

divulgação do
resultado consolidado

Rio de Janeiro, 26 de outubro de 2011

contax

2011

3T11

CTAX3: R\$ 19,00

CTAX4: R\$ 17,70

CTXNY: US\$ 1,83

Valor de Mercado: R\$ 1.177 Milhões

30 de setembro de 2011

Contato RI

Bernardo Guttmann
+55 (21) 3131-0692

Rodrigo Faria
+55 (21) 3131-0486

Marco Schroeder
+55 (21) 3131-0009

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

A Contax Participações S.A. (“Companhia” ou “Contax”) (Bovespa: CTAX3, CTAX4; OTC: CTXNY) divulga seu resultado do terceiro trimestre de 2011 (3T11).

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 do 3T10 ora apresentados foram alterados em relação aos anteriormente divulgados, de acordo com as IFRS para efeitos de melhor comparabilidade com os dados do 3T11, que também estão sendo reportados de acordo com as IFRS.

Índice

Sobre a Contax	2
Destaques	3
Principais Indicadores	4
Desempenho Operacional	5
Desempenho Econômico-Financeiro	8
Receita Operacional Líquida (ROL)	10
Custos e Despesas	12
EBITDA	15
Depreciação / Amortização	18
Resultado Financeiro Líquido	18
Lucro Líquido	19
Caixa/(Dívida) Líquido(a)	19
Investimentos (CAPEX)	20
Outros Eventos	21
Anexos	22
1. Demonstração do Resultado	22
2. Balanço Patrimonial	24
3. Reconciliação do EBITDA	25
Aviso Legal	26

Sobre a Contax

A Contax é uma das maiores empresas globais de BPO (*Business Process Outsourcing*), especializada, de forma abrangente, na gestão do relacionamento com o consumidor (*Customer Relationship Management - 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 **139 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, governo, saúde, varejo, entre outros. Em setembro 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 **115 mil** colaboradores.

No consolidado da Companhia, cujos resultados são divulgados neste relatório, estão contidos os resultados da Contax S.A., Todo Soluções em Tecnologia S.A. (“Todo!”), Ability Comunicação Integrada Ltda. (“Ability”), Mobitel S.A. (“Dedic/GPTI”), Contax Sucursal Empresa Extranjera (“Contax Argentina”), Contax Colombia S.A.S (“Contax Colômbia”), e empresas que compõem o Grupo Allus (“Allus”), Stratton Spain S.L., Allus Spain S.L., Stratton Argentina S.A., Stratton Peru S.A. e Multienlace S.A.

Destaques

- Em 30/08/2011, a Contax inaugurou em Recife a maior central de contact center da América do Sul com a presença da Presidente Dilma Rousseff. Com a inauguração da nova central, o nordeste passou a representar aproximadamente 43% das operações de Contact Center da Contax no Brasil¹.
- A **Receita Operacional Líquida (ROL)** atingiu **R\$ 874,4 milhões** no **3T11**, com um crescimento de **41,4%** sobre o **3T10** e de **23,4%** em relação ao **2T11**.
- O **EBITDA** totalizou **R\$ 63,2 milhões** no **3T11**, **20,0%** inferior ao **3T10** e **28,6%** superior ao obtido no **2T11**.
- Em julho de 2011, foi aprovada em AGE, a incorporação de ações da Dedic/GPTI, uma das maiores empresas de Contact Center e serviços de TI do Brasil. Com a conclusão da aquisição, os resultados da Dedic/GPTI passaram a ser consolidados no 3T11
- A companhia emitiu em julho uma Nota Promissória no valor de R\$ 230 milhões e uma Debênture no montante de R\$ 100 milhões em setembro. Ambas as captações possuem vencimento em janeiro de 2012 e foram emitidas com custo de CDI + 0,5% a.a. As novas captações visam reforçar o caixa da companhia após os desembolsos para aquisição da Allus e amortização da dívida da Dedic/GPTI.
- Em agosto de 2011 a Companhia descontinuou as atividades operacionais da Contax Argentina, cuja operação iniciou-se em outubro de 2010, na cidade de Buenos Aires. A aquisição da Allus, com operações em Córdoba e Mendoza foi determinante na decisão de encerrar as operações na capital Argentina, que possui custos operacionais muito superiores aos de Córdoba e Mendoza. Conforme requerido pelo pronunciamento técnico CPC 31 (equivalente ao IFRS 5), os impactos da descontinuidade estão demonstradas na DRE.
- Durante o 3T11, a Contax participou do **Prêmio Padrão de Qualidade em Relacionamento Multicanal 2011**, totalizando **seis prêmios**. A Contax também participou do **3º Prêmio Televidas 2011**, sendo a vencedora nas categorias Inovação e Melhores Práticas em Gestão de Processos. O objetivo da premiação é reconhecer as melhores práticas do mercado de televidas, nas categorias Inovação, Gestão de Pessoas, TI e Melhor Campanha de Televidas.

¹ Considera-se o número de funcionários ligados às operações de Contact Center (35% em dezembro/2010). Para fins comparativos, excluem-se as operações da Dedic/GTPI incorporadas no 3T11.

Principais Indicadores

Dados Trimestrais				3T11 vs. 2T11	3T11 vs. 3T10	
Indicadores		3T11	2T11	3T10	$\Delta\%$	$\Delta\%$
Receita Líquida	(R\$ Milhões)	874,4	708,8	618,2	23,4%	41,4%
EBITDA	(R\$ Milhões)	63,2	49,2	79,1	28,6%	-20,0%
Margem EBITDA	(%)	7,2%	6,9%	12,8%	0,3 p.p.	-5,6 p.p.
Lucro (Prejuízo) Líquido - Continuadas	(R\$ Milhões)	(2,3)	7,6	24,6	n.m.	n.m.
Lucro (Prejuízo) Líquido	(R\$ Milhões)	(7,6)	5,0	24,6	n.m.	n.m.
Caixa*	(R\$ Milhões)	353,1	308,5	370,6	14,5%	-4,7%
Dívida*	(R\$ Milhões)	(898,2)	(488,6)	(280,9)	83,8%	219,8%
Caixa/(Dívida) Líquido(a)*	(R\$ Milhões)	(545,1)	(180,1)	89,7	202,7%	n.m.
Capex**	(R\$ Milhões)	58,6	280,4	51,5	-79,1%	13,8%
Volume (PA's)*	(qtde)	52.277	46.730	36.789	11,9%	42,1%
Colaboradores*	(qtde)	115.242	100.523	84.551	14,6%	36,3%

n.m. não mensurado

* Posição ao final de cada período

** 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)

Dados Acumulados				9M11 vs. 9M10
Indicadores		9M11	9M10	$\Delta\%$
Receita Líquida	(R\$ Milhões)	2.204,9	1.759,6	25,3%
EBITDA	(R\$ Milhões)	162,3	214,9	-24,5%
Margem EBITDA	(%)	7,4%	12,2%	-4,9 p.p.
Lucro (Prejuízo) Líquido - Continuadas	(R\$ Milhões)	18,2	74,6	-75,7%
Lucro (Prejuízo) Líquido	(R\$ Milhões)	7,7	74,6	-89,6%
Caixa*	(R\$ Milhões)	353,1	370,6	-4,7%
Dívida*	(R\$ Milhões)	(898,2)	(280,9)	219,8%
Caixa/(Dívida) Líquido(a)*	(R\$ Milhões)	(545,1)	89,7	n.m.
Capex**	(R\$ Milhões)	357,7	106,6	235,5%
Volume (PA's)*	(qtde)	52.277	36.789	42,1%
Colaboradores*	(qtde)	115.242	84.551	36,3%

n.m. não mensurado

* Posição ao final de cada período

** 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)

Desempenho Operacional

Em julho de 2011, foi aprovada em AGE, a incorporação de ações da Dedic/GPTI, uma das maiores empresas de Contact Center e serviços de TI do Brasil. Com a conclusão da aquisição, os resultados da Dedic/GPTI passaram a ser consolidados no 3T11 e contribuíram, com uma receita líquida total adicional de R\$ 142,2 milhões.

No 2T11, a companhia concluiu a aquisição da Allus, um dos maiores prestadores de serviços de Contact Center da América Latina, com operações na Argentina, Colômbia e Peru, e atividade comercial nos EUA e na Espanha. Os resultados da Allus passaram a ser consolidados em maio contribuindo com uma receita de R\$51,4 milhões no 2T11 (maio e junho). No 3T11, os resultados foram consolidados *full quarter* e contribuíram com uma receita de R\$ 77,3 milhões.

A aquisição do Grupo Allus está diretamente alinhada com a estratégia de internacionalização da Companhia com foco na América Latina. Com a aquisição da Allus e da Dedic/GPTI, a Contax deu um importante passo na direção de consolidar sua posição de liderança no mercado de Contact Center e cobrança no Brasil, tornando-se um dos mais completos provedores globais de BPO (Business Process Outsourcing), dedicado a apoiar seus clientes em toda a cadeia de relacionamento com consumidores.

A Contax conseguiu avançar em seu desempenho, evoluindo seus indicadores de produtividade e Recursos Humanos nesse trimestre, embora o atual patamar da taxa de desemprego imponha desafios para a indústria como um todo. Este cenário causou impacto nas margens operacionais da Contax devido ao baixo desemprego e aumentos de salários em patamares mais elevados.

Visando minimizar o impacto, a Contax vem buscando diversificar as localidades nas quais instala suas operações, aumentando a representatividade de regiões com grande oferta de mão-de-obra qualificada que apresentem um mercado de trabalho mais favorável, como é o caso de algumas grandes cidades da região nordeste.

No final de agosto, a Contax inaugurou no Recife a maior central de relacionamento da América do Sul. A nova unidade localizada no bairro de Santo Amaro tem aproximadamente 6 mil posições de atendimento (PA) e capacidade para até 14 mil funcionários.

contax

Com a inauguração do novo site de Recife, hoje aproximadamente, 43% dos funcionários² ligados às operações de Contact Center no Brasil estão baseados na região nordeste. A maior diversificação de suas operações e conseqüente redução na exposição à região sudeste, além de outras medidas para aumentar a atratividade da Companhia para reter, motivar e contratar os seus operadores começaram a refletir na melhora de alguns índices de produtividade no 3T11, apresentando queda no índice de *turnover passivo* e índice de absenteísmo.

Ao longo do primeiro semestre, a Contax iniciou um processo de transição de um cliente importante, passando a operar sob um novo modelo de contrato para os serviços de atendimento ao consumidor, cujo objetivo é ampliar os ganhos de produtividade através de um maior envolvimento da Companhia nos sistemas e processos do cliente. Através desse novo modelo, a receita dessas operações passa a ser baseada na quantidade de clientes na base de seu contratante. Neste novo modelo a Companhia é incentivada a investir e melhorar os processos de atendimento, aumentando a eficiência e qualidade e conseqüentemente, sendo recompensada pelo aumento de produtividade. A transição para o novo modelo nessa operação, resultou em aumentos pontuais nos custos de pessoal no 1º semestre, motivado por um aumento pontual no volume de chamadas e o conseqüente redimensionamento de pessoal. Com a readequação e melhor dimensionamento das operações no 3T11, a Companhia melhorou os indicadores de produtividade dessa operação, refletindo o melhor aproveitamento do tempo e performance dos operadores. Apesar da recuperação nas margens, o maior ganho de produtividade virá com os investimentos em curso para aprimoramento dos sistemas de atendimento nas centrais. Esse novo modelo será muito importante no futuro da Contax, criando ainda mais valor a seus serviços e maior perspectiva de margem quando da captura de ganhos de performance.

Logo após a aquisição do controle da Dedic/GPTI, demos início ao processo de integração da Companhia, em busca da rápida captura de sinergias, principalmente referente às estruturas administrativas de pessoal. Com isso tivemos alguns impactos pontuais, principalmente custos com rescisão de pessoal.

Outra iniciativa importante visando o aumento de rentabilidade, foi a descontinuidade em agosto, das operações da filial “Contax Argentina”, situada em Buenos Aires. A aquisição da Allus, com operações em Córdoba e Mendonza foi determinante na decisão de encerrar as operações do site na capital Argentina, que possui custos operacionais muito superiores aos custos de Córdoba e Mendonza, principalmente de mão de obra e instalações. A operação de Buenos Aires atendia apenas um cliente de Telecom já atendido através do site da Allus em Mendonza. A Allus possui capacidade adicional

² Considera-se o número de funcionários ligados às operações de Contact Center (35% em dezembro de 2010) Para fins comparativos, excluem-se as operações da Dedic/GPTI, incorporadas no 3T11.

contax

para capturar o crescimento potencial do mercado Argentino. O encerramento dessa operação gerou um impacto pontual de aproximadamente R\$ 5 milhões incorridos no 3T11.

Com o objetivo de minimizar os impactos da pressão de custos, a Companhia concluiu em agosto as negociações com um importante cliente do setor financeiro para reajuste contratual. Além do reajuste estabelecido em contrato, a companhia negociou a internalização dos custos de Telecom por parte do cliente. Adicionalmente, outros ajustes na operação visando uma maior produtividade também estão em curso, como a redução no número de células de atendimento buscando uma maior sinergia e aproveitamento dos operadores nas centrais. O impacto referente à renegociação foi parcial no 3T11 dado que a conclusão ocorreu ao longo da segunda quinzena de agosto.

Desempenho Econômico-Financeiro

Dados Trimestrais				3T11 vs. 2T11	3T11 vs. 3T10
(R\$ Mil)	3T11	2T11	3T10	Δ%	Δ%
Receita Líquida	874.368	708.777	618.174	23,4%	41,4%
Custos dos Serviços Prestados	(722.318)	(596.918)	(492.335)	21,0%	46,7%
Pessoal	(594.772)	(492.503)	(380.434)	20,8%	56,3%
Serviços de Terceiros	(85.426)	(71.868)	(84.392)	18,9%	1,2%
Aluguéis e Seguros	(35.287)	(26.761)	(22.724)	31,9%	55,3%
Outros	(6.833)	(5.786)	(4.785)	18,1%	42,8%
Despesas Com. Ger. & Adm.	(76.375)	(56.908)	(40.213)	34,2%	89,9%
Outras Despesas Operacionais	(12.451)	(5.781)	(6.548)	115,4%	90,2%
EBITDA	63.223	49.170	79.078	28,6%	-20,0%
Depreciação e Amortização	(46.200)	(32.813)	(31.335)	40,8%	47,4%
EBIT	17.024	16.356	47.743	4,1%	-64,3%
Resultado Financeiro Líquido	(20.300)	(6.783)	(447)	199,3%	4.442,4%
Outras Receitas e Despesas	454	481	6	-5,7%	7.466,3%
LAIR	(2.821)	10.054	47.301	n.m.	n.m.
IRPJ & CSLL	830	(2.196)	(22.444)	n.m.	n.m.
Participação de Acionistas não controladores	(281)	(302)	(227)	-6,9%	23,9%
Lucro (Prejuízo) Líquido do Período - Continuadas	(2.272)	7.557	24.631	n.m.	n.m.
Efeito de Operações Descontinuadas	(5.312)	(2.510)	(40)	111,6%	13.054,7%
Lucro (Prejuízo) Líquido do Período	(7.584)	5.047	24.590	n.m.	n.m.

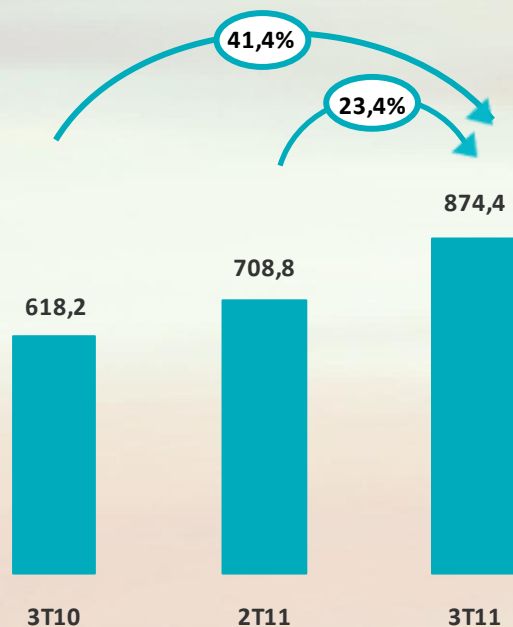
n.m. não mensurado

Dados Acumulados			9M11 vs. 9M10
(R\$ Mil)	9M11	9M10	Δ%
Receita Líquida	2.204.851	1.759.560	25,3%
Custos dos Serviços Prestados	(1.832.862)	(1.415.703)	29,5%
Pessoal	(1.510.478)	(1.132.518)	33,4%
Serviços de Terceiros	(218.826)	(201.526)	8,6%
Aluguéis e Seguros	(86.261)	(68.861)	25,3%
Outros	(17.298)	(12.798)	35,2%
Despesas Com. Ger. & Adm.	(182.752)	(109.935)	66,2%
Outras Despesas Operacionais	(26.896)	(19.017)	41,4%
EBITDA	162.342	214.906	-24,5%
Depreciação e Amortização	(109.887)	(90.532)	21,4%
EBIT	52.456	124.374	-57,8%
Resultado Financeiro Líquido	(25.971)	56	n.m.
Outras Receitas e Despesas	1.389	41	3.299,7%
LAIR	27.872	124.471	-77,6%
IRPJ & CSLL	(8.943)	(49.488)	-81,9%
Participação de Acionistas não controladores	(773)	(366)	111,2%
Lucro (Prejuízo) Líquido do Período - Continuadas	18.157	74.617	-75,7%
Efeito de Operações Descontinuadas	(10.424)	(40)	25.716,1%
Lucro (Prejuízo) Líquido do Período	7.733	74.577	-89,6%

n.m. não mensurado

Receita Operacional Líquida (ROL)

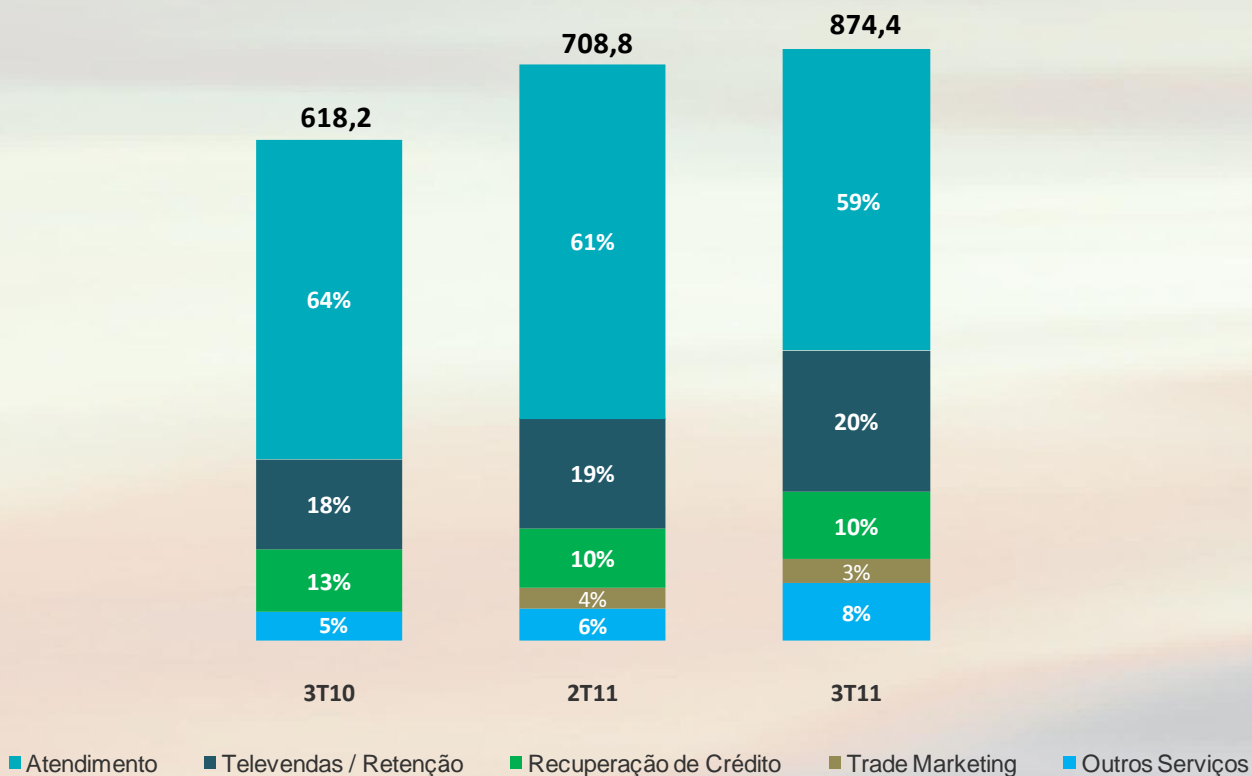
Receita Operacional Líquida (R\$ Milhões)



A ROL do 3T11 atingiu **R\$ 874,4 milhões**, com um crescimento de **41,4%** em relação ao 3T10. Em termos absolutos, a receita aumentou **R\$ 256,2 milhões**. Os principais fatores que contribuíram para este crescimento foram: i) expansão do volume de operações com clientes atuais (R\$ 22 milhões); ii) reajuste de preços nos contratos (R\$ 10 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\$ 5 milhões); iv) incorporação da receita proveniente das operações internacionais da Allus, no montante de R\$ 77,3 milhões; e v) incorporação das receitas da Dedic/GPTI em R\$ 142,2 milhões

Na comparação com o 2T11, o crescimento de **R\$ 165,6 milhões**, ou **23,4%**, foi devido, principalmente, à incorporação da receita proveniente da Dedic/GPTI e das operações internacionais da Allus (3 meses no 3T11 versus 2 meses no 2T11) e reajuste de contratos com clientes atuais do *core business* no Brasil.

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



Sob o ponto de vista de produtos, o **Atendimento** continua sendo o responsável pela maior parte da ROL, representando **59,0%** do total do **3T11**. A sua participação dentro do total da ROL diminuiu 4,7 p.p. em relação ao **3T10** e 2,3 p.p. em relação ao **2T11**. As operações de **Televidas / Retenção e Recuperação de Crédito** corresponderam a **20,0%** e **9,5%** da ROL, respectivamente. A operação de Televidas / Retenção aumentou a sua participação em 2,1 p.p. em relação ao 3T10 e 0,7 p.p. em relação ao 2T11. A operação de Recuperação de Crédito diminuiu a sua participação em 3,1 p.p. em relação ao 3T10 e em 0,8 p.p. em relação ao 2T11. O segmento de **Trade Marketing** (Ability), representou **3,4%** da ROL no **3T11**, inferior em 0,4 p.p. em relação ao **2T11**. Em Outros Serviços, houve acréscimo de 2,4 p.p. em razão do aumento inorgânico de operações em TI, em razão da aquisição da GPTI, empresa de tecnologia da Dedic.

Custos e Despesas

Dados Trimestrais				3T11 vs. 2T11	3T11 vs. 3T10
Custos e Despesas (R\$ Mil)	3T11	2T11	3T10	Δ%	Δ%
Receita Operacional Líquida (ROL)	874.368	708.777	618.174	23,4%	41,4%
Total Custo e Despesas	(811.145)	(659.607)	(539.096)	23,0%	50,5%
% da ROL	92,8%	93,1%	87,2%	-0,3 p.p.	5,6 p.p.
Custos dos Serviços Prestados	(722.318)	(596.918)	(492.335)	21,0%	46,7%
% da ROL	82,6%	84,2%	79,6%	-1,6 p.p.	3,0 p.p.
Pessoal	(594.772)	(492.503)	(380.434)	20,8%	56,3%
Serviços de Terceiros	(85.426)	(71.868)	(84.392)	18,9%	1,2%
Aluguéis e Seguros	(35.287)	(26.761)	(22.724)	31,9%	55,3%
Outros	(6.833)	(5.786)	(4.785)	18,1%	42,8%
Desp. Com. Ger. & Adm.	(76.375)	(56.908)	(40.213)	34,2%	89,9%
% da ROL	8,7%	8,0%	6,5%	0,7 p.p.	2,2 p.p.
Outras Despesas Operacionais	(12.451)	(5.781)	(6.548)	115,4%	90,2%
% da ROL	1,4%	0,8%	1,1%	0,6 p.p.	0,4 p.p.

n.m. não mensurado

Dados Acumulados			9M11 vs. 9M10
Custos e Despesas (R\$ Mil)	9M11	9M10	Δ%
Receita Operacional Líquida (ROL)	2.204.851	1.759.560	25,3%
Total Custo e Despesas	(2.042.509)	(1.544.655)	32,2%
% da ROL	92,6%	87,8%	4,9 p.p.
Custos dos Serviços Prestados	(1.832.862)	(1.415.703)	29,5%
% da ROL	83,1%	80,5%	2,7 p.p.
Pessoal	(1.510.478)	(1.132.518)	33,4%
Serviços de Terceiros	(218.826)	(201.526)	8,6%
Aluguéis e Seguros	(86.261)	(68.861)	25,3%
Outros	(17.298)	(12.798)	35,2%
Desp. Com. Ger. & Adm.	(182.752)	(109.935)	66,2%
% da ROL	8,3%	6,2%	2,1 p.p.
Outras Despesas Operacionais	(26.896)	(19.017)	41,4%
% da ROL	1,2%	1,1%	0,1 p.p.

n.m. não mensurado

No **3T11**, os Custos e Despesas da Contax totalizaram **R\$ 811,1 milhões**, o que representa um acréscimo de **50,5%** em relação ao **3T10** e de **23,0%** em relação ao **2T11**. Em termos de percentual da ROL, pode-se observar que no **3T11** houve um aumento de 5,6 p.p. na comparação com o **3T10** e uma ligeira queda de 0,3 p.p. quando comparado ao **2T11**. Em linhas gerais, esse crescimento relativo nos custos e despesas, registrados no 3T11 em relação ao mesmo período do ano passado, pode ser explicado principalmente pelos seguintes fatores: i) reajustes de salários, encargos e benefícios ocorridos ao longo do primeiro semestre, que não tiveram a sua contrapartida integral na receita; 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.

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

Custos dos Serviços Prestados

3T11 versus 3T10

No **3T11**, os Custos dos Serviços Prestados totalizaram **R\$ 722,3 milhões**, **R\$ 230,0 milhões** ou **46,7%** maior que o montante verificado no **3T10**. Em termos de percentual da ROL, houve um acréscimo de 3,0 p.p. (79,6% no 3T10 para 82,6% no 3T11).

- **Pessoal:** crescimento de **R\$ 214,3 milhões**, ou **56,3%**, refletindo basicamente: i) a incorporação dos custos de pessoal da Allus e da Dedic/GPTI em R\$ 192 milhões, bem como do reajustes de salários, benefícios e encargos (R\$ 22,3 milhões).
- **Serviços de Terceiros:** aumento de **R\$ 1,0 milhão** explicado principalmente pelo aumento com serviços de manutenção de infraestrutura e *facilities* (energia, segurança, limpeza e manutenção predial) e incorporação dos custos com a Dedic/GPTI e Allus.
- **Aluguéis e Seguros:** aumento de **R\$ 12,6 milhões**, ou **55,3%**, refletindo o aluguel de novos *sites*, e expansão dos atuais, os reajustes contratuais que ocorreram nos últimos 12 meses, e a incorporação dos custos com aluguéis e seguros da Allus e da Dedic/GPTI.

3T11 versus 2T11

Na comparação dos Custos dos Serviços Prestados do **3T11** versus o **2T11**, o crescimento foi de **R\$ 125,4 milhões**, ou **21,0%**. Em termos de percentual da ROL, houve redução de 1,6 p.p. (84,2% no 2T11 para 82,6% no 3T11).

- **Pessoal:** aumento de **R\$ 102,3 milhões**, ou **20,8%**, refletindo basicamente o aumento no quadro de colaboradores pela incorporação dos custos de pessoal da Dedic/GPTI a partir de 1º de julho e da Allus, que foi incorporada em maio, portanto havendo impacto parcial no 2T11 (maio e junho). Cabe destacar que no trimestre anterior, ocorreu aumento pontual das operações em função da transição no modelo de contrato de um cliente importante que passou a ser cobrado um valor fixo mensal por assinante na base. Essa operação obrigou a Contax a elevar o número de operadores, e depois reduzi-los no final do período quando baixou o volume de chamadas, afetando duplamente a linha de pessoal. No 3T11, houve um melhor aproveitamento e produtividade nessas operações refletindo um planejamento de tráfego e utilização mais eficiente do tempo dos operadores.
- **Serviços de Terceiros:** aumento de **R\$ 13,6 milhões**, ou **18,9%**, explicados principalmente pelo aumento no volume dos serviços de manutenção de infra-estrutura e *facilities* (energia, segurança, limpeza e manutenção predial) com a incorporação dos custos da Dedic/GPTI e Allus, que teve um mês a mais de custos incorridos em relação ao 2T11.
- **Aluguéis e Seguros:** aumento de **R\$ 8,5 milhões**, ou **31,9%**, refletindo principalmente alguns reajustes contratuais e a incorporação dos custos *full* da Allus e da Dedic/GPTI.

Despesas Comerciais, Gerais e Administrativas

3T11 versus 3T10

As **Despesas Comerciais, Gerais e Administrativas** terminaram o **3T11** somando **R\$ 76,4 milhões**, com um aumento de **R\$ 36,2 milhões**, ou **89,9%**, em relação ao **3T10**. Esta variação pode ser explicada basicamente pela incorporação das despesas de apoio da Allus e da Dedic/GPTI relacionadas à pessoal, infra-estrutura e *facilities*, além do aumento pontual nas despesas com serviços especializados de terceiros para dar suporte às operações anunciadas recentemente pela Companhia.

3T11 versus 2T11

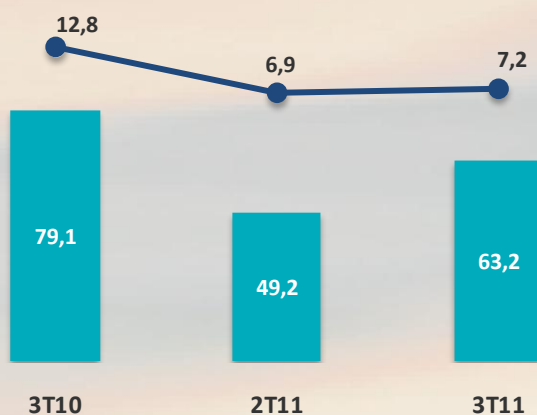
Na comparação com o 2T11, o 3T11 apresentou um aumento de **R\$ 19,5 milhões** ou **34,2%**, que se explica, principalmente, pela incorporação das despesas de suporte da Dedic/GPTI relacionadas e da Allus (3 meses no 3T11 contra 2 meses no 2T11) relacionadas à pessoal, infraestrutura e *facilities*.

Outras Despesas e Receitas Operacionais

No 3T11, as **Outras Despesas e Receitas Operacionais** totalizaram **R\$ 12,5 milhões**, apresentando aumento de **R\$ 5,9 milhões** versus o 3T10, e de **R\$ 6,7 milhões** quando comparado ao 2T11. Este aumento reflete o maior valor provisionado para contingência em função dos novos processos trabalhistas que entraram no trimestre.

EBITDA³

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



Neste trimestre, o EBITDA totalizou R\$ 63,2 milhões, inferior em 20,0% ao 3T10 e superior em 28,6% quando comparado ao 2T11. A margem EBITDA do período foi de 7,2%, 5,6 p.p inferior ao 3T10 e 0,3 superior ao trimestre anterior.

O **EBITDA** no 3T11 apresentou evolução em relação ao trimestre anterior, embora, de forma geral, continuou a ser afetado pelos reajustes salariais, de encargos e benefícios que ocorreram ao longo do

³O 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.

primeiro semestre, mas que não foram totalmente compensados com aumentos de preços na receita. A companhia concluiu em agosto as negociações com um importante cliente do setor financeiro para reajuste contratual, no entanto o novo preço praticado contribuiu apenas parcialmente no trimestre. A incorporação da Dedic/GPTI, contabilizada pela primeira vez no 3T11, também impactou negativamente a margem consolidada, principalmente em função dos ajustes necessários para integração da companhia e otimização das operações, gerando custos não recorrentes. Os índices de produtividade dessa operação apresentaram evolução em setembro, sinalizando uma tendência de melhora com os ajustes realizados. Adicionalmente, cabe destacar que impacto não recorrente referente à descontinuidade da operação da Contax Argentina em Buenos Aires foi reclassificado no 2T11, de acordo com o CPC 31 (equivalente ao IFRS 5), não impactando mais o EBITDA e demonstrado através da linha “operações descontinuadas”.

Por outro lado, na comparação com o 2T11, foram obtidas melhorias importantes no que tange a produtividade das operações, com o melhor aproveitamento das horas dos operadores e com a redução do *turnover* e absenteísmo médio no período. Estes últimos, reflexo também já da maior presença da Contax em regiões cujo mercado de trabalho se apresenta mais favorável para a contratação de mão de obra.

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

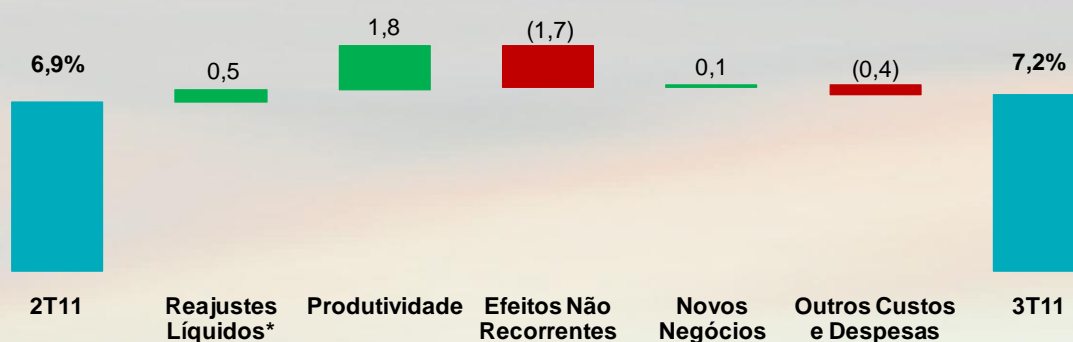
Margem EBITDA 3T11 X 3T10 (Em p.p.)



Na comparação do 3T11 versus o 3T10, a margem EBITDA reduziu de 12,8% para 7,2%. Os principais efeitos que explicam essa variação negativa de 5,6 p.p. são:

- Perda de 1,8 p.p.* devido aos reajustes salariais, de encargos e benefícios que ocorreram ao longo do primeiro semestre, mas que não foram plenamente compensados com aumentos de preços na receita.
- Perda de 1,7 p.p. com a redução da produtividade em função do: (i) *turnover* e absenteísmo ligeiramente superiores ao mesmo período do ano passado (ii) novo modelo de contrato com um cliente de Telecom que ainda não teve seu ganho potencial de produtividade inteiramente capturado.
- Perda de 1,6 p.p. devido aos ajustes operacionais não recorrentes do processo de integração de companhias adquiridas no 3T11, principalmente dos custos com pessoal. Com isso tivemos alguns impactos pontuais, principalmente custos com rescisão de pessoal, além de outros custos com serviços especializados de terceiros para dar suporte às operações.
- Ganho de 0,2 p.p com os novos negócios, com destaque para as operações internacionais da Allus.
- Perda de 0,7 p.p. com outros custos e despesas, principalmente relacionados aos maiores valores provisionados para contingências em função de novos processos trabalhistas. Adicionalmente, tivemos uma maior ociosidade física em função de migrações de algumas operações para o Nordeste.

Margem EBITDA 3T11 X 2T11 (Em p.p.)



Na comparação do 3T11 versus o 2T11, a margem EBITDA aumentou de 6,9% para 7,2%. Os principais efeitos que explicam essa variação foram:

- Ganho de 0,5 p.p, principalmente em função do reajuste de preço negociado com um importante cliente financeiro, que teve impacto parcial no mês.

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

- Ganho de 1,8 p.p.* com aumento de produtividade. Devido à redução da ociosidade e melhor aproveitamento médio do tempo e performance dos operadores de um importante cliente de Telecom, revertendo parte dos custos pontuais registrados no trimestre devido à mudança no modelo de contrato. Além disso, as ações implementadas para enfrentar o aquecimento do mercado de trabalho, já são refletidas na melhora nos indicadores de *turnover* e absenteísmo de operações importantes
- Perda de 1,7 p.p. devido aos ajustes operacionais não recorrentes em processo de integração de companhias adquiridas no 3T11, principalmente referente às estruturas administrativas de pessoal.
- Ganho de 0,1 p.p com os novos negócios, notadamente com as operações da Allus.
- Perda de 0,6 p.p. com outros custos e despesas, principalmente relacionados aos valores provisionados para contingências em função de novos processos trabalhistas.

Depreciação

No 3T11, a depreciação atingiu **R\$ 46,2 milhões**, superior em **R\$ 14,9 milhões**, ou **47,4%**, em relação ao 3T10, 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. Na comparação com o 2T11, o 3T11 apresentou um aumento de **R\$ 13,4 milhões**, ou **40,8%**, em razão principalmente do efeito da aquisição da Dedic/GPTI e também pela equalização de vida útil do imobilizado entre a subsidiária e a controladora.

Resultado Financeiro

No 3T11, as despesas financeiras líquidas somaram **R\$ 20,3 milhões**, apresentando um aumento de **R\$ 19,9 milhões** versus o 3T10, refletindo principalmente a maior despesa de juros devido ao maior montante de dívida. Cabe destacar que no 3T10 a Contax possuía um caixa líquido de R\$ 89,7 milhões contra uma dívida líquida de **R\$ 545,1 milhões** ao final de setembro de 2011.

No comparativo do 3T11 versus o 2T11, as despesas financeiras líquidas foram superiores em **R\$ 13,5 milhões**, que pode ser explicado basicamente pela incorporação da dívida da Dedic/GPTI, além do maior montante da dívida em função das novas captações realizadas no 3T11. A companhia emitiu em julho uma Nota Promissória no valor de R\$ 230 milhões e uma Debênture no montante de R\$ 100 milhões em setembro, além de uma captação junto ao BNDES.

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

Lucro (Prejuízo) Líquido

O **Prejuízo Líquido** obtido pela Contax no **3T11** foi de **R\$ 7,6 milhões**, resultado inferior em **R\$32,2 milhões** quando comparado ao lucro líquido de R\$ 24,6 milhões no **3T10**. Esta redução pode ser explicada basicamente pela redução no EBITDA em R\$ 15,8 milhões, detalhada anteriormente, pela maior Depreciação em R\$ 14,9 milhões, pelo Resultado Financeiro líquido (despesa financeira) maior em R\$ 19,9 milhões e pela operação de descontinuidade da Contax Argentina em Buenos Aires (R\$ 5 milhões), que foram parcialmente compensados pela redução do Imposto de Renda e Contribuição Social em R\$ 23,3 milhões.

O **Resultado Líquido** apresentou uma redução de **R\$ 12,6 milhões** quando comparado ao Lucro Líquido de R\$5,0 milhões no 2T11. Esta redução deve-se basicamente pela redução no EBITDA, maior Resultado Financeiro Líquido (despesa financeira) e maior depreciação, além do impacto da descontinuidade da Contax Argentina em Buenos Aires

Dívida Líquida

A posição de caixa e aplicações financeiras ao final do **3T11** era de **R\$ 353,1 milhões**, apresentando um aumento de **R\$ 44,6 milhões**, ou **14,5%** em relação à posição do **2T11**.

Este aumento é resultante das captações realizadas no 3T11 que totalizaram R\$ 409 milhões (Nota promissória de R\$ 230 milhões; Debênture de R\$ 100 milhões; BNDES de R\$ 67 milhões; além de outra captação de valor inferior) deduzidas às amortizações de aproximadamente R\$ 241 milhões.

Visando a otimização da estrutura de capital e redução do custo médio da dívida, a Contax priorizou a amortização das dívidas com custo mais elevado, notadamente, aquelas assumidas com a consolidação da Dedic/GPTI.

Adicionalmente contribuiu para o aumento do caixa o fluxo positivo da geração operacional de caixa de R\$ 32 milhões.

Com relação aos desembolsos de caixa, cabe destacar o pagamento de dividendos no montante de R\$ 95 milhões e o consumo de caixa para o programa de investimentos de R\$ 62 milhões.

A dívida bruta da Contax alcançou **R\$ 898,2 milhões** em setembro de 2011, com um aumento de **R\$ 409,6 milhões**, ou **83,8%** em relação ao **2T11**, refletindo as novas captações e a incorporação da dívida da Dedic/GPTI.

A posição de **Dívida Líquida** ao final de setembro de **2011** foi de **R\$ 545,1 milhões**, superior ao **2T11** em **R\$ 365,0 milhões**, refletindo os efeitos supracitados.

Dados Trimestrais				3T11 vs. 2T11	3T11 vs. 3T10
Reconciliação do Caixa/(Dívida) Líquido(a)	3T11	2T11	3T10	Δ%	Δ%
(+) Caixa e Equivalentes de Caixa	259.377	235.159	306.522	10,3%	-15,4%
(+) Aplicações Financeiras	93.692	73.325	64.075	27,8%	46,2%
(-) Empréstimos e Financiamentos	(562.880)	(488.588)	(280.882)	15,2%	100,4%
(-) Debêntures e Notas promissórias	(335.328)	-	-	n.m.	n.m.
Caixa/(Dívida) Líquido(a)	(545.139)	(180.103)	89.715	202,7%	n.m.

n.m. não mensurado

Investimentos (CAPEX)

No **3T11**, os investimentos operacionais da Contax totalizaram **R\$ 46,8 milhões**, sendo que 63,3% foram destinados ao crescimento do negócio, destacando-se a ampliação de sites na Bahia e Pernambuco.

Adicionalmente, no 3T11, a companhia desembolsou R\$ 11,8 milhões referente à aquisição da Allus, em função do ajuste do preço de compra inicial em função do capital circulante superior quando da aquisição da companhia.

Investimentos						3T11 vs. 2T11	3T11 vs. 3T10	9M11 vs. 9M10
(R\$ Mil)	3T11	2T11	3T10	9M11	9M10	Δ%	Δ%	Δ%
Crescimento de Receita	29.601	25.117	42.549	67.785	84.329	17,9%	-30,4%	-19,6%
Reinvestimentos	15.834	12.202	7.157	33.604	18.889	29,8%	121,3%	77,9%
Outros	1.335	1.400	1.781	2.813	3.411	-4,6%	-25,0%	-17,5%
Investimento nas operações	46.771	38.719	51.486	104.202	106.629	20,8%	-9,2%	-2,3%
Investimento em aquisições	11.807	241.719	-	253.526	-	-95,1%	n.m.	n.m.
Investimento Total	58.578	280.438	51.486	357.728	106.629	-79,1%	13,8%	235,5%

n.m. não mensurado

Outros Eventos

- Em 20 de julho de 2011, a Contax deu início ao pagamento dos dividendos aprovado em AGE realizada em 25.04.2011. O valor total foi de R\$ 100 milhões, cabendo às ações ordinárias (CTAX3) e preferenciais (CTAX4) o mesmo valor bruto por ação de R\$ 1,5641 (corrigido até 20/07/2011). As ações passaram a ser negociadas “ex-dividendos” na Bovespa desde 19.04.2010, com base na posição acionária de 16.04.2010
- O setor de Contact Center participou nos dias 4 e 5 de outubro de Audiência pública promovida pelo Tribunal Superior do Trabalho (TST) para discutir os aspectos sócio-econômicos da terceirização. A Audiência contou com 51 palestrantes. Na abertura, o Presidente do TST, Ministro Jorge Dalazen dissertou sobre avanço da terceirização na economia que tornou as discussões sobre o conceitos de “atividade fim” e “atividade meio” mais complexos.

Cabe ressaltar que, atualmente, não dispomos de legislação específica sobre a terceirização e o Judiciário vem tratando as discussões sobre o tema através da Súmula 331 do Tribunal Superior do Trabalho (TST), que autoriza a terceirização de “atividade meio” das empresas, abrindo margens para interpretações divergentes e subjetivas.

Além da nossa entidade representativa – ABT (Associação Brasileira de Teleserviços) – o setor de call center foi mencionado de forma positiva, como atividade especializada e independente, por palestrantes que representavam contratantes e/ou especialistas independentes. A companhia continua monitorando e participando das discussões sobre o tema.

1) Demonstração do Resultado do Período Consolidado

Demonstração de Resultados do Período				3T11 vs.	3T11 vs.
(R\$ Mil)	3T11	2T11	3T10	2T11	3T10
				Δ%	Δ%
Receita Líquida de Serviços Prestados	874.368	708.777	618.174	23,4%	41,4%
Custo dos Serviços Prestados	(761.286)	(626.704)	(521.203)	21,5%	46,1%
Resultado Bruto	113.082	82.073	96.971	37,8%	16,6%
Despesas/Receitas Operacionais	(115.903)	(72.019)	(49.670)	60,9%	133,3%
Comerciais	(8.497)	(8.537)	(6.720)	-0,5%	26,4%
Gerais e Administrativas	(75.112)	(51.400)	(35.962)	46,1%	108,9%
Financeiras	(20.300)	(6.783)	(447)	199,3%	4.442,4%
Receitas Financeiras	9.309	8.943	7.979	4,1%	16,7%
Despesas Financeiras	(29.609)	(15.726)	(8.426)	88,3%	251,4%
Outras Receitas Operacionais	5.626	5.985	6.895	-6,0%	-18,4%
Outras Despesas Operacionais	(17.620)	(11.284)	(13.436)	56,2%	31,1%
Resultado Antes de Tributações e Participações	(2.821)	10.054	47.301	n.m.	n.m.
IR e CSLL	830	(2.196)	(22.444)	n.m.	n.m.
Participação de Acionistas não controladores	(281)	(302)	(227)	-6,9%	23,9%
Lucro (Prejuízo) Líquido do Período - Continuadas	(2.272)	7.557	24.631	n.m.	n.m.
Efeito de Operações Descontinuadas	(5.312)	(2.510)	(40)	111,6%	13.054,7%
Lucro (Prejuízo) Líquido do Período	(7.584)	5.047	24.590	n.m.	n.m.
Nº Ações, Ex. Tesouraria (Milhares)	64.334	59.419	59.319	8,3%	8,5%
Lucro (Prejuízo) por Ação (R\$)	(0,04)	0,13	0,42	n.m.	n.m.

* n.m. não mensurado.

Demonstração de Resultados do Período			9M11 vs. 9M10
(R\$ Mil)	9M11	9M10	Δ%
Receita Líquida de Serviços Prestados	2.204.851	1.759.560	25,3%
Custo dos Serviços Prestados	(1.930.035)	(1.498.686)	28,8%
Resultado Bruto	274.816	260.874	5,3%
Despesas/Receitas Operacionais	(246.944)	(136.403)	81,0%
Comerciais	(25.472)	(19.051)	33,7%
Gerais e Administrativas	(169.994)	(98.434)	72,7%
Financeiras	(25.971)	56	n.m.
Receitas Financeiras	29.374	21.976	33,7%
Despesas Financeiras	(55.346)	(21.920)	152,5%
Outras Receitas Operacionais	15.918	12.823	24,1%
Outras Despesas Operacionais	(41.424)	(31.796)	30,3%
Resultado Antes de Tributações e Participações	27.872	124.471	-77,6%
IR e CSLL	(8.942)	(49.488)	-81,9%
Participação de Acionistas não controladores	(773)	(366)	111,2%
Lucro (Prejuízo) Líquido do Período - Continuadas	18.157	74.618	-75,7%
Efeito de Operações Descontinuadas	(10.424)	(40)	25.716,1%
Lucro (Prejuízo) Líquido do Período	7.733	74.577	-89,6%
Nº Ações, Ex. Tesouraria (Milhares)	64.334	59.319	8,5%
Lucro por Ação (R\$)	0,12	1,26	-90,4%

* n.m. não mensurado.

2) Balanço Patrimonial Consolidado

Balanço Patrimonial (R\$ Mil)			
Ativo	30/9/2011	30/6/2011	30/9/2010
Ativo Total	2.266.822	1.614.680	1.290.855
Ativo Circulante	682.654	523.830	565.023
Caixa e Equivalentes de Caixa	259.377	235.159	306.522
Caixa restrito	4.946	4.163	-
Contas a Receber	348.182	241.071	173.004
Tributos a Recuperar	24.776	11.026	56.453
Despesas Antecipadas e Demais Ativos	45.372	32.411	29.044
Ativo não Circulante	1.584.168	1.090.850	725.832
Depósitos judiciais	141.724	113.392	81.823
Aplicações Financeiras	93.692	73.325	64.075
Caixa Restrito	30.640	26.073	2.006
Tributos Diferidos e a Recuperar	153.799	87.568	39.832
Créditos a Receber	10.253	9.893	10.576
Demais Ativos	4.925	3.506	2.389
Ágio sobre Investimentos	338.346	178.176	74.365
Imobilizado	572.379	448.441	377.849
Intangível	238.409	150.475	72.917
Passivo	30/9/2011	30/6/2011	30/9/2010
Passivo Total	2.269.595	1.617.171	1.292.665
Passivo Circulante	1.119.481	703.192	501.585
Empréstimos e financiamentos	162.570	126.127	61.359
Debêntures e notas promissórias	335.328	-	-
Fornecedores	96.641	78.225	69.933
Salários, encargos e benefícios sociais	407.752	302.021	272.596
Impostos, taxas e contribuições	50.757	37.193	85.906
Dividendos a pagar	8.638	103.737	3.192
Contraprestação contingente	10.130	4.163	2.000
Outras obrigações	47.666	51.726	6.599
Passivo Não Circulante	659.040	541.352	379.204
Empréstimos e financiamentos	400.310	362.461	219.523
Provisões	131.669	101.845	85.594
Contraprestação contingente	75.474	76.106	-
Tributos Diferidos e a Recolher	50.602	-	-
Outros	984	940	74.087
Patrimônio Líquido	488.301	370.135	410.066
Capital social	258.329	223.873	223.873
Reservas de capital	101.658	16.799	13.634
Ajustes de avaliação patrimonial	10.115	3.962	-
Reservas de lucro	118.329	118.329	96.172
Ações em Tesouraria	(10.636)	(10.636)	-
Lucros Acumulados	7.733	15.317	74.577
Participação de Acionistas não controladores	2.773	2.492	1.810

3) Reconciliação do EBITDA

Dados Trimestrais				3T11 vs. 2T11	3T11 vs. 3T10
Reconciliação do EBITDA	3T11	2T11	3T10	Δ%	Δ%
Lucro Líquido Operações Continuadas	(2.272)	7.557	24.631	n.m.	n.m.
(-) Participação de Acionistas não controladores	281	302	227	-6,9%	23,9%
(+) IR & CSL	(830)	2.196	22.444	n.m.	n.m.
LAIR	(2.821)	10.054	47.301	n.m.	n.m.
(-) Outras Desp.e Rec.	(454)	(481)	(6)	-5,7%	7.466,3%
(+) Despesas Financeiras	29.609	15.726	8.426	88,3%	251,4%
(-) Receitas Financeiras	(9.309)	(8.943)	(7.979)	4,1%	16,7%
(+) Depreciação e amortização	46.200	32.813	31.335	40,8%	47,4%
EBITDA	63.223	49.170	79.078	28,6%	-20,0%

n.m. não mensurado

Para fins comparativos, os dados informados referem-se somente às Operações Continuadas

Dados Acumulados			9M11 vs. 9M10
Reconciliação do EBITDA	9M11	9M10	Δ%
Lucro Líquido Operações Continuadas	18.157	74.617	-75,7%
(-) Participação de Acionistas não controladores	773	366	111,2%
(+) IR & CSL	8.943	49.488	-81,9%
LAIR	27.872	124.471	-77,6%
(-) Outras Desp.e Rec.	(1.389)	(41)	3.299,7%
(+) Despesas Financeiras	55.346	21.920	152,5%
(-) Receitas Financeiras	(29.374)	(21.976)	33,7%
(+) Depreciação e amortização	109.887	90.532	21,4%
EBITDA	162.340	214.906	-24,5%

n.m. não mensurado

Para fins comparativos, os dados informados referem-se somente às Operações Continuadas

Composição Acionária (30/09/2011)

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

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.