

divulgação do  
**resultado consolidado**

Rio de Janeiro, 1 de março de 2011

**contax**

**2010**

4T10

CTAX3: R\$ 32,00

CTAX4: R\$ 31,99

CTXNY: US\$ 3,65

Valor de Mercado: R\$ 1.912 Milhões

31 de Dezembro de 2010

#### Contato RI

**Rodrigo Cuesta**  
+55 (21) 3131-0692

**Michel Sarkis**  
+55 (21) 3131-0009

ri@contax.com.br  
www.contax.com.br

A **Contax Participações S.A.** (“Companhia”) (Bovespa: CTAX3, CTAX4; OTC: CTXNY) divulga seu resultado do quarto trimestre de 2010 (4T10) e do ano de 2010.

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. Os dados de 2009 aqui apresentados foram alterados em relação aos anteriormente divulgados, de acordo com as IFRS para efeitos de melhor comparabilidade com o exercício de 2010, que também estão sendo reportados de acordo com as IFRS.

## Índice

<b>Sobre a Contax</b>	<b>2</b>
<b>Destaques</b>	<b>3</b>
<b>Principais Indicadores</b>	<b>4</b>
<b>Desempenho Operacional</b>	<b>5</b>
<b>Desempenho Econômico-Financeiro</b>	<b>6</b>
Receita Operacional Líquida (ROL)	7
Custos e Despesas	9
EBITDA	13
Depreciação	16
Resultado Financeiro Líquido	17
Lucro Líquido	17
Caixa Líquido	18
Investimentos (CAPEX)	19
<b>Mercado de Capitais</b>	<b>20</b>
<b>Anexos</b>	<b>22</b>
1. Demonstração do Resultado	22
2. Balanço Patrimonial	24
3. Fluxo de Caixa	25
4. Reconciliação do EBITDA	26
5. Reconciliação do Caixa Líquido	26
<b>Aviso Legal</b>	<b>27</b>

## Sobre a Contax

A Contax S.A. (“**Contax**”), controlada direta da Companhia é uma das maiores empresas em serviços corporativos do Brasil, líder em *contact center* e cobrança, expandindo seu portfólio de serviços, para ser a única empresa de BPO (*Business Process Outsourcing*) especializada, de forma abrangente, na gestão do relacionamento com o consumidor (CRM). Com uma atuação consultiva e personalizada que a diferencia das demais empresas do mercado, a Contax se constitui parte do ecossistema e da cadeia de entrega de seus clientes, contribuindo para o desenvolvimento de seus negócios.

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 Contax possui 82 clientes e sua estratégia de negócios 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, varejo, entre outros. Em dezembro de 2010, a Contax possuía **86,4 mil** colaboradores distribuídos em **9** Estados do país e no Distrito Federal.

No consolidado da Companhia, cujos resultados são divulgados neste relatório, além da Contax, já estão contidos os resultados da Todo Soluções em Tecnologia S.A. (“*Todo!*”), da Ability Comunicação Integrada Ltda. (“*Ability*”) e da Contax Sucursal Empresa Extranjera (“*Contax Argentina*”).

## Destaques

### RECEITA LÍQUIDA ATINGE R\$ 2.398 MILHÕES NO ANO, COM CRESCIMENTO DE 11%

- A **Receita Operacional Líquida (ROL)** atingiu **R\$ 2.398 milhões** em **2010**, com um crescimento de **11,0%** em relação a 2009, acrescentando uma receita líquida adicional de R\$ 237 milhões no ano. No **4T10**, a ROL atingiu **R\$ 638 milhões**, com um crescimento de **9,2%** sobre o **4T09** e de **3,3%** em relação ao **3T10**.
- O **EBITDA** totalizou **R\$ 297 milhões** em **2010**, atingindo a margem EBITDA de **12,4%**. No **4T10**, o **EBITDA** foi de **R\$ 82 milhões**, com margem EBITDA de **12,9%**.
- Em dezembro de 2010, a Contax recebeu duas parcelas adicionais das linhas de **financiamento de longo prazo**, contratadas em março deste ano junto ao **BNDES** e ao **BNB**. O montante total recebido em dezembro foi de **R\$ 121 milhões**, sendo R\$ 100 milhões provenientes do BNDES e R\$ 21 milhões do BNB.
- Dando início a sua estratégia de **internacionalização**, a Contax estabeleceu, em dezembro de 2010, as suas **operações na Argentina**, tendo conquistado o serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) de uma das principais empresas de telefonia móvel do mercado argentino.
- Prosseguindo com o plano de expansão do seu *core business* e para acelerar a consolidação no mercado de serviços de TI, a Contax anunciou, em 25 de janeiro de 2011, a **proposta de integração de suas atividades com a Dedic GPTI**, empresa controlada pela Portugal Telecom. A operação, se aprovada, será realizada através da incorporação de ações da Dedic GPTI pela Contax, com o consequente aumento de capital na Contax, e entrega das ações emitidas para os atuais acionistas da Dedic GPTI.
- A administração da Contax propõe uma distribuição de **dividendos** referente ao lucro do exercício de **2010**, após as destinações previstas por lei, sujeita à aprovação na Assembléia Geral Ordinária, no montante de **R\$ 100 milhões**. Se aprovada, o valor correspondente por ação ON e PN distribuído será de **R\$1,68**. Esta distribuição representará um **dividend yield** de **5,3%** para ambas as classes de ações, relativas às cotações das ações no encerramento do ano de 2010.

## Principais Indicadores

Dados Anuais				2010 vs. 2009
Indicadores		2010	2009	Δ%
Receita Operacional Líquida	R\$ milhões	2.398,0	2.161,0	11,0%
EBITDA	R\$ milhões	297,1	339,3	-12,4%
Margem EBITDA	(%)	12,4%	15,7%	-3,3 p.ps.
Lucro Líquido	R\$ milhões	108,5	131,7	-17,6%
Caixa**	R\$ milhões	387,8	357,9	8,4%
Dívida*	R\$ milhões	387,1	218,6	77,1%
Caixa Líquido*	R\$ milhões	70,5	165,8	-57,5%
CAPEX	R\$ milhões	161,4	159,2	1,4%
Posições de Atendimento (PAs)*	(quantidade)	38.680	34.820	11,1%
Colaboradores*	(quantidade)	86.357	78.200	10,4%

\* Posição ao final de cada período

\*\* Considera apenas as Disponibilidades do Ativo Circulante

Dados Trimestrais				4T10 vs. 3T10	4T10 vs. 4T09	
Indicadores		4T10	3T10	4T09	Δ%	Δ%
Receita Operacional Líquida	R\$ milhões	638,4	618,2	584,8	3,3%	9,2%
EBITDA	R\$ milhões	82,3	79,0	121,4	4,1%	-32,2%
Margem EBITDA	(%)	12,9%	12,8%	20,8%	0,1 p.p.	-7,9 p.ps.
Lucro Líquido	R\$ milhões	33,9	24,6	54,4	38,0%	-37,6%
Caixa**	R\$ milhões	387,8	306,5	357,9	26,5%	8,4%
Dívida*	R\$ milhões	387,1	280,9	218,6	37,8%	77,1%
Caixa Líquido*	R\$ milhões	70,5	89,7	165,8	-21,4%	-57,5%
CAPEX	R\$ milhões	54,7	51,5	49,2	6,3%	11,2%
Posições de Atendimento (PAs)*	(quantidade)	38.680	36.789	34.820	5,1%	11,1%
Colaboradores*	(quantidade)	86.357	84.551	78.200	2,1%	10,4%

\* Posição ao final de cada período

\*\* Considera apenas as Disponibilidades do Ativo Circulante

## Desempenho Operacional

O Ano de 2010 foi um ano marcado por importantes avanços na implementação do novo ciclo estratégico da Companhia, que havia sido concebido e iniciado em 2009, e que vem 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 abrangente, 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. Atuação esta que passou a ser chamada de “*Customer Performance*”.

Em 2009, havia sido dado o primeiro passo além dos serviços de contato remoto via *contact center*, com o lançamento das operações da Todo!, representando a entrada estruturada da Contax no segmento de serviços de TI. A Todo! é, além de suporte tecnológico integral para as operações de *contact center* e cobrança da Contax, uma provedora de soluções completas para o mercado de serviços de TI voltado ao mundo de CRM. Adicionalmente, a Todo! passou a ser a responsável (“*enabler*”) pelo desenho, implementação e operação de soluções tecnológicas para as novas ofertas de serviços de BPO da Contax.

Durante o ano de 2010, duas novas frentes de negócio foram estabelecidas, uma significando a diversificação dos serviços prestados, e outra, a expansão geográfica do mercado endereçável.

Em setembro, foi anunciada a aquisição da Ability, que veio para complementar a oferta de serviços da Contax, que passou a oferecer a seus clientes os serviços de interação presencial no ponto de venda, segmento este conhecido como *Trade Marketing*, responsável pela venda e promoção de produtos e serviços para seus clientes.

Adicionalmente, no final do ano de 2010, a Contax estabeleceu sua filial na Argentina, iniciando suas operações internacionais através da conquista da operação de Atendimento ao Cliente de uma das maiores empresas do mercado de telefonia móvel do país, marcando o início da estratégia de expansão de suas operações para a América Latina.

O ano de 2010 foi marcado também pelo forte crescimento da economia brasileira, cuja estimativa mais recente divulgada pelo Banco Central do Brasil aponta para uma taxa de crescimento do PIB de 7,8%, quando comparado ao ano de 2009. Esse ambiente de rápido crescimento é positivo pelo aquecimento da demanda dos serviços prestados pela Contax, principalmente nos segmentos financeiro e de varejo, mas também representa desafios importantes para a sua operação. A alta taxa de crescimento impacta diretamente o mercado de trabalho e, conseqüentemente, a taxa de

desemprego, que fechou o mês de dezembro apresentando a sua mínima histórica (desde que começou a ser divulgada pelo IBGE, em 2002) de 5,3%. Este cenário vem afetando diretamente as operações da Contax, principalmente em São Paulo, onde a maior oferta de empregos, especialmente nos setores de varejo e serviços, aumenta a disputa por mão de obra qualificada. Este cenário causou impacto nas margens operacionais da Companhia, durante o período, devido às pressões geradas na linha de custo de pessoal.

A Contax vem buscando minimizar esses impactos adotando medidas adicionais para aumentar a atratividade da Companhia para reter, motivar e contratar os seus operadores. Novos canais de busca de profissionais foram abertos, não somente para repor o *turnover* e o maior absenteísmo nas operações, mas também para acelerar a oferta de capacidade na Companhia para fazer frente à demanda que vem ocorrendo no mercado. Além disso, a Contax vem buscando diversificar ainda mais as localidades nas quais instala suas operações, procurando regiões com grande oferta de mão de obra qualificada, que apresentem um mercado de trabalho mais favorável e dessa forma vem migrando e implantando novos serviços nessas localidades.

## Desempenho Econômico-Financeiro

Dados Anuais			2010 vs. 2009
R\$ (mil)	2010	2009	Δ%
<b>Receita Operacional Líquida</b>	<b>2.397.996</b>	<b>2.161.019</b>	<b>11,0%</b>
Custos dos Serviços Prestados	(1.914.363)	(1.661.378)	15,2%
Pessoal	(1.535.701)	(1.315.520)	16,7%
Serviços de Terceiros	(268.413)	(241.304)	11,2%
Aluguéis e Seguros	(93.062)	(91.981)	1,2%
Outros	(17.187)	(12.573)	36,7%
Despesas Com. Ger. & Adm.	(162.045)	(148.678)	9,0%
Outras Desp. e Rec. Operacionais	(24.447)	(11.643)	110,0%
<b>EBITDA</b>	<b>297.142</b>	<b>339.318</b>	<b>-12,4%</b>
Depreciação e Amortização	(122.109)	(116.411)	4,9%
<b>EBIT</b>	<b>175.033</b>	<b>222.907</b>	<b>-21,5%</b>
Resultado Financeiro Líquido	2.532	(15.391)	n.m.
Outras Receitas e Despesas	7	(1.795)	n.m.
<b>LAIR</b>	<b>177.571</b>	<b>205.721</b>	<b>-13,7%</b>
IRPJ & CSLL	(68.518)	(74.664)	-8,2%
Participação de Acionistas não controladores	(555)	634	n.m.
<b>Lucro Líquido</b>	<b>108.498</b>	<b>131.691</b>	<b>-17,6%</b>

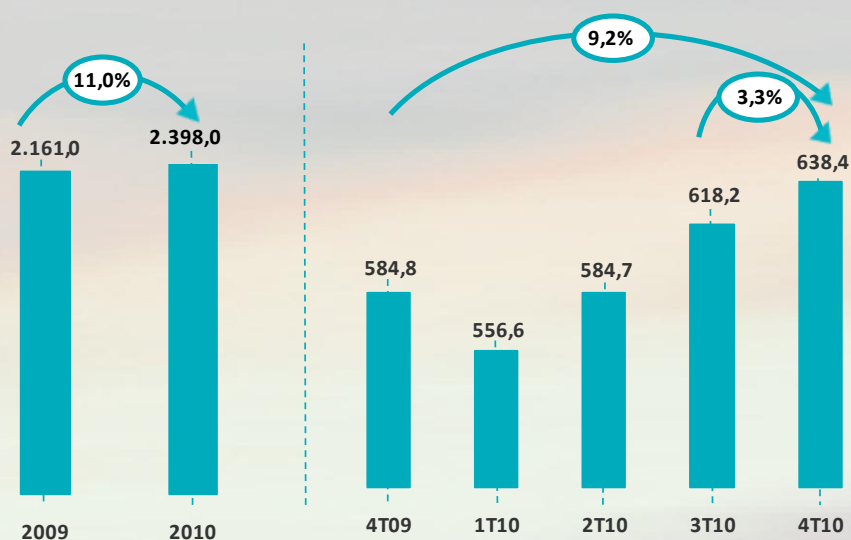
*n.m. não mensurado*

Dados Trimestrais			4T10 vs. 3T10	4T10 vs. 4T09	
R\$ (mil)	4T10	3T10	4T09	Δ%	Δ%
<b>Receita Operacional Líquida</b>	<b>638.436</b>	<b>618.174</b>	<b>584.799</b>	<b>3,3%</b>	<b>9,2%</b>
Custos dos Serviços Prestados	(498.620)	(492.376)	(422.230)	1,3%	18,1%
Pessoal	(403.170)	(380.448)	(334.705)	6,0%	20,5%
Serviços de Terceiros	(66.887)	(84.392)	(62.861)	-20,7%	6,4%
Aluguéis e Seguros	(24.173)	(22.751)	(22.127)	6,3%	9,2%
Outros	(4.389)	(4.785)	(2.537)	-8,3%	73,0%
Despesas Com. Ger. & Adm.	(52.111)	(40.213)	(37.412)	29,6%	39,3%
Outras Desp. e Rec. Operacionais	(5.430)	(6.548)	(3.794)	-17,1%	43,0%
<b>EBITDA</b>	<b>82.276</b>	<b>79.037</b>	<b>121.363</b>	<b>4,1%</b>	<b>-32,2%</b>
Depreciação e Amortização	(31.578)	(31.335)	(31.224)	0,8%	1,1%
<b>EBIT</b>	<b>50.698</b>	<b>47.702</b>	<b>90.139</b>	<b>6,3%</b>	<b>-43,8%</b>
Resultado Financeiro Líquido	2.476	(447)	(3.370)	n.m.	n.m.
Outras Receitas e Despesas	(33)	6	(690)	n.m.	n.m.
<b>LAIR</b>	<b>53.141</b>	<b>47.261</b>	<b>86.079</b>	<b>12,4%</b>	<b>-38,3%</b>
IRPJ & CSLL	(19.030)	(22.444)	(31.718)	-15,2%	-40,0%
Participação de Acionistas não controladores	(190)	(227)	47	-16,0%	n.m.
<b>Lucro Líquido</b>	<b>33.920</b>	<b>24.590</b>	<b>54.407</b>	<b>37,9%</b>	<b>-37,6%</b>

n.m. não mensurado

## Receita Operacional Líquida (ROL)

Receita Operacional Líquida (R\$ Milhões)



A ROL de 2010 atingiu R\$ 2.398,0 milhões, com um crescimento de 11,0% em relação a 2009. Em termos absolutos, a receita aumentou R\$ 237,0 milhões. Os principais fatores que contribuíram para

esse crescimento foram: i) expansão do volume de operações com clientes atuais (R\$ 145,0 milhões); ii) reajuste de preços nos contratos (R\$ 58,9 milhões) que refletiram parcialmente os aumentos de custos; iii) receitas provenientes do segmento de *Trade Marketing* (Ability) em R\$ 33,5 milhões; iv) conquista de novos negócios no *core business* em diversos segmentos, como governo, saúde, financeiro e serviços (R\$ 18,7 milhões). Esses efeitos foram parcialmente compensados pela não recorrência de receitas pontuais ocorridas em 2009 no montante de R\$ 19,1 milhões.

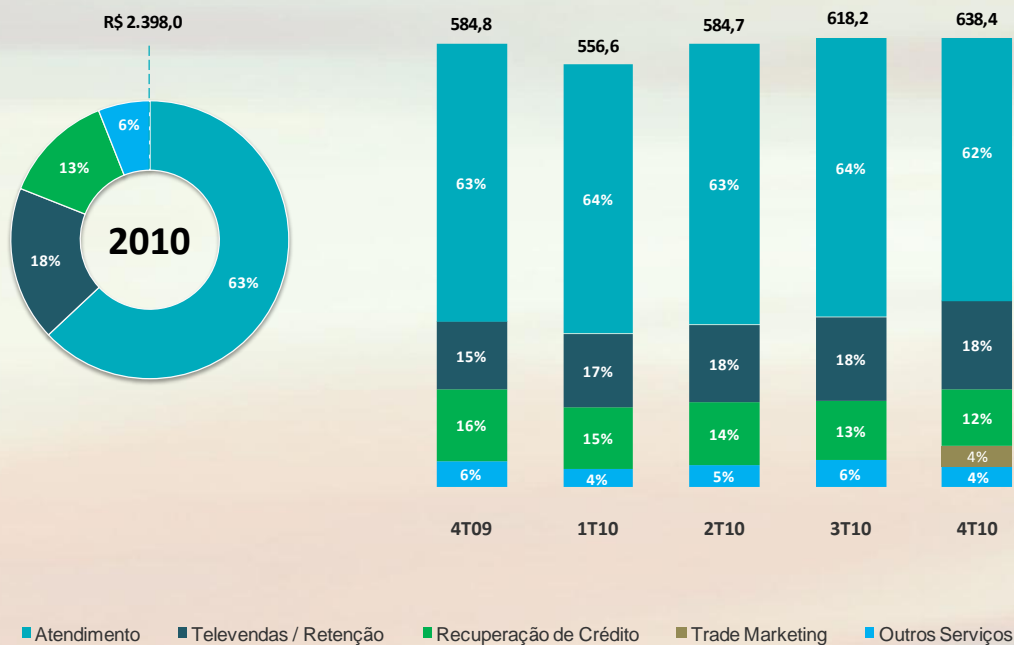
A **ROL** do **4T10** atingiu **R\$ 638,4 milhões**, com um crescimento de **9,2%** em relação ao **4T09**. Os principais fatores que contribuíram para este crescimento foram: i) expansão do volume de operações com clientes atuais (R\$ 29,0 milhões); ii) receitas provenientes do segmento de *Trade Marketing* (Ability) em R\$ 26,5 milhões; iii) conquista de novos negócios em diversos segmentos, como governo, saúde, financeiro e serviços (R\$ 10,1 milhões); iv) reajuste de preços nos contratos (R\$ 9,0 milhões) que refletiram parcialmente os aumentos de custos. Esses efeitos foram parcialmente compensados pela não recorrência de receitas pontuais e reajustes retroativos ocorridos no 4T09, no montante de R\$ 20,9 milhões.

Na comparação com o **3T10**, houve um aumento de **R\$ 20,3 milhões**, ou **3,3%**, refletindo basicamente o crescimento das receitas provenientes do segmento de *Trade Marketing* (Ability) em R\$ 19,5 milhões, a expansão do volume de operações do *core business* com clientes novos e atuais em R\$ 6,4 milhões, que foram parcialmente compensados por uma reversão pontual de R\$ 5,6 milhões de receita referente a finalização de uma negociação contratual de reajuste de preços, que fora provisionada a maior no período anterior do que o efetivamente realizado.

Assim como nos dois trimestres anteriores, durante o 4T10, apesar do aumento da demanda de seus clientes, a Contax teve seu crescimento parcialmente limitado pela falta de infra-estrutura em algumas localidades. As expansões dos novos sites em Recife e Salvador, que irão possibilitar a futura expansão dos negócios da Companhia, estão sendo entregues entre o final de 2010 e início de 2011.

Sob o ponto de vista de produtos, o **Atendimento** continua sendo o responsável pela maior parte da ROL, representando **63%** do total do **ano**, tendo a sua participação se mantido praticamente estável em relação a 2009. As operações de **Televendas / Retenção** e **Recuperação de Crédito** corresponderam a **18%** e **13%** da ROL, respectivamente. A operação de **Televendas / Retenção** aumentou a sua participação em 2 p.ps. em relação ao ano anterior, compensando parcialmente a queda relativa da operação de **Recuperação de Crédito**, que diminuiu a sua participação em 3 p.ps. em relação ao ano anterior.

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



## Custos e Despesas

Dados Anuais			2010 vs. 2009
Custos e Despesa R\$ (mil)	2010	2009	Δ%
<b>Receita Operacional Líquida (ROL)</b>	<b>2.397.996</b>	<b>2.161.019</b>	<b>11,0%</b>
<b>Total Custos e Despesas</b>	<b>(2.100.855)</b>	<b>(1.821.698)</b>	<b>15,3%</b>
% da ROL	87,6%	84,3%	3,3 p.ps.
Custos dos Serviços Prestados	(1.914.363)	(1.661.378)	15,2%
% da ROL	79,8%	76,9%	2,9 p.ps.
Pessoal	(1.535.701)	(1.315.520)	16,7%
Serviços de Terceiros	(268.413)	(241.304)	11,2%
Aluguéis e Seguros	(93.062)	(91.981)	1,2%
Outros	(17.187)	(12.573)	36,7%
Despesas Com. Ger. & Adm.	(162.045)	(148.678)	9,0%
% da ROL	6,8%	6,9%	-0,1 p.p.
Outras Desp. e Rec. Operacionais	(24.447)	(11.643)	110,0%
% da ROL	1,0%	0,5%	0,5 p.p.

Dados Trimestrais				4T10 vs. 3T10	4T10 vs. 4T09
Custos e Despesa R\$ (mil)	4T10	3T10	4T09	Δ%	Δ%
Receita Operacional Líquida (ROL)	638.436	618.174	584.799	3,3%	9,2%
Total Custos e Despesas	(556.157)	(539.137)	(463.436)	3,2%	20,0%
% da ROL	87,1%	87,2%	79,2%	-0,1 p.p.	7,9 p.ps.
Custos dos Serviços Prestados	(498.620)	(492.376)	(422.230)	1,3%	18,1 %
% da ROL	78,1%	79,6%	72,2%	-1,5 p.p.	5,9 p.ps.
Pessoal	(403.170)	(380.448)	(334.705)	6,0%	20,5%
Serviços de Terceiros	(66.887)	(84.392)	(62.861)	-20,7%	6,4%
Aluguéis e Seguros	(24.173)	(22.751)	(22.127)	6,3%	9,2%
Outros	(4.389)	(4.785)	(2.537)	-8,3%	73,0%
Despesas Com. Ger. & Adm.	(52.111)	(40.213)	(37.412)	29,6%	39,3%
% da ROL	8,2%	6,5%	6,4%	1,7 p.p.	1,8 p.p.
Outras Desp. e Rec. Operacionais	(5.430)	(6.548)	(3.794)	-17,1%	43,1%
% da ROL	0,9%	1,1%	0,6%	-0,2 p.p.	0,3 p.p.

Ao longo de **2010**, os **Custos e Despesas** da Contax totalizaram **R\$ 2.100,9 milhões**, com um crescimento de **15,3%**, 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 prestados e acompanha o volume de negócios. Em termos de percentual da ROL, os Custos e Despesas aumentaram em 3,3 p.ps., tendo passado de 84,3% da ROL em 2009, para 87,6% em 2010. Em linhas gerais, este acréscimo se deve principalmente ao aumento nos custos com pessoal, devido à maior rotatividade (“turnover”) e ao maior absenteísmo dos operadores, especialmente em São Paulo, pelo forte aquecimento do mercado de trabalho, e ainda devido ao reajuste de salários, encargos e benefícios não integralmente repassados aos preços de seus serviços.

Na visão trimestral, os **Custos e Despesas** do **4T10** da Contax totalizaram **R\$ 556,2 milhões**, **20,0%** superior ao verificado no **4T09**, refletindo o crescimento do volume de operações da Companhia, e o crescimento relativo de algumas linhas de custos devido aos fatores explicados a seguir. Assim como na comparação anual, em termos de percentual da ROL, pode-se observar que no 4T10 houve um acréscimo de 7,9 p.ps. na comparação com o 4T09, tendo este percentual passado de 79,2% (4T09) para 87,1% (4T10). Este acréscimo foi devido principalmente a não recorrência de reajustes e receitas pontuais que impactaram positivamente o 4T09, o que reduziu o seu percentual relativo dos custos e despesas naquele período, e também, como na visão anual, pelo aumento no custo de pessoal causado pelo aquecimento do mercado de trabalho, e por reajustes de salários, encargos e benefícios que não foram integralmente repassados aos seus clientes.

Na comparação do **4T10** versus o **3T10**, houve um acréscimo de **3,2%** no total dos **Custos e Despesas**, refletindo o aumento no volume de serviços prestados. Em termos de percentual da ROL o 4T10 ficou praticamente em linha com o 3T10.

A seguir explicaremos de forma mais detalhada as variações dos Custos e Despesas da Contax.

## Custos dos Serviços Prestados

### 2010 versus 2009

Em **2010**, os Custos dos Serviços Prestados totalizaram **R\$ 1.914,4 milhões**, **15,2%** superiores aos observados em **2009**. Em termos de percentual da ROL houve um acréscimo de 2,9 p.ps. (76,9% em 2009 para 79,8% em 2010).

- **Pessoal:** crescimento de **R\$ 220,2 milhões**, ou **16,7%**, refletindo basicamente: i) reajustes de salários, benefícios e encargos (R\$ 95,0 milhões); ii) aumento no quadro de colaboradores em função do aumento do volume de serviços prestados (R\$ 80,8 milhões); iii) aumento nos custos com treinamento, rescisões e contratações para o início de novas operações e devido ao aumento de *turnover* e absenteísmo de algumas operações (R\$ 28,0 milhões); e iv) custo de pessoal do segmento de *Trade Marketing* (Ability) que foi incorporado a partir de setembro de 2010 (R\$ 16,4 milhões).
- **Serviços de Terceiros:** aumento de **R\$ 27,1 milhões**, ou **11,2%**, explicado principalmente pelo aumento com serviços de manutenção de infraestrutura e *facilities* (energia, segurança, limpeza e manutenção predial), e com gastos em comunicação, patrocínios e doações.
- **Aluguéis e Seguros:** aumento de **R\$ 1,1 milhão**, ou **1,2%**, refletindo o aluguel de novos sites e os reajustes contratuais, parcialmente compensados pela devolução de infraestrutura alugada de terceiros.

### 4T10 versus 4T09

No 4T10, os Custos dos Serviços Prestados totalizaram **R\$ 498,6 milhões**, **R\$ 76,4 milhões**, ou **18,1%**, maior que o montante verificado no 4T09. Em termos de percentual da ROL, houve um acréscimo de 5,9 p.ps. (72,2% no 4T09 para 78,1% no 4T10).

- **Pessoal:** crescimento de **R\$ 68,5 milhões**, ou **20,5%**, refletindo basicamente: i) reajustes de salários, benefícios e encargos (R\$ 21,0 milhões); ii) aumento no quadro de colaboradores em função do aumento do volume de serviços prestados (R\$ 20,1 milhões); iii) aumento nos custos com treinamento, rescisões e contratações para o início de novas operações e devido ao aumento de *turnover* e absenteísmo de algumas operações (R\$ 14,6 milhões); e iv) incorporação do custo de pessoal do segmento de *Trade Marketing* (Ability) em R\$ 12,8 milhões.

# contax

- **Serviços de Terceiros:** aumento de **R\$ 4,0 milhões**, ou **6,4%**, explicado principalmente pelo aumento com serviços de manutenção de infraestrutura e *facilities* (energia, segurança, limpeza e manutenção predial), e com gastos em comunicação, patrocínios e doações.
- **Aluguéis e Seguros:** aumento de **R\$ 2,0 milhões**, ou **9,2%**, refletindo o aluguel de novos sites e os reajustes contratuais.

## 4T10 versus 3T10

Na comparação dos Custos dos Serviços Prestados do **4T10** versus o **3T10**, o crescimento foi de **R\$ 6,2 milhões**, ou **1,3%**. Em termos de percentual da ROL, houve redução de 1,5 p.p. (79,6% no 3T10 para 78,1% no 4T10).

- **Pessoal:** aumento de **R\$ 22,7 milhões**, ou **6,0%**, refletindo basicamente: i) aumento no quadro de colaboradores em função do aumento do volume de serviços prestados (R\$ 9,5 milhões); ii) incorporação do custo de pessoal do segmento de *Trade Marketing* (Ability) em R\$ 9,2 milhões; e iii) aumento nos custos com treinamento, rescisões e contratações para o início de novas operações e devido ao aumento de *turnover* e absenteísmo de algumas operações (R\$ 4,0 milhões).
- **Serviços de Terceiros:** redução de **R\$ 17,5 milhões**, ou **20,7%**, explicado principalmente pela redução com gastos em comunicação, patrocínios e doações.
- **Aluguéis e Seguros:** aumento de **R\$ 1,4 milhão**, ou **6,3%**, refletindo basicamente alguns reajustes contratuais.

## Despesas Comerciais, Gerais e Administrativas

### 2010 versus 2009

As **Despesas Comerciais, Gerais e Administrativas** seguiram o crescimento do volume de operações e terminaram o ano de **2010** somando **R\$ 162,0 milhões**, com um aumento de **9,0%** quando comparadas ao ano de **2009**. Esta variação pode ser explicada basicamente pelo incremento da força de gestão da Companhia em R\$ 9,7 milhões e ao aumento com serviços de manutenção de infraestrutura e *facilities* em R\$ 3,5 milhões, decorrentes do crescimento da área de suporte às operações do *core business* e da incorporação das despesas de suporte dos novos negócios (*Trade Marketing* e Argentina).

## 4T10 versus 4T09 e versus 3T10

Na visão trimestral, as **Despesas Comerciais, Gerais e Administrativas** do **4T10** da Contax totalizaram **R\$ 52,1 milhões**, o que representou um aumento de **39,3%** e **29,6%** em relação ao verificado no **4T09** e ao **3T10**, respectivamente. Este crescimento pode ser explicado principalmente pela incorporação das despesas de suporte dos novos negócios (*Trade Marketing* e Argentina) relacionadas à pessoal, infraestrutura e *facilities*, ao aumento nas despesas relacionadas ao marketing com propaganda e eventos institucionais, e a serviços especializados de suporte ao negócio.

## Outras Despesas e Receitas Operacionais

Em **2010**, as **Outras Despesas e Receitas Operacionais** totalizaram **R\$ 24,4 milhões**, apresentando um aumento de **R\$ 12,8 milhões**, quando comparado ao ano de **2009**. Este aumento reflete basicamente o maior valor provisionado para contingências trabalhistas devido aos seguintes fatores: i) não recorrência do ajuste pontual credor que foi realizado em 2009, referente ao ajuste nos montantes provisionados, que vinham sendo provisionados acima da média histórica das perdas efetivas; ii) maior volume de novos processos advindos da maior quantidade de funcionários; e iii) maior valor médio provisionado para alguns tipos de processos.

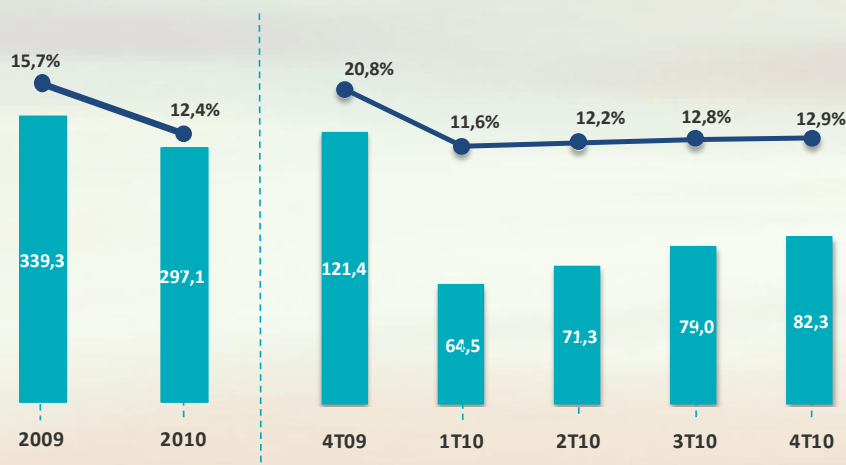
No **4T10**, as **Outras Despesas e Receitas Operacionais** totalizaram **R\$ 5,4 milhões**, apresentando um crescimento de **R\$ 1,6 milhão**, versus o **4T09**, sendo explicado basicamente pelo crescimento do volume de novos processos pela maior quantidade de funcionários e ao maior valor médio provisionado para determinados tipos de processos. Na comparação com o **3T10**, as **Outras Despesas e Receitas Operacionais** apresentaram uma redução de **R\$ 1,1 milhão**, ou **17,1%**, explicada pela redução dos valores médios provisionados no período, refletindo um melhor gerenciamento do contencioso trabalhista, tanto pela eliminação de algumas causas ofensoras de novos processos, quanto pelo maior êxito nas ações no judiciário.

## EBITDA <sup>1</sup>

No ano, o **EBITDA** totalizou **R\$ 297,1 milhões**, apresentando uma redução de **12,4%** em relação ao ano de **2009**. A **margem EBITDA** do ano foi de **12,4%**, 3,3 p.ps. menor do que a margem verificada em 2009.

<sup>1</sup>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.

## EBITDA (R\$ Milhões) e Margem EBITDA (%)

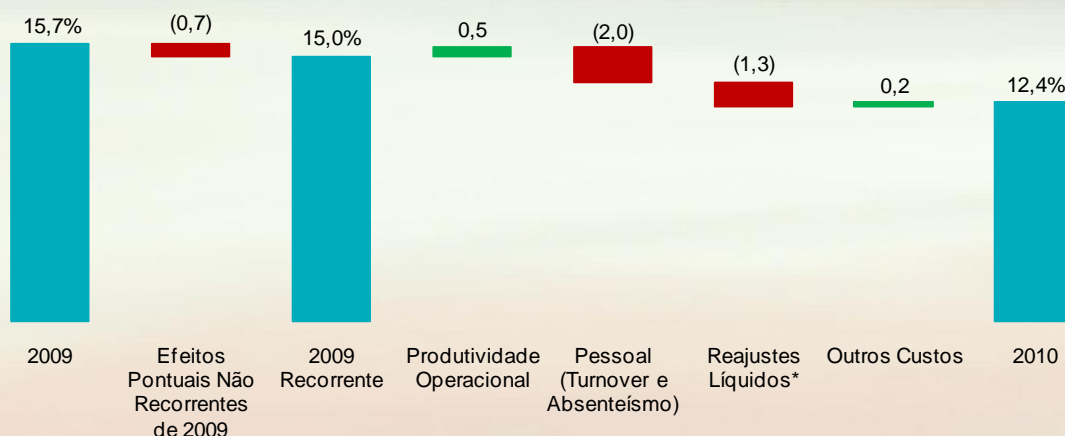


No ano de **2010**, a Companhia obteve importantes ganhos de produtividade em suas operações, refletindo uma melhor *performance* de seus operadores com o aperfeiçoamento dos sistemas e processos, que foram obtidos através de avanços no seu modelo operacional. Embora tenhamos conquistado esses avanços, o EBITDA de forma geral, foi afetado pelas dificuldades enfrentadas com o aquecimento da economia e do mercado de trabalho, especialmente em algumas localidades cuja atividade econômica se encontra mais aquecida, como foi o caso mais especificamente da cidade de São Paulo. Além do aumento de custo de pessoal causado pelo maior *turnover* e absenteísmo, dada a maior dificuldade de contratar e reter seus operadores nessas regiões, parte do aumento de salários, encargos e benefícios que foram concedidos aos seus colaboradores no ano, não foram plenamente repassados para a receita nos reajustes contratuais com os clientes.

No **4T10**, o **EBITDA** atingiu **R\$ 82,3 milhões**, inferior em **32,2%** ao **4T09** e superior em **4,1%** quando comparado ao **3T10**. A **margem EBITDA** do período foi de **12,9%**, 7,9 p.ps. menor que a verificada no mesmo período do ano anterior e em linha com o 3T10.

A seguir explicaremos com maiores detalhes as variações da margem EBITDA.

## Margem EBITDA 2010 X 2009 (Em p.p.)

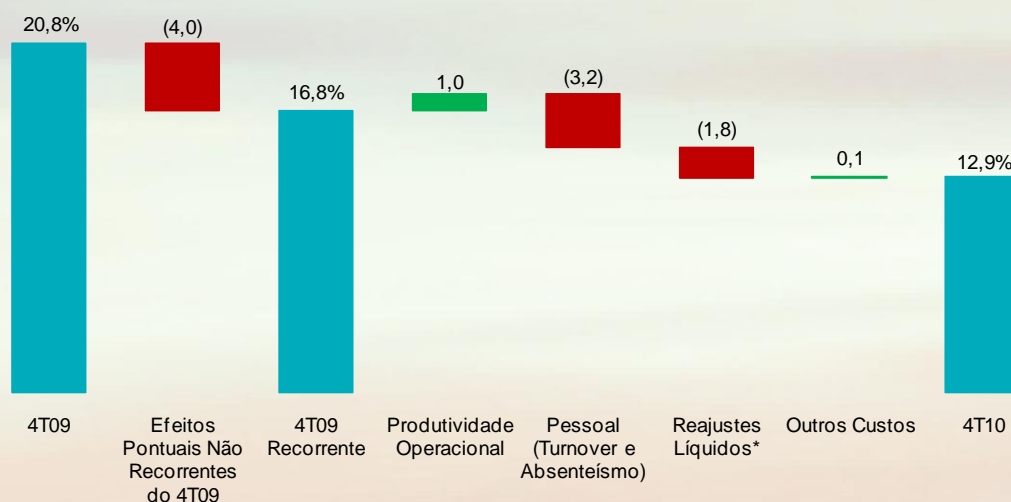


Os principais fatores responsáveis pela redução de 3,3 p.ps. na margem EBITDA de 2010 com relação à de 2009 foram:

- Perda de 0,7 p.p. com a não recorrência de receitas pontuais que impactaram positivamente o ano de 2009;
- Ganho de 0,5 p.p. com a maior produtividade nas operações, refletindo o aumento na *performance* e utilização do tempo dos operadores com as melhorias de processos e sistemas obtidos através de avanços no modelo operacional;
- Perda de 2,0 p.ps. com maiores custos de pessoal, advindos principalmente do maior *turnover* e absenteísmo em localidades cuja atividade econômica se encontra mais aquecida;
- Perda de 1,3 p.p. devido ao reajuste de salários e benefícios, que foram parcialmente compensados pelos reajustes de preços contratuais que ocorreram nos últimos 12 meses;
- Ganho de 0,2 p.p. com outros custos.

\* Reajustes Líquidos: trata-se do efeito líquido na margem EBITDA entre os reajustes de preços contratuais e os reajustes de custos diretos (salários, etc.).

## Margem EBITDA 4T10 X 4T09 (Em p.p.)



Na comparação do 4T10 versus o 4T09, a margem EBITDA reduziu de 20,8% para 12,9%. Os principais efeitos que explicam essa variação de 7,9 p.ps. são:

- Perda de 4,0 p.ps. com a não recorrência de receitas pontuais que impactaram positivamente o 4T09;
- Ganho de 1,0 p.p. com a maior produtividade nas operações, refletindo o aumento na *performance* e utilização do tempo dos operadores com as melhorias de processos e sistemas obtidos através de avanços no modelo operacional;
- Perda de 3,2 p.ps. com maiores custos de pessoal, advindos principalmente do maior *turnover* e absenteísmo em localidades cuja atividade econômica se encontra mais aquecida;
- Perda de 1,8 p.p. devido ao reajuste de salários e benefícios, que foram parcialmente compensados pelos reajustes de preços contratuais que ocorreram nos últimos 12 meses;
- Ganho de 0,1 p.p. com outros custos.

## Depreciação

A depreciação alcançou **R\$ 122,1 milhões** em **2010**, superior em **R\$ 5,7 milhões** ou **4,9%**, em relação ao ano de **2009**, refletindo os investimentos realizados durante os anos de 2009 e de 2010 para sustentar o crescimento do negócio. No **4T10**, a depreciação atingiu **R\$ 31,6 milhões**, superior

\* *Reajustes Líquidos*: trata-se do efeito líquido na margem EBITDA entre os reajustes de preços contratuais e os reajustes de custos diretos (salários, etc.).

em **R\$ 0,4 milhão**, ou **1,1%**, em relação ao **4T09** e em **R\$ 0,2 milhão**, ou **0,8%** sobre o **3T10**, refletindo os investimentos realizados nos últimos meses para sustentar o crescimento das operações.

## Resultado Financeiro Líquido

No acumulado do ano de **2010**, o **Resultado Financeiro Líquido** foi positivo em **R\$ 2,5 milhões** contra um resultado negativo de **R\$ 15,4 milhões** no ano de **2009**. O aumento de **R\$ 17,9 milhões** reflete principalmente o aumento dos juros sobre as aplicações financeiras, devido ao maior volume de aplicações financeiras, a redução de juros sobre arrendamento mercantil, devido às amortizações dos contratos de *Leasing*, e ainda devido a um ajuste pontual credor retroativo, referente à atualização monetária dos depósitos judiciais.

No **4T10**, o **Resultado Financeiro Líquido** foi positivo em **R\$ 2,5 milhões**, apresentando um aumento de **R\$ 5,8 milhões** versus o **4T09**, refletindo principalmente o aumento de juros sobre as aplicações financeiras, devido ao maior volume de aplicações financeiras e a um ajuste pontual credor retroativo, referente à atualização monetária dos depósitos judiciais.

Na análise do **4T10** versus o **3T10**, o **Resultado Financeiro Líquido** foi superior em **R\$ 2,9 milhões**, refletindo basicamente o ajuste pontual credor referente à atualização monetária dos depósitos judiciais.

## Lucro Líquido

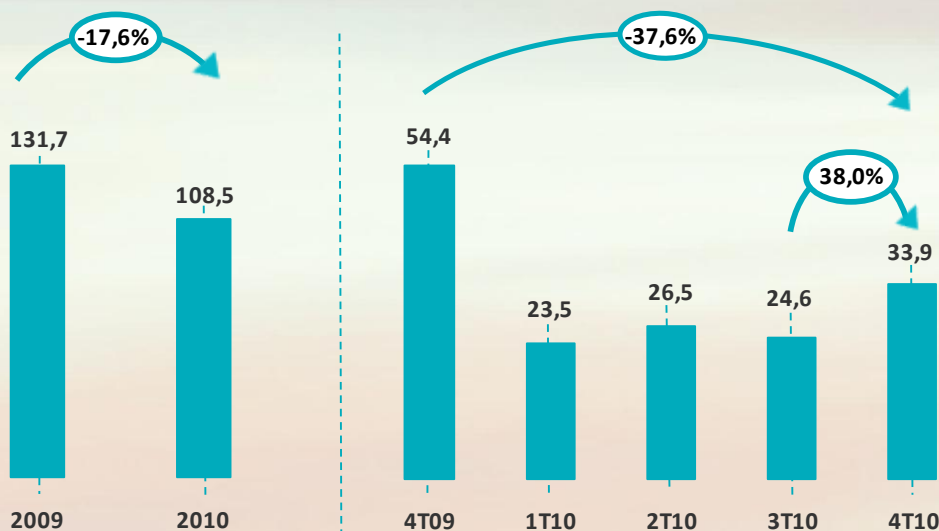
Em **2010**, o Lucro Líquido obtido pela Companhia foi de **R\$ 108,5 milhões**, inferior em **R\$ 23,2 milhões** ou **17,6%**, quando comparado ao de **2009**. Essa queda pode ser explicada basicamente pela redução no EBITDA em R\$ 42,2 milhões, detalhada anteriormente, e pela maior Depreciação em R\$ 5,7 milhões, que foram parcialmente compensadas pelo melhor Resultado Financeiro em R\$ 17,9 milhões e pela redução do Imposto de Renda e Contribuição Social em R\$ 6,1 milhões.

O **Lucro Líquido** obtido pela Companhia no **4T10** foi de **R\$ 33,9 milhões**, inferior em **R\$ 20,5 milhões** quando comparado ao **4T09**. Esta redução pode ser explicada basicamente pela redução no EBITDA em R\$ 39,1 milhões, detalhada anteriormente, que foi parcialmente compensada pela redução do Imposto de Renda e Contribuição Social em R\$ 12,7 milhões e pelo melhor Resultado Financeiro em R\$ 5,8 milhões.

Quando comparado ao **3T10**, o **Lucro Líquido** apresentou um aumento de **R\$ 9,3 milhões**, ou **37,9%**. Este valor reflete o aumento no EBITDA em R\$ 3,2 milhões, explicado anteriormente, pelo melhor

Resultado Financeiro em R\$ 2,9 milhões e pela redução no Imposto de Renda e Contribuição Social em R\$ 3,4 milhões.

## Lucro Líquido (R\$ Milhões)



## Caixa Líquido <sup>2</sup>

A posição de disponibilidades e aplicações financeiras ao final de **2010** era de **R\$ 457,7 milhões**, apresentando um aumento de **R\$ 73,2 milhões**, ou **19,0%** em relação à posição de dezembro de **2009**. Este aumento pode ser explicado principalmente pelo fluxo das atividades de financiamento que representaram um recebimento líquido de R\$ 178,7 milhões, relativo principalmente a captação líquida de empréstimos junto ao BNDES e ao BNB, além da geração operacional de caixa no valor de R\$ 166,3 milhões, que foram parcialmente compensadas pelo consumo de caixa para o programa de investimentos de R\$ 183,3 milhões, e pelo pagamento de dividendos de R\$ 89,5 milhões.

Em comparação ao **3T10**, a posição de disponibilidades e aplicações financeiras aumentou em **R\$ 87,1 milhões**, ou **23,5%**. Este aumento foi devido principalmente ao fluxo das atividades de financiamento que representaram um recebimento líquido de R\$ 112,8 milhões e a geração operacional de caixa de R\$ 30,7 milhões, que foram parcialmente compensados pelo consumo de caixa para o programa de investimentos de R\$ 56,4 milhões.

<sup>2</sup> O Caixa líquido é calculado subtraindo-se de disponibilidades e aplicações financeiras os saldos de "empréstimos e financiamentos" e de "arrendamento mercantil". O Caixa líquido não é reconhecido pelas IFRS, não representa um fluxo de caixa para os períodos apresentados, não deve ser considerado como um caixa e equivalentes de caixa alternativo, bem como não é indicador de desempenho. O caixa líquido apresentado é utilizado pela Contax para medir o seu próprio desempenho. A Contax entende que alguns investidores e analistas financeiros usam o caixa líquido como um indicador de seu desempenho operacional e financeiro.

# contax

A dívida bruta da Contax alcançou **R\$ 387,1 milhões** em dezembro de **2010**, com um aumento de **R\$ 168,5 milhões**, ou **77,1%** em relação ao ano de 2009, refletindo basicamente as captações dos empréstimos obtidos junto ao BNDES e ao BNB, que foram compensados parcialmente pela amortização de parcelas dos empréstimos contraídos anteriormente e dos contratos de *Leasing*. Quando comparado ao **3T10**, a dívida bruta apresentou um aumento de **R\$ 106,3 milhões**, explicado principalmente pelo recebimento das parcelas do empréstimo realizado junto ao BNDES e ao BNB, que foi compensado parcialmente pela amortização de parcelas do empréstimo contraído anteriormente e dos contratos de *Leasing*.

A posição de **Caixa Líquido** ao final de dezembro de **2010** foi de **R\$ 70,5 milhões**, inferior ao ano de **2009** em **R\$ 95,3 milhões**, ou **57,5%**, refletindo os efeitos supracitados.

## Investimentos (CAPEX)

No ano de **2010**, os investimentos da Contax totalizaram **R\$ 161,4 milhões**, praticamente em linha ao montante realizado no ano anterior. Os investimentos foram direcionados principalmente para suportar o crescimento do negócio, com destaque para os sites de PE, MG e BA, que passaram a abrigar também algumas operações importantes que migraram de sites localizados em outras regiões, especialmente provenientes de SP. Adicionalmente, a Contax realizou investimentos importantes em tecnologia com a aquisição e desenvolvimento de novos sistemas, discadores e gravadores que possibilitarão a melhoria da produtividade de suas operações.

No **4T10**, os investimentos da Contax totalizaram **R\$ 54,7 milhões**. Do total investido no trimestre, 69,5% foi destinado ao crescimento do negócio, destacando-se a ampliação de sites em PE, MG e BA.

Investimentos						2010 vs. 2009	4T10 vs. 3T10	4T10 vs. 4T09
R\$ (mil)	2010	2009	4T10	3T10	4T09	Δ%	Δ%	Δ%
Crescimento da Receita	122.381	146.903	38.052	42.549	45.287	-16,7%	-10,6%	-16,0%
Reinvestimentos	34.686	8.958	15.797	7.157	3.097	287,2%	120,7%	410,0%
Outros	4.309	3.308	898	1.781	846	30,3%	-49,5%	6,2%
<b>Investimento Total</b>	<b>161.376</b>	<b>159.169</b>	<b>54.747</b>	<b>51.486</b>	<b>49.230</b>	<b>1,4%</b>	<b>6,3%</b>	<b>11,2%</b>

## Mercado de Capitais

O primeiro semestre do ano de 2010 foi marcado pelo aprofundamento da crise econômica nos países da Zona do Euro, refletindo mais especificamente a crise de confiança quanto à solvência dos governos e dos sistemas financeiros dos denominados PIIGS – acrônimo para Portugal, Irlanda, Itália, Grécia e Espanha, que eram os países com situação financeira mais delicada. Este cenário influenciou as principais bolsas de valores mundiais, que fecharam o semestre com expressivas desvalorizações, dentre as quais a Bolsa de Valores de São Paulo (BM&FBovespa), cujo índice IBOVESPA, fechou o semestre com perdas acumuladas de 11%.

O segundo semestre foi marcado por uma melhora das expectativas dos mercados mundiais, com a percepção de que os governos das economias mais desenvolvidas atuariam coordenadamente para manter os estímulos monetários e fiscais por um tempo mais longo. Contribuíram ainda para a melhoria nas expectativas, a divulgação dos resultados financeiros positivos das empresas e dos testes de *stress* que foram aplicados nos bancos europeus, que sinalizaram que seus balanços estavam mais fortes do que o esperado.

No mercado brasileiro, as incertezas acerca das eleições majoritárias e da mega capitalização realizada pela Petrobrás, acabaram impedindo que a BM&FBovespa tivesse um melhor desempenho, e sua recuperação acabou sendo limitada, tendo o IBOVESPA, acumulado um ganho de apenas 1% no ano.

Por outro lado, com o aquecimento da economia brasileira registrado em 2010 e as melhores perspectivas para a economia nos próximos anos, algumas empresas, mais notadamente aquelas com maior exposição ao mercado doméstico, obtiveram importantes valorizações em bolsa.

O índice composto pelas ações de menor capitalização de mercado (“*Small Caps*”) na BM&FBovespa refletiu esta tendência e apresentou uma valorização acumulada de 22,7% no ano.

As ações da Contax também se beneficiaram do melhor cenário doméstico, e fecharam o ano com valorização de 19,1% nas ONs e de 28,0% nas PNs. As ADRs, influenciadas adicionalmente pela apreciação do Real, apresentaram alta de 35,2%, no mesmo período.

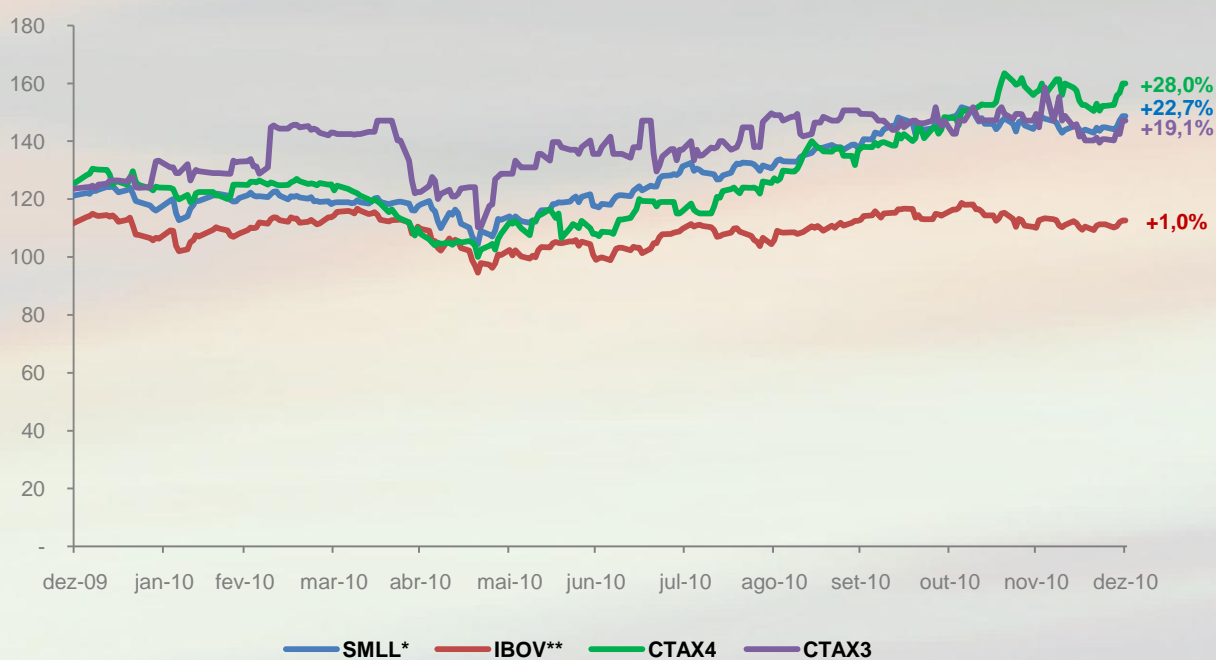
Independente das oscilações das bolsas de valores mundiais, o mercado continua a reconhecer a qualidade de gestão da Contax, dos serviços prestados para seus clientes e das promissoras perspectivas de crescimento do seu *core business* e das suas novas vertentes estratégicas.

Dados Trimestrais <sup>1</sup>				4T10 vs. 3T10	4T10 vs. 4T09
Mercado de Capitais	4T10	3T10	4T09	Δ%	Δ%
<b>Número de Ações (Mil)</b>	<b>59.771</b>	<b>59.771</b>	<b>59.771</b>	-	-
<b>Valor de Mercado (R\$ Milhões)</b>	<b>1.912</b>	<b>1.761</b>	<b>1.537</b>	<b>8,6%</b>	<b>24,4%</b>
<b>Cotação*</b>					
CTAX3 (R\$)	32,00	32,50	26,87	-1,5%	19,1%
CTAX4 (R\$)	31,99	27,55	25,00	16,1%	28,0%
CTXNY (US\$)	3,65	3,14	2,70	16,2%	35,2%
Índice Small Cap**	1.440	1.341	1.173	7,3%	22,7%
Ibovespa	69.305	69.430	68.588	-0,2%	1,0%
Dow Jones	11.578	10.788	10.428	7,3%	11,0%
<b>Volume de Ações Médio Diário</b>					
CTAX3	19.153	18.570	7.047	3,1%	171,8%
CTAX4	86.511	94.924	153.733	-8,9%	-43,7%
CTXNY	9.347	3.744	27.295	149,7%	-65,8%
<b>Volume Financeiro Médio Diário</b>					
CTAX3 (R\$)	596.892	574.271	152.455	3,9%	291,5%
CTAX4 (R\$)	2.565.568	2.844.169	2.935.947	-9,8%	-12,6%
CTXNY (US\$)	32.657	10.996	61.142	197,0%	-46,6%

<sup>1</sup> Valores atualizados conforme agrupamento e desdobramento ocorrido em 15 de Janeiro, 2010.

\* Final do trimestre | \*\* Índice Small Cap da BM&FBovespa | Fonte: Bloomberg

## CTAX3 X CTAX4 X SMLL\* X IBOV\*\*



\* Índice Small Cap da BM&FBovespa

\*\* Índice Bovespa

### 1) Demonstração do Resultado do Período Consolidado

Dados Trimestrais				4T10 vs. 3T10	4T10 vs. 4T09
(R\$ Mil)	4T10	3T10	4T09	Δ%	Δ%
<b>Receita Bruta de Vendas e/ou Serviços</b>	<b>690.356</b>	<b>667.027</b>	<b>631.560</b>	<b>3,5%</b>	<b>9,3%</b>
Deduções da Receita Bruta	(51.919)	(48.853)	(46.761)	6,3%	11,0%
<b>Receita Líquida de Vendas e/ou Serviços</b>	<b>638.436</b>	<b>618.174</b>	<b>584.799</b>	<b>3,3%</b>	<b>9,2%</b>
Custo dos Serviços Prestados	(527.666)	(521.243)	(448.304)	1,2%	17,7%
<b>Resultado Bruto</b>	<b>110.770</b>	<b>96.931</b>	<b>136.495</b>	<b>14,3%</b>	<b>-18,8%</b>
<b>Despesas / Receitas Operacionais</b>	<b>(57.629)</b>	<b>(49.670)</b>	<b>(50.416)</b>	<b>16,0%</b>	<b>14,3%</b>
Comerciais	(7.925)	(6.720)	(6.565)	17,9%	20,7%
Gerais e Administrativas	(46.717)	(35.962)	(35.996)	29,9%	29,8%
Financeiras	2.476	(447)	(3.370)	n.m.	n.m.
Receitas Financeiras	11.238	7.979	6.067	40,8%	85,2%
Despesas Financeiras	(8.761)	(8.426)	(9.437)	4,0%	-7,2%
Outras Receitas Operacionais	5.876	6.895	6.994	-14,8%	-16,0%
Outras Despesas Operacionais	(11.340)	(13.436)	(11.479)	-15,6%	-1,2%
<b>Resultado antes de Tributações e Participações</b>	<b>53.141</b>	<b>47.261</b>	<b>86.078</b>	<b>12,4%</b>	<b>-38,3%</b>
Provisão para IRPJ e Contribuição Social	(18.788)	(23.098)	(30.438)	-18,7%	-38,3%
IRPJ & CSLL Diferido	(242)	654	(1.281)	n.m.	n.m.
Participação de Acionistas não controladores	(190)	(227)	47	-16,0%	n.m.
<b>Lucro Líquido do Período</b>	<b>33.920</b>	<b>24.590</b>	<b>54.407</b>	<b>37,9%</b>	<b>-37,7%</b>
Número de Ações, Ex-Tesouraria (Milhares) *	59.369	59.319	59.094	0,1%	0,5%
<b>Lucro por Ação (R\$)</b>	<b>0,57</b>	<b>0,41</b>	<b>0,92</b>	<b>37,8%</b>	<b>-37,9%</b>

\* Para efeitos de melhor comparabilidade com o 4T10, as quantidades de ações do 4T09 foram ajustadas conforme o agrupamento e desdobramento realizado em 15 de Janeiro de 2010.  
n.m. não mensurado

Dados Anuais			2010 vs. 2009
(R\$ Mil)	2010	2009	Δ%
<b>Receita Bruta de Vendas e/ou Serviços</b>	<b>2.588.367</b>	<b>2.335.252</b>	<b>10,8%</b>
Deduções da Receita Bruta	(190.370)	(174.233)	9,3%
<b>Receita Líquida de Vendas e/ou Serviços</b>	<b>2.397.996</b>	<b>2.161.019</b>	<b>11,0%</b>
Custo dos Serviços Prestados	(2.026.392)	(1.760.164)	15,1%
<b>Resultado Bruto</b>	<b>371.604</b>	<b>400.855</b>	<b>-7,3%</b>
<b>Despesas / Receitas Operacionais</b>	<b>(194.033)</b>	<b>(195.134)</b>	<b>-0,6%</b>
Comerciais	(26.976)	(27.709)	-2,6%
Gerais e Administrativas	(145.149)	(138.594)	4,7%
Financeiras	2.532	(15.391)	n.m.
Receitas Financeiras	33.213	24.531	35,4%
Despesas Financeiras	(30.681)	(39.922)	-23,1%
Outras Receitas Operacionais	18.705	15.332	22,0%
Outras Despesas Operacionais	(43.145)	(28.772)	50,0%
<b>Resultado antes de Tributações e Participações</b>	<b>177.571</b>	<b>205.721</b>	<b>-13,7%</b>
Provisão para IRPJ e Contribuição Social	(70.708)	(70.998)	-0,4%
IRPJ & CSLL Diferido	2.190	(3.666)	n.m.
Participação de Acionistas não controladores	(555)	634	n.m.
<b>Lucro Líquido do Período</b>	<b>108.498</b>	<b>131.691</b>	<b>-17,6%</b>
Número de Ações, Ex-Tesouraria (Milhares) *	59.369	59.094	0,5%
<b>Lucro por Ação (R\$)</b>	<b>1,83</b>	<b>2,23</b>	<b>-18,0%</b>

\* Para efeitos de melhor comparabilidade com o ano de 2010, as quantidades de ações de 2009 foram ajustadas conforme o grupamento e desdobramento realizado em 15 de Janeiro de 2010.  
n.m. não mensurado

## 2) Balanço Patrimonial Consolidado

Balanço Patrimonial (R\$ Mil)			
Ativo	31/12/2010	30/09/10	31/12/09
<b>Ativo Total</b>	<b>1.378.557</b>	<b>1.290.855</b>	<b>1.071.673</b>
<b>Ativo Circulante</b>	<b>602.073</b>	<b>556.018</b>	<b>508.662</b>
Disponibilidades	387.803	306.522	357.853
Créditos (Clientes)	176.302	173.004	128.486
Tributos Diferidos e a Recuperar	7.133	47.448	3.673
Despesas Antecipadas e Demais Ativos	30.835	29.044	18.650
<b>Ativo não Circulante</b>	<b>776.484</b>	<b>734.837</b>	<b>563.011</b>
<b>Ativo Realizável a Longo Prazo</b>	<b>252.457</b>	<b>209.706</b>	<b>130.092</b>
Depósitos Judiciais	93.865	81.823	53.382
Aplicações Financeiras	69.869	64.075	26.590
Tributos Diferidos e a Recuperar	74.652	48.837	37.351
Créditos a Receber	9.485	10.576	11.425
Caixa Restrito	2.013	2.006	-
Outros	2.573	2.389	1.344
<b>Ativo Permanente</b>	<b>524.027</b>	<b>525.131</b>	<b>432.919</b>
Investimentos	49.081	74.365	-
Imobilizado	405.873	377.849	352.473
Intangível	69.073	72.917	80.446
Passivo	31/12/2010	30/09/10	31/12/09
<b>Passivo Total</b>	<b>1.378.557</b>	<b>1.290.855</b>	<b>1.071.673</b>
<b>Passivo Circulante</b>	<b>504.476</b>	<b>528.028</b>	<b>453.883</b>
Empréstimos e Financiamentos	69.150	61.359	65.188
Fornecedores	83.160	69.933	77.033
Salários, Encargos e Benefícios Sociais	230.569	272.596	197.818
Impostos, Taxas e Contribuições	43.093	85.906	33.477
Dividendos a Pagar	28.959	3.192	32.787
Demais Obrigações	49.545	35.042	47.580
<b>Passivo Não Circulante</b>	<b>453.110</b>	<b>352.761</b>	<b>214.285</b>
Empréstimos e Financiamentos	317.994	219.523	153.420
Provisões	88.266	85.594	59.921
Outros	46.850	47.644	944
<b>Participação de Acionistas não controladores</b>	<b>2.000</b>	<b>1.810</b>	<b>1.445</b>
<b>Patrimônio Líquido</b>	<b>418.971</b>	<b>408.256</b>	<b>402.060</b>
Capital Social	223.873	223.873	223.873
Reservas de Capital	14.731	9.311	19.639
Reservas de Lucro	118.329	109.831	109.831
Lucros Acumulados	62.038	65.241	48.717

## 3) Fluxos de Caixa Acumulados e Consolidados

Fluxos de Caixa (R\$ Mil)	31/12/2010	31/12/2009
<b>Caixa Líquido - Atividades Operacionais</b>	<b>220.404</b>	<b>278.786</b>
<b>Caixa Gerado nas Operações</b>	<b>269.942</b>	<b>293.838</b>
Lucro Líquido	108.498	131.691
Depreciação e Amortização	122.109	116.411
Despesas Juros Provisionados	21.242	31.015
Variação Monetária (Ativa) Líquida	(3.868)	(1.890)
Contingências e outras Provisões	20.913	1.874
Inst. Patrim. p/ pagamentos baseados em ações	2.689	9.995
IRPJ/CSLL Diferido	(2.190)	3.666
Participação de Acionistas não Controladores	555	(634)
(Ganho) / perda na venda de Ativos Imobilizados	(6)	1.710
<b>Variações nos Ativos e Passivos</b>	<b>(49.539)</b>	<b>(15.052)</b>
(Aumento) / Diminuição do Contas a Receber	(34.280)	(26.351)
(Aumento) / Diminuição de Despesas Antecipadas	(4.384)	(8.059)
(Aumento) / Diminuição de Tributos Diferidos	(7.871)	(2.720)
(Aumento) / Diminuição de Outros Ativos	(7.571)	(2.017)
Aumento / (Diminuição) de Salários, Encargos	25.537	15.894
Aumento / (Diminuição) de Fornecedores	2.862	186
Aumento / (Diminuição) de Tributos a Pagar	(7.848)	10.362
Aumento / (Diminuição) de Outros Passivos	4.500	28.783
Juros pagos sobre Empréstimos e Financiamentos	(20.483)	(31.130)
<b>Outros</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Encargos Financeiros	-	-
<b>Caixa Líquido - Atividades de Investimentos</b>	<b>(260.111)</b>	<b>(201.951)</b>
Aplicação Financeira Não Circulante	(39.497)	(26.590)
Caixa Restrito	(2.000)	-
Compra de Ativo Imobilizado	(162.533)	(158.901)
Depósitos Judiciais	(36.241)	(16.487)
Venda de Ativo Imobilizado	179	27
Aquisição da Ability	(20.019)	-
<b>Caixa líquido - Atividades Financiamento</b>	<b>69.657</b>	<b>(74.910)</b>
Empréstimos de Curto Prazo	-	-
Empréstimos de Longo Prazo	177.458	(13.542)
Pagamento de Arrendamento Mercantil	(9.740)	(11.674)
Distribuição de Dividendos	(89.000)	(49.380)
Recompra de Ações	(9.061)	(314)
Venda de Ações	-	-
Variação Monetária Principal	-	-
<b>Aumento (Redução) de Caixa e Equivalentes</b>	<b>29.950</b>	<b>1.925</b>
Saldo Inicial de Caixa e Equivalentes de Caixa	357.853	355.928
Saldo Final de Caixa e Equivalentes de Caixa	387.803	357.853

# contax

## 4) Reconciliação do EBITDA

Dados Trimestrais				4T10 vs. 3T10	4T10 vs. 4T09
Reconciliação do EBITDA (R\$ Mil)	4T10	3T10	4T09	Δ%	Δ%
Lucro Líquido	33.920	24.590	54.407	37,9%	-37,6%
(-) Participação de Acionistas não controladores	190	227	(47)	-16,0%	n.m.
(+) IRPJ & CSLL	19.030	22.444	31.718	-15,2%	-40,0%
<b>LAIR</b>	<b>53.141</b>	<b>47.261</b>	<b>86.079</b>	<b>12,4%</b>	<b>-38,3%</b>
(-) Outras Receitas e Despesas	33	(6)	690	n.m.	n.m.
(+) Despesas Financeiras	8.761	8.426	9.437	4,0%	-7,2%
(-) Receitas Financeiras	(11.238)	(7.979)	(6.067)	40,8%	85,2%
(-) Depreciação e Amortização	31.578	31.335	31.224	0,8%	1,1%
<b>EBITDA</b>	<b>82.276</b>	<b>79.037</b>	<b>121.363</b>	<b>4,1%</b>	<b>-32,2%</b>

n.m. não mensurado

Dados Acumulados			2010 vs. 2009
Reconciliação do EBITDA (R\$ Mil)	2010	2009	Δ%
Lucro Líquido	108.498	131.691	-17,6%
(-) Participação de Acionistas não controladores	555	(634)	n.m.
(+) IRPJ & CSLL	68.518	74.664	-8,2%
<b>LAIR</b>	<b>177.571</b>	<b>205.721</b>	<b>-13,7%</b>
(-) Outras Receitas e Despesas	(7)	1.795	n.m.
(+) Despesas Financeiras	30.681	39.922	-23,1%
(-) Receitas Financeiras	(33.213)	(24.531)	35,4%
(-) Depreciação e Amortização	122.109	116.411	4,9%
<b>EBITDA</b>	<b>297.142</b>	<b>339.318</b>	<b>-12,4%</b>

n.m. não mensurado

## 5) Reconciliação do Caixa Líquido

Dados Trimestrais				4T10 vs. 3T10	4T10 vs. 4T09
Reconciliação do Caixa Líquido (R\$ Mil)	4T10	3T10	4T09	Δ%	Δ%
(+) Caixa e Equivalentes de Caixa	387.803	306.522	357.853	26,5%	8,4%
(+) Aplicações Financeiras	69.869	64.075	26.590	9,0%	162,8%
(-) Empréstimos e Financiamentos	(387.144)	(280.882)	(218.608)	37,8%	77,1%
<b>Caixa Líquido</b>	<b>70.528</b>	<b>89.715</b>	<b>165.835</b>	<b>-21,4%</b>	<b>-57,5%</b>

## Aviso Legal

*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.*