos	159.627	162.570	64.873
Debêntures e notas promissórias	344.967	335.328	-
Fornecedores	130.452	96.641	83.160
Salários, encargos e benefícios sociais	326.303	407.752	230.569
Impostos, taxas e contribuições	44.476	50.757	43.093
Provisões	21.659	-	14.949
Dividendos a pagar	24.117	8.638	28.959
Repasse a Acionistas	26.105	-	26.374
Contraprestação contingente	14.279	10.130	-
Passivos Disponíveis para Venda	40.452	-	-
Outras obrigações	17.917	47.666	27.448
Passivo Não Circulante	998.962	659.040	438.161
Empréstimos e financiamentos	362.408	400.310	317.994
Debêntures e notas promissórias	399.390	-	-
Provisões	125.277	131.669	73.317
Contraprestação contingente	62.154	75.474	45.685
Tributos Diferidos e a Recolher	48.182	50.602	-
Outros	1.551	984	1.165
Patrimônio Líquido	498.141	488.301	420.971
Capital social	258.329	258.329	223.873
Reservas de capital	102.229	101.658	14.731
Ajustes de avaliação patrimonial	20.105	10.115	-
Reservas de lucro	119.374	118.329	118.329
Ações em Tesouraria	(10.636)	(10.636)	(12.147)
Lucros Acumulados	-	7.733	74.185
Proposta de atribuição de dividendo adicional	4.374	-	-
Participação de Acionistas não controladores	4.365	2.773	2.000

Anexo V – Demonstração Fluxo de Caixa – Consolidado

(R\$ Mil)	31/12/2011	31/12/2010
Caixa Líquido - Atividades Operacionais	110.721	220.404
Caixa Gerado nas Operações	244.069	269.942
Lucro Líquido	20.920	108.498
Depreciação e Amortização	159.169	122.109
Despesas Juros Provisionados	56.154	21.242
Varição Monetária (Ativa) líquida	(5.414)	(3.868)
Contingências e outras Provisões	32.241	20.913
Inst. Patrim. p/ pagamentos baseados em ações	4.859	2.689
IRPJ/CSLL Diferido	(26.266)	(2.190)
Participação de Acionista não Controladores	2.365	555
(Ganho) / perda na venda de Ativos Imobilizados	41	(6)
Variações nos Ativos e Passivos	(133.348)	(49.538)
(Aumento) / Diminuição do Contas a Receber	(44.348)	(34.280)
(Aumento) / Diminuição de Desp. Antecipadas e Outros Ativos	(4.824)	(11.955)
(Aumento) / Diminuição de Tributos a Recuperar	(13.115)	(7.871)
Aumento / (Diminuição) de Salários, Encargos	24.473	25.537
Aumento / (Diminuição) de Fornecedores	(983)	2.862
Aumento / (Diminuição) de Tributos à Recolher	(21.551)	(7.848)
Aumento / (Diminuição) de Outros Passivos	(6.283)	4.500
Juros pagos sobre Empréstimos e Financiamentos	(66.717)	(20.483)
Outros	-	-
Encargos Financeiros	-	-
Caixa Líquido - Atividades de Investimentos	(468.555)	(260.111)
Aquisição de Investimento	(199.910)	(20.019)
Venda de Ativo Imobilizado	-	179
Compra de Ativo Imobilizado	(177.923)	(162.533)
Depósitos Judiciais	(37.590)	(36.241)
Aplicações financeiras mantidas até o vencimento	(23.070)	(39.497)
Debêntures	-	-
Caixa Restrito	(30.062)	(2.000)
Dividendos recebidos	-	-
Caixa líquido - Atividades Financiamento	510.613	69.657
Pagamento de Arrendamento Mercantil	(195)	(9.740)
Financiamento Obtido	203.912	177.458
Pagamento de Financiamento	(161.495)	-
Debêntures	-	-
Nota Promissória	499.250	-
Amortização Debêntures e Notas Promissórias	(143.586)	-
Dividendos pagos	(94.783)	(89.000)
Recompra de Ações	(23.000)	(9.061)
Venda de Ações	510	-
Aumento (Redução) de Caixa e Equivalentes	152.779	29.950
Saldo Inicial de Caixa e Equivalentes de Caixa	387.803	357.853
Saldo Final de Caixa e Equivalentes de Caixa	540.582	387.803

Anexo VI – Reconciliação do EBITDA

(R\$ Mil)	4T11	3T11	4T10	4T11 vs. 3T11	4T11 vs. 4T10	2011	2010	2011 vs. 2010
Lucro (Prejuízo) Líquido do Período	13.186	(7.584)	33.920	n.m	-61,1%	20.920	108.498	-80,7%
Resultado Líquido de Operações Descontinuadas	5.459	10.849	2.990	-49,7%	82,6%	21.421	3.030	607,0%
Lucro Líquido Operações Continuadas	18.645	3.265	36.909	471,1%	-49,5%	42.341	111.528	-62,0%
(-) Participação de Acionistas não controladores	1.593	281	190	467,0%	736,3%	2.365	555	326,3%
(+) IR & CSLL	2.400	2.023	19.030	18,6%	-87,4%	14.196	68.518	-79,3%
LAIR	22.638	5.569	56.129	306,5%	-59,7%	58.903	180.601	-67,4%
(-) Outras Desp. E Rec.	(497)	(454)	(68)	9,2%	626,2%	(1.885)	(108)	1646,4%
(+) Despesas Financeiras	29.582	27.691	8.733	6,8%	238,7%	83.009	30.652	170,8%
(-) Receitas Financeiras	(9.158)	(9.309)	(11.238)	-1,6%	-18,5%	(38.533)	(33.213)	16,0%
(+) Depreciação e amortização	41.574	39.762	31.539	4,6%	31,8%	145.024	122.071	18,8%
EBITDA	84.140	63.258	85.096	33,0%	-1,1%	246.517	300.003	-17,8%

*n.m não mensurado

Composição Acionária em 31/12/2011

Ações Contax	Capital Total	Tesouraria	CTX Participações	Portugal Telecom Brasil	Free-Float
Ordinárias (CTAX3)	24.966.582	351.796	17.869.937	-	6.744.849
Preferenciais (CTAX4)	39.719.499	-	4.136.975	2.782.190	32.800.334
Total	64.686.081	351.796	22.006.912	2.782.190	39.545.183

Sobre a Contax

A Contax é uma das maiores empresas globais de BPO (*Business Process Outsourcing*), líder no mercado brasileiro de *Contact Center*, especializada, de forma abrangente, na gestão do relacionamento com o consumidor (*Customer Relationship Management - CRM*). Com uma atuação consultiva e personalizada, a Contax dispõe de diferentes canais de comunicação voltados a atender, entender e satisfazer o consumidor final dos clientes que contratam os seus serviços. Atualmente, a maior parte de sua atividade está concentrada nos segmentos de Atendimento ao Consumidor, Recuperação de Crédito, Televendas, Retenção, Back-office, Serviços de Tecnologia e Trade Marketing. A estratégia de negócios da Contax busca o desenvolvimento das relações de longo prazo com seus clientes, grandes empresas de diversos setores que utilizam seus serviços, como telecomunicações, financeiro, utilities, serviços, governo, saúde, varejo, entre outros. Em dezembro de 2011, a Contax detinha operações na Argentina, no Brasil, na Colômbia, no Peru, e ainda presença comercial nos Estados Unidos da América e na Espanha, tendo em seus quadros um total de 116 mil colaboradores.

As afirmações contidas neste documento relacionadas a perspectivas sobre os negócios, projeções sobre resultados operacionais e financeiros e aquelas relacionadas a perspectivas de crescimento da Contax são meramente projeções e, como tais, são baseadas exclusivamente nas expectativas da Diretoria sobre o futuro dos negócios. Essas expectativas dependem, substancialmente, de mudanças nas condições de mercado, do desempenho da economia brasileira, do setor e dos mercados internacionais e, portanto, sujeitas a mudanças sem aviso prévio.