

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

ABERTURA

Senhores Acionistas,
A Administração da Contax Participações S.A. ("Contax") submete, em conjunto com as demonstrações financeiras e o parecer dos auditores independentes, o Relatório da Administração referente ao exercício encerrado em 31 de dezembro de 2010.

As informações financeiras apresentadas neste relatório foram elaboradas e estão apresentadas de acordo com as práticas contábeis internacionais conforme o International Financial Reporting Standards (IFRS) e com as mudanças nas práticas contábeis adotadas no Brasil introduzidas pelos Pronunciamentos Técnicos CPC 15 a 40, aplicáveis às suas operações.

A Contax é uma das maiores empresas em serviços corporativos do Brasil, líder em *contact center* e cobrança, que vem expandindo seu portfólio de serviços de forma a ser a única companhia no Brasil de *Business Process Outsourcing* (BPO) especializada, de forma abrangente, na gestão do relacionamento com consumidor (CRM). Atuando de forma consultiva e personalizada, o que a diferencia das demais empresas do mercado, a Contax faz parte da cadeia de entrega de seus clientes, contribuindo para o desenvolvimento de seus negócios.

Atualmente, a Contax atua principalmente nos segmentos de Atendimento ao Consumidor, Recuperação de Crédito, Televidas e Retenção, Soluções de TI com foco em relacionamento com o cliente e *Trade Marketing*, atendendo 82 clientes. Sua carteira de clientes é formada especialmente por grandes empresas de diversos setores como telecomunicações, financeiro, *utilities*, varejo, entre outros.

Em dezembro de 2010, a Contax possuía 86,4 mil colaboradores distribuídos em nove Estados do País e no Distrito Federal.

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

Ao longo de sua história, a Contax manteve uma trajetória de permanente evolução. Em dez anos, consolidamos nossa posição de liderança no mercado, tornando-se a maior operadora de *contact center* e cobrança do país. Nesse período, conquistamos um nível de excelência diferenciado, em que nossa capacidade e qualidade de entrega são reconhecidas no mercado. Foi neste contexto que enxergamos a oportunidade de, mais uma vez, nos destacar, buscando a diversificação a partir de serviços que executamos com eficiência e que estão contemplados em nosso *core business*. Assim, em 2009, ao rever o plano estratégico da Companhia, reafirmamos alguns caminhos e lançamos o desafio interno de ser a única empresa de BPO especializada em CRM (*Customer Relationship Management*, ou gerenciamento de relacionamento com consumidores, em português). Para trilhar esse caminho, a Contax buscou sua especialização em soluções de TI para CRM, de interação presencial, junto ao consumidor final no ponto de venda, e em atividades administrativas de seus clientes, ligadas a operações de *back-office*.

Na prática, o primeiro avanço para concretizar essa estratégia foi dado com a criação da subsidiária Todol, um centro de integração e operação de soluções de tecnologia, com foco em soluções completas para o mercado de serviços de TI para CRM. A Todol ao longo de 2009 e 2010 assumiu, com êxito, toda a área da tecnologia da Contax e entra 2011 com boas perspectivas de crescimento em novos clientes. A partir de 2010, o novo direcionamento para expansão do nosso escopo de serviços ganhou ainda mais consistência, graças a uma importante conquista: a aquisição da Ability, a melhor empresa do segmento de *Trade Marketing* no Brasil. Isso possibilitou à Contax evoluir em sua atuação na cadeia de relacionamento com consumidores, por meio da oferta de interação presencial, para promoção e venda dos produtos e serviços de seus clientes.

As novas vertentes estratégicas da Contax colaboram para a criação de valor de forma ainda mais abrangente e estão alinhadas com o compromisso explícito em nossa Visão: Nós fazemos clientes para toda a vida. Olhar para o futuro e trabalhar para aproveitar as oportunidades que ele reserva sem, no entanto, se distanciar do negócio foco. Mais do que se estruturar como uma Empresa de BPO, terceirizando serviços para outras empresas, a Contax se posiciona de modo a maximizar o relacionamento entre seus clientes e os consumidores finais por meio dos mais diferentes canais em que esse relacionamento possa acontecer, conceito que passamos a chamar de "*Customer Performance*". A Companhia passa a ser, então, o elo entre seus clientes e esses consumidores em tudo o que diz respeito a relacionamento, atuando nos múltiplos canais de contato de forma a integrar toda a cadeia do relacionamento dos contratantes com seus consumidores finais.

A atuação da Contax como empresa de *Customer Performance* abrange tanto a interação a partir de canais remotos, por meio das soluções de TI, soluções de voz, humanas e eletrônicas, com também o atendimento presencial e em redes sociais. Sustentado pelo Modelo Operacional com base no PDCA (*plan, do, check, action* ou em português, planeje, faça, controle, aja), seus processos permitem realimentar todo o modelo com novas soluções que possam ser escalonadas e reaplicadas em diferentes frentes de atuação. Isso permite a busca constante de eficiência, produtividade e, principalmente, diferenciação na entrega por meio de uma atuação ampla e consultiva. Assim, a Contax consegue adicionar valor no desenvolvimento da estratégia de relacionamento de seus contratantes com os consumidores. Contratar e gerir pessoas tornou-se uma das competências chave da Contax. Assim, não apenas conseguimos atender as demandas por um maior número de colaboradores como também, apoiados por um eficiente modelo operacional, temos evoluído muito no que se refere à qualidade dos serviços prestados. Isso pode ser comprovado nos índices de avaliação interna, que medem eficiência, produtividade e satisfação dos clientes contratantes.

Para suportar a expansão de suas operações, a Contax direcionou a maior parte de seus investimentos a infraestrutura e pessoas. Em 2010, inauguramos três novos sites: Santo Amaro, em Recife, Prado 2, em Belo Horizonte e Cabula, em Salvador. O site em Recife tem capacidade para 7 mil Posições de Atendimento, e é uma referência em termos de modernidade de seus padrões de construção. Suas duas torres contam com seis pisos interligados por escadas rolantes, o que garante a fluidez de pessoas, o conforto e a integração dos espaços, inaugurando assim, um novo conceito em sites de *contact center*.

A expansão internacional da Contax também já teve início em 2010. A América Latina passou a ser um foco da Companhia que inaugurou em Buenos Aires um site com 300 posições de atendimento na primeira fase de um único projeto que poderá alcançar até 2.000 PAs. Além de empresas locais, a Contax pretende absorver o atendimento de multinacionais brasileiras e estrangeiras. Com isso, demos o start-up no processo de internacionalização voltado à América Latina, o que aliado as novas frentes de negócio, amplia consideravelmente o nosso mercado endereçável.

COLABORADORES

A Contax é uma das maiores empregadoras do país e a empresa que mais criou postos de trabalho no Brasil desde 2000. Ao final do último exercício, contava com 86,4 mil colaboradores. Em um universo com tamanha quantidade de colaboradores, não é difícil notar a importância que as pessoas têm na Contax. Mais do que oferecer um emprego, a Contax se posiciona como uma formadora de profissionais. Apenas em 2010, a Empresa investiu em 9,2 milhões de horas de treinamento em aproximadamente 243 salas espalhadas por todo o país. Da contratação até o efetivo atendimento, um novo colaborador leva, em média, cerca de 30 dias de treinamento. Além de informação técnica sobre os produtos do cliente que atende, essencial para que o colaborador desempenhe suas funções com qualidade, a fase de treinamento e também a vivência corporativa colaboram para o desenvolvimento do conceito de ética do trabalho, dotando os profissionais da Contax de disciplina, responsabilidade e assertividade. Tal preocupação com "sua gente" não se limita apenas ao processo de contratação e treinamento. Diversas oportunidades se abrem para aqueles que integram a equipe Contax, especialmente os jovens que estão no seu primeiro emprego, grupo que representa cerca de 33% do contingente da Companhia. Aquele que se identifica com a área e com o negócio, tem uma trilha de carreira formalmente definida e poderá aproveitar as diversas oportunidades decorrentes do crescimento da Companhia. Entretanto, em um universo tão grande de colaboradores, é natural que alguns prefiram seguir novos caminhos. Para estes, a missão da Contax é fazer com que deixem a Companhia melhor do que quando entraram, tanto pessoal como profissionalmente.

Todos os colaboradores contam com ambientes agradáveis, projetados para garantir conforto e segurança, seguindo os padrões exigidos pela legislação. Os sites ficam em locais de fácil acesso, próximos a terminais de ônibus, estações de trem ou metrô. Todos os sites contam com acessibilidade para deficientes físicos e área de convivência.

Além dos benefícios, como vale transporte, vale refeição e assistência médica, a Contax oferece ainda diversos programas de desenvolvimento. Um exemplo é o "Crescer", programa que consiste em um curso de nível superior (Gestão em Serviços de Atendimento, com foco em *contact center*), especialmente desenvolvido e oferecido em parceria com universidades. Com duração de dois anos, o curso é reconhecido pelo MEC e o colaborador arca com, no máximo, 10% de seu salário, nunca excedendo a R\$ 80,00 por mês. Outro programa de destaque é o "Apareça e Cresça" que possibilita o avanço dos colaboradores na trilha de carreira. Em 2010, 25 mil colaboradores foram promovidos pela Contax.

DESEMPENHO

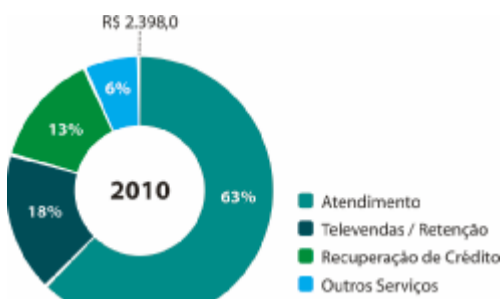
Receita Operacional Líquida (ROL)



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.

No ano de 2010, 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, Belo Horizonte 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 Televidas / Retenção e Recuperação de Crédito corresponderam a 18% e 13% da ROL, respectivamente. A operação de Televidas / Retenção aumentou a sua participação em 2 p.p.s. em relação ao ano anterior, compensando parcialmente a queda relativa da operação de Recuperação de Crédito, que diminuiu a sua participação em 3 p.p.s. em relação ao ano anterior.



Custos e Despesas

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.p.s., 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 de pessoal ("*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.

Custos dos Serviços Prestados

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.p.s. (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 deste ano (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.

Despesas Comerciais, Gerais e Administrativas

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).

Outras Despesas e Rec. Operacionais

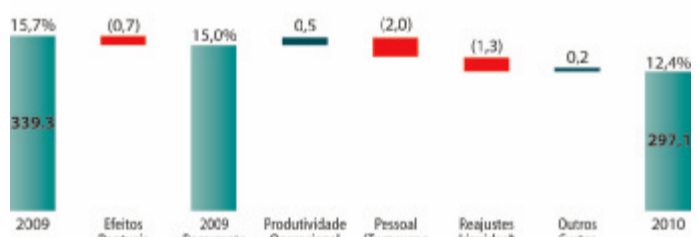
Em 2010, as Outras Despesas e Rec. Operacionais totalizaram R\$ 24,4 milhões, apresentando um aumento de R\$ 12,8 milhões, quando comparado ao ano de 2009. Este aumento reflete basicamente o maior valor provisionado para contingências trabalhistas devido aos seguintes fatores: i) não recorrência do ajuste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

EBITDA¹

No ano de 2010, a Companhia obteve importantes ganhos na produtividade de 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 no ano, não foram plenamente repassados para a receita nos reajustes contratuais com os clientes.

No ano de 2010, 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.p.s. menor do que a margem verificada em 2009.

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



Os principais fatores responsáveis pela redução de 3,3 p.p.s. 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* de seus operadores com as melhorias de processos e sistemas obtidos através de avanços no modelo operacional;
- Perda de 2,0 p.p.s. 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.

Dados Anuais	2010	2009	2010 vs. 2009
Reconciliação do EBITDA			Δ%
Lucro Líquido	108.498	134.591	-19,4%
(-) Participação Minoritária	555	(634)	n.m.
(+) IR & CSL	68.518	74.664	-8,2%
LAIR	177.571	208.621	-14,9%
(-) Outras Despesas e Receitas	(6)	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	113.511	7,6%
EBITDA	297.142	339.318	-12,4%

n.m. não mensurado

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 o ano de 2009 e 2010 para suportar o crescimento do negócio.

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.

Lucro Líquido

Em 2010, o Lucro Líquido obtido pela Contax 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.

Caixa Líquido²

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.

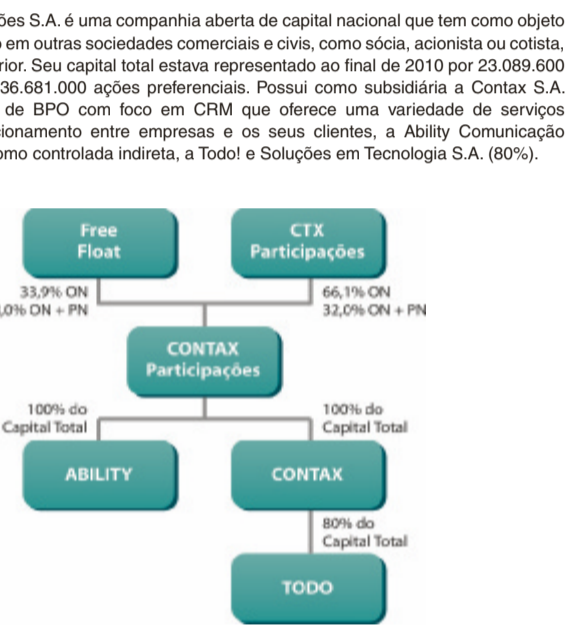
A dívida bruta da Contax alcançou R\$ 387,1 milhões em dezembro de 2010, com um aumento de R\$ 168,5 milhões, ou 77,1% em relação ao ano de 2009, refletindo basicamente as captações dos empréstimos obtidos junto ao BNDES e ao BNB, que foram compensados parcialmente pela amortização de parcelas dos empréstimos contraídos anteriormente e dos contratos de *Leasing*.

Dados Anuais	2010	2009	2010 vs. 2009
Reconciliação do Caixa Líquido			Δ%
(+) Caixa e Equivalentes a Caixa	387.803	357.853	8,4%
(+) Aplicações Financeiras	69.869	26.590	162,8%
(-) Empréstimos e Financiamentos	(387.144)	(218.608)	77,1%
Caixa Líquido	70.528	165.835	-57,5%

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.

ESTRUTURA SOCIETÁRIA



EVENTOS SUBSEQUENTES

Proposta de Incorporação de Ações da Dedic GPTI

A Contax anunciou, em 25 de janeiro de 2011, a proposta de integração de suas atividades com a Dedic GPTI. Fundada em 2002, a Dedic GPTI é uma das quatro maiores empresas de *contact center* e serviços de TI do País e, atualmente, pertence ao Grupo Portugal Telecom. Se aprovada, o acordo resultará em ganhos com aumento de escala da base instalada de serviços da Contax, que passaria a deter somada com as operações da Dedic GPTI, 54 unidades operativas em nove Estados e Distrito Federal. Tal aprovação permitirá à Contax ampliar a sua capacidade de atender ainda melhor os seus clientes e se consolidar como principal *player* em seu segmento chave no mercado brasileiro. O aproveitamento das sinergias existentes entre a Contax e a Dedic GPTI beneficiarão os clientes e os acionistas de ambas as empresas. A operação, se aprovada, será realizada por meio de uma incorporação de ações da Dedic GPTI pela Contax, com o consequente aumento de capital na Contax e entrega das ações emiitidas para os atuais acionistas da Dedic GPTI.

Tendo como base a faixa de relação de troca indicada pelo *fairness opinion* independente contratado junto ao Banco BTG Pactual, a administração propôs uma relação de troca de 0,0362 ações ON e de 0,0363 ação PN da Contax para cada ação da Dedic. Essa relação leva em consideração um *Equity Value* de R\$ 2.324 milhões da Contax e R\$ 192 milhões da Dedic GPTI, de modo que esta última representa 8,3% do capital da Contax. Apesar de a incorporação de ações aqui referida não envolver controlador e controlada, em observância às boas práticas de mercado, os administradores da Contax e da Dedic atenderão ao Parecer de Orientação CVM nº 35/08, razão pela qual a relação de troca das ações, base para a negociação, será submetida a um comitê integrado por três membros independentes. Esse Comitê Especial fará uma recomendação a ser submetida à Assembleia Geral de Acionistas da Companhia. O prazo de conclusão dessa operação está condicionado ao período necessário à análise do Comitê Especial, e a expectativa é que seja apreciado ainda dentro do primeiro quadrimestre de 2011.

Proposta de Dividendos

A administração da Contax propõe uma distribuição de dividendos referente ao lucro do exercício de 2010, após as destinações previstas por lei, sujeita a aprovação na Assembleia Geral Ordinária, no montante de R\$ 100,0 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.

PERSPECTIVAS

O segmento de *contact center*, atividade que concentra a maior parte da receita da Contax, continua a apresentar grande potencial de crescimento no Brasil. Os aspectos macroeconômicos, somados à *expertise* cada vez maior da Contax no relacionamento com os clientes, contribuíram para que a Companhia tomasse a decisão de ampliar sua área de atuação e gama de serviços. Em *contact center*, a intenção é reforçar a proposta de valor dos serviços prestados, contribuindo cada vez mais para a evolução dos negócios dos clientes. Atuando em serviços de BPO com foco no gerenciamento do relacionamento com clientes (CRM), com presença na América Latina, a Contax passa a contar com um potencial de crescimento muito mais amplo, em um mercado total que é estimado em cerca de quatro vezes maior do que o de seu segmento *core* de *contact center* e cobrança no Brasil. A confiança em seu modelo operacional aliada ao comprometimento e excelência na execução por parte de seus colaboradores dão à Contax a certeza de estar trilhando o caminho adequado para criar ainda mais valor para todos os seus *stakeholders*.

DIVULGAÇÃO DE SERVIÇOS DE NÃO AUDITORIA

A empresa Deloitte Touche Tomhatsu Auditores Independentes responde pela auditoria externa da Companhia e empresas controladas desde 2009. No último exercício não foram contratados serviços complementares ou de consultoria com essa empresa, mantendo-se o foco exclusivamente em auditoria externa relacionada aos exames das demonstrações financeiras.

AGRADECIMENTOS

A Administração da Contax Participações agradece aos acionistas, clientes e fornecedores pelo apoio e confiança com que distinguem a Companhia e, em especial, aos colaboradores pela dedicação e esforços pessoais que tornaram possível o expressivo crescimento do negócio. A satisfação dos nossos clientes e, por consequência, dos consumidores dos seus respectivos produtos e/ou serviços, continua e continuará sendo a prioridade. A Contax seguirá em frente, trabalhando com um time altamente motivado, criativo em soluções inovadoras e sensível aos problemas e necessidades de um mercado competitivo, de forma a manter clientes, fornecedores e parceiros envolvidos nos mesmos desafios.

Rio de Janeiro, 1º de março de 2011.

A Administração

¹ O EBITDA é o lucro líquido antes dos impostos, das despesas financeiras líquidas e das despesas de depreciação, amortização e receitas e despesas não operacionais. O EBITDA não é reconhecido pelo 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 próprio desempenho. A Contax entende que alguns investidores e analistas financeiros usam o EBITDA como um indicador de seu desempenho operacional.

² Reajustes Líquidos: trata-se do efeito líquido na margem EBITDA entre os reajustes de preços contratuais e os reajustes de custos diretos (salários, etc.).

² 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 pelo 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 próprio desempenho. A Contax entende que alguns investidores e analistas financeiros usam o caixa líquido como um indicador de seu desempenho operacional e financeiro.

BALANÇOS PATRIMONIAIS LEVANTADOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2010 E DE 2009 E 1º DE JANEIRO DE 2009

(Valores expressos em milhares de reais - R\$)

ATIVOS	Nota explicativa	Controladora (BR GAAP)			Consolidado (IFRS e BR GAAP)		
		31/12/2010	31/12/2009	1/1/2009	31/12/2010	31/12/2009	1/1/2009
ATIVOS CIRCULANTES							
Caixa e equivalentes de caixa	6	74.553	47.136	16.132	387.803	357.853	355.928
Tributos a recuperar	7	-	-	-	176.302	128.466	102.134
Créditos a receber	8	922	956	30	7.133	3.673	1.944
Dividendos a receber	-	24.884	35.421	22.421	-	-	-
Despesas antecipadas e demais ativos	10	-	-	-	30.835	18.650	8.573
Total dos ativos circulantes		100.359	83.513	38.583	602.073	508.662	468.579
ATIVOS NÃO CIRCULANTES							
Depósitos judiciais	20	-	-	-	93.665	53.382	35.338
Aplicações financeiras mantidas até o vencimento	6	48.659	26.590	-	69.869	26.590	-
Caixa restrito	6	-	-	-	2.013	-	-
Tributos a recuperar	8	5.056	5.091	4.737	10.383	8.578	7.269
Tributos diferidos	9	-	837	952	64.269	28.773	32.430
Créditos a receber	-	-	-	-	9.485	11.245	17.530
Demais ativos	10	-	-	-	2.573	1.342	1.122
Investimento em controladas	11	316.948	335.604	356.434	-	-	-
Imobilizado	12	-	-	-	405.873	352.473	307.700
Ágio sobre investimentos	13	49.081	-	-	49.081	-	-
Outros ativos intangíveis	14	-	-	-	69.073	80.446	84.467
Total dos ativos não circulantes		419.744	368.122	362.123	776.484	563.011	485.856
TOTAL DOS ATIVOS		520.103	451.635	400.706	1.378.557	1.071.673	954.435

PASSIVOS	Nota explicativa	Controladora (BR GAAP)			Consolidado (IFRS e BR GAAP)		
		31/12/2010	31/12/2009	1/1/2009	31/12/2010	31/12/2009	1/1/2009
PASSIVOS CIRCULANTES							
Empréstimos e financiamentos	16	-	-	-	64.873	55.070	14.219
Fornecedores	15	21	520	29	83.160	77.033	76.847
Salários, encargos sociais e benefícios	17	82	150	42	230.569	197.818	181.924
Obrigações com arrendamento mercantil	18	-	-	-	4.277	10.118	16.086
Tributos a recolher	19	11	255	56	43.093	33.477	22.272
Dividendos a pagar	25.2	28.959	32.787	23.311	28.959	32.787	23.311
Repasso acionistas	22.12	26.374	16.331	16.850	26.374	16.331	16.850
Demais obrigações	21	-	-	-	239	23.171	31.249
Total dos passivos circulantes		55.447	49.575	40.527	504.476	453.883	353.713
PASSIVOS NÃO CIRCULANTES							
Empréstimos e financiamentos	16	-	-	-	317.994	149.521	203.750
Debêntures privadas	-	-	-	-	40.153	-	-
Provisões para contingências	20	-	-	-	88.266	59.921	64.151
Obrigações com arrendamento mercantil	18	-	-	-	3.899	9.884	15.884
Tributos a recolher	19	-	-	-	-	944	1.787
Contraprestação contingente	35	45.685	-	-	45.685	-	-
Demais obrigações	21	-	-	-	1.665	-	94
Total dos passivos não circulantes		45.685	-	-	412.002	453.110	214.285
TOTAL DOS PASSIVOS		101.132	49.575	81.729	957.566	668.168	673.379
CAPITAL E RESERVAS							
Capital social	22	223.873	223.873	223.873	223.873	223.873	223.873
Reserva de lucros	23.1	14.731	19.639	9.282	14.731	19.639	9.282
Reservas de capital	23.2	118.329	109.831	127.101	118.329	109.831	127.101
Reserva de avaliação patrimonial	24	(12,147)	(10,686)	(49,848)	(12,147)	(10,686)	(49,848)
Ajustes de avaliação patrimonial	23.2	(46)	-	-	(46)	-	-
Lucros acumulados	25	-	-	8.569	-	-	8.569
Proposta de distribuição de dividendo adicional	25.2	74.231	59.403	-	74.231	59.403	-
Total do patrimônio líquido e passivos		520.103	451.635	400.706	1.378.557	1.071.673	954.435

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

DEMONSTRAÇÕES DO RESULTADO PARA OS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2010 E DE 2009

(Valores expressos em milhares de reais - R\$)

	Nota explicativa	Controladora (BR GAAP)		Consolidado (IFRS e BR GAAP)	
		2010	2009	2010	2009
Operações continuadas					
Receta operacional líquida	27	-	-	2.397.996	2.161.019
Custo dos serviços prestados	29.1	-	-	(2.026.392)	(1.760.164)
Lucro operacional bruto	-	-	-	371.604	400.855
Recargas (despesas) operacionais	-	-	-	-	-
Comerciais	29.1	-	-	(26.976)	(27.709)
Gerais e administrativas	29.1	(1.097)	(11.773)	(138.007)	(130.715)
Remuneração dos administradores	11	(4.367)	(1.555)	(7.142)	(7.879)
Resultado de equivalência patrimonial	29.1	105.596	140.914	-	-
Recargas financeiras	29.4	11.481	5.954	33.213	24.531
Despesas financeiras	29.4	(235)	(1.403)	(30.681)	(39.922)
Outras despesas operacionais, líquidas	29.2	(36)	(86)	(194.033)	(195.144)
Lucro operacional antes do imposto de renda e da contribuição social:		111.342	132.051	177.571	205.721
Imposto de renda e contribuição social:					
Corrente	30	(1.984)	(245)	(70.708)	(70.998)
Diferido	30	(860)	(115)	2.190	(3.666)
Lucro do exercício proveniente de operações continuadas		108.498	131.691	109.053	131.057
Lucro líquido do exercício		108.498	131.691	109.053	131.057
Lucro atribuível a:	31				
Proprietários da controladora		108.498	131.691	109.053	131.057
Participações de acionistas não controladores		-	-	(555)	634
Total		108.498	131.691	108.498	131.691
Lucro por ação:					
Proveniente das operações continuadas					
Básico		1,82	2,23	1,82	2,23
Ações ordinárias (centavos por ação)		1,83	2,23	1,83	2,23
Ações preferenciais (centavos por ação)		1,80	2,19	1,80	2,19
Diluído		1,80	2,23	1,80	2,23
Ações ordinárias (centavos por ação)		1,80	2,23	1,80	2,23
Ações preferenciais (centavos por ação)		1,83	2,23	1,83	2,23

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO PARA OS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2010 E DE 2009

(Valores expressos em milhares de reais - R\$)

	Nota explicativa	Controladora (BR GAAP)		Consolidado (IFRS e BR GAAP)	
		2010	2009	2010	2009
Lucro líquido do exercício					
Outros resultados abrangentes:					
Diferença de câmbio na conversão de operações no exterior:					
Diferenças de câmbio originadas no exercício	23.2	(46)	-	(46)	-
Resultado abrangente total do exercício		108.452	131.691	109.007	131.057
Resultado abrangente total do período		108.452	131.691	109.007	131.057
Participações de controladora		108.452	131.691	109.007	131.057
Participações não controladoras		-	-	(555)	634
Total		108.452	131.691	108.452	131.691
As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.					

DEMONSTRAÇÕES DO RESULTADO ABRANGENTE PARA OS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2010 E DE 2009

(Valores expressos em milhares de reais - R\$)

	Nota explicativa	Controladora (BR GAAP)		Consolidado (IFRS e BR GAAP)	
		2010	2009	2010	2009
FLUXOS DE CAIXA DE ATIVIDADES OPERACIONAIS					
Lucro do exercício proveniente das operações continuadas		108.498	131.691	108.498	131.691
Resultados de operações de conversão de operações no exterior:					
Diferenças de câmbio originadas no exercício	23.2	(46)	-	(46)	-
Resultado abrangente total do exercício		108.452	131.691	109.007	131.057
Resultado abrangente total do período		108.452	131.691	109.007	131.057
Participações de controladora		108.452	131.691	109.007	131.057
Participações não controladoras		-	-	(555)	634
Total		108.452	131.691	108.452	131.691
As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.					

DEMONSTRAÇÕES DOS FLUXOS DE CAIXA PARA OS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2010 E DE 2009

(Valores expressos em milhares de reais - R\$)

	Nota explicativa	Controladora (BR GAAP)		Consolidado (IFRS e BR GAAP)	
		2010	2009	2010	2009
FLUXOS DE CAIXA DE ATIVIDADES OPERACIONAIS					
Lucro do exercício proveniente das operações continuadas		108.498	131.691	108.498	131.691
Ajustes ao lucro líquido:					
Depreciação e amortização		-	-	122.109	116.611
Resultado de equivalência patrimonial	(105,596)	(140,914)	-	-	
Perda na alienação de ativo imobilizado	-	-	(6)	1,714	
Despesa de provisão para contingências	-	-	20,913	1,870	
Imposto de renda diferido	(860)	115	(2,190)	3,666	
Ganho (perda) com juros e variação monetária, líquidas	(3.610)	(726)	(3.868)	(1.890)	
Despesas reconhecidas referente a pagamentos baseados em ações liquidadas com instrumentos patrimoniais	2.689	9.995	2.689	9.995	
Despesa de juros sobre empréstimos e financiamentos	-	1.090	21.242	31.015	
Participações de acionistas não controladores	-	-	555	(634)	
Variações no capital circulante:					
Contas a receber	-	-	(34.280)	(26.351)	
Despesas antecipadas	-	-	(4.384)	(8.059)	
Tributos a recuperar	330	(350)	(7.871)	(2.720)	
Outros ativos	-	-	(7.571)	(2.017)	
Salários, encargos sociais e benefícios	29	5	25.537	15.894	
Fornecedores	(128)	121	2.862	186	
Tributos a recolher	(244)	199	(7.848)	10.362	
Outros passivos	10.043	(485)	4.400	28.783	
Juros sobre empréstimos e financiamentos	-	(1.279)	(20.483)	(31.130)	
Caixa líquido proveniente das (usado nas) atividades operacionais		12.871	(538)	220.404	278.786
FLUXOS DE CAIXA DE ATIVIDADES DE INVESTIMENTOS					
Aquisição de investimento, líquido do caixa adquirido	-	-	(20.019)	-	
Requisição pela venda de ativo imobilizado	-	-	179	27	
Aquisição de ativo imobilizado	-	-	(162.533)	(158.901)	
Depósitos judiciais	-	-	(36.241)	(16.487)	
Aplicações financeiras mantidas até o vencimento	(18.740)	(26.590)	(39.497)	(26.590)	
Caixa restrito	-	-	(2.000)	-	
Dividendos recebidos	131.347	148.743	-	-	
Caixa líquido proveniente das (usado nas) atividades de investimentos		112.607	122.153	(260.111)	(201.951)
FLUXOS DE CAIXA DE ATIVIDADES DE FINANCIAMENTOS					
Pagamento de arrendamento mercantil	-	-	(9.740)	(11.674)	
Financiamento obtido (BNDES)	-	-	180.829	-	
Pagamento de financiamento (BNDES)	-	-	(54.371)	(13.542)	
Financiamento obtido (BNB)	-	-	51.000	-	
Debêntures	-	-	(40.000)	-	
Dividendos com pagas ligadas - circulante	-	-	(917)	-	
Dividendos recebidos	(89.000)	(49.380)	(89.000)	(49.380)	
Recuperação de ações	(9.061)	(314)	(9.061)	(314)	
Caixa usado nas (aplicado nas) atividades de financiamentos		(98.061)	(90.611)	69.657	(74.910)
Acréscimo líquido em caixa e equivalentes de caixa		27.417	31.004	29.950	1.925
Caixa e equivalentes de caixa no início do exercício		47.136	16.132	357.853	355.928
Caixa e equivalentes de caixa no fim do exercício		74.553	47.136	387.803	357.853
Itens que não afetam o caixa:					
Dividendos recebidos		100.000	90.000	100.000	90.000
Dividendos prescritos		-	29	-	29
Aquisição de Negócios:					
Ativos adquiridos líquidos do caixa adquirido		-	-		

Recasas provenientes de metas de desempenho (ex.: serviços de recuperação de créditos) são reconhecidas no balanço patrimonial de acordo com a taxa percentual acordada com o cliente sobre os créditos a cobrar dos seus consumidores. Após a confirmação, por parte do cliente, de que tais créditos foram recuperados, a receita é reconhecida. Se for verificado que surgiram certas circunstâncias que possam vir a alterar as estimativas iniciais de receitas, custos ou extensão do progresso rumo à conclusão, as estimativas são revistas. Estas revisões podem resultar em aumentos ou reduções de custos e receitas estimadas, e são refletidas na receita do período em que as circunstâncias que dão origem a revisões tornam-se conhecidas pela administração.

2.6.2. Receita de dividendos e juros

A receita de dividendos de investimentos é reconhecida quando o direito do acionista de receber tais dividendos é estabelecido (desde que seja provável) que os benefícios econômicos futuros deverão fluir para o Grupo e o valor da receita possa ser mensurado com confiabilidade).

A receita e o valor financeiro de juros é reconhecida quando for provável que os benefícios econômicos futuros deverão fluir para o Grupo e o valor da receita possa ser mensurado com confiabilidade. A receita de juros é reconhecida pelo método linear com base no tempo e na taxa de juros efetiva sobre o montante do principal em aberto, sendo a taxa de juros efetiva aquela que desconta exatamente os recebimentos de caixa futuros estimados durante a vida estimada do ativo financeiro, em relação ao valor contábil líquido inicial desse ativo.

2.7. Arrendamento

Os arrendamentos mercantis são classificados como arrendamentos financeiros ou como os termos do contrato de arrendamento transferir, substancialmente, todos os riscos e benefícios da propriedade do bem para o arrendatário. Todos os demais arrendamentos mercantis são classificados como arrendamentos operacionais.

2.7.1. Arrendamento mercantil financeiro

Nas situações em que o Grupo atua como arrendatário, os itens mantidos sob arrendamento financeiro são inicialmente reconhecidos como ativos do Grupo em seu valor justo no início da locação, ou, se for inferior, ao valor presente dos pagamentos mínimos. A correspondente obrigação ao arrendador está incluída no balanço como um passivo de financiamento (arrendamento).

Os pagamentos dos arrendamentos são repartidos entre encargos financeiros e redução da obrigação de arrendamento, de modo a alcançar uma taxa constante de juros sobre o saldo remanescente do passivo. Encargos financeiros são lançados diretamente em lucro ou perda.

2.7.2. Arrendamento mercantil operacional

Os pagamentos referentes aos arrendamentos operacionais são reconhecidos como despesa pelo método linear pelo período de vigência do contrato, exceto quando outra base sistemática for mais representativa para refletir o momento em que os benefícios econômicos do ativo arrendado são consumidos. Os pagamentos contingentes oriundos de arrendamento operacional são reconhecidos como despesa no período em que são incorridos.

Quando são recebidos incentivos para a contratação de um arrendamento operacional, tais incentivos são reconhecidos como passivo e, posteriormente, reconhecidos como redução da despesa de aluguel líquido linear, exceto quando outra base sistemática for mais representativa para refletir o momento em que os benefícios econômicos do ativo arrendado são consumidos.

2.8. Moeda estrangeira

Nas elaborações das demonstrações financeiras de cada entidade do Grupo, as transações em moeda estrangeira, ou seja, qualquer moeda diferente do moeda funcional de cada entidade é registrada em acordo com as taxas de câmbio vigentes na data de cada transação. No encerramento de cada exercício, os itens monetários em moeda estrangeira são convertidos pelas taxas vigentes no fim do exercício. Os itens não monetários registrados pelo valor justo apurado em moeda estrangeira são reconvertidos pelas taxas vigentes na data em que o valor justo foi determinado. Os itens não monetários que são mensurados pelo custo histórico em uma moeda estrangeira devem ser convertidos, utilizando a taxa vigente da data da transação.

As variações cambiais sobre itens monetários são reconhecidas no resultado no período em que ocorrerem, exceto:

- Variações cambiais decorrentes de empréstimos e financiamentos em moeda estrangeira relacionados a ajustes a custos em construção para uso produtivo futuro, que estão incluídas no custo desses ativos quando consideradas como ajustes a custos com juros dos referidos empréstimos e;

- Variações cambiais sobre itens monetários a receber e a pagar com relação a uma operação no exterior cuja liquidação não é estimada, tampouco tem probabilidade de ocorrer (e que, portanto, faz parte do investimento líquido na operação no exterior), reconhecidas inicialmente em "Outros resultados abrangentes" e reclassificadas do patrimônio líquido para o resultado da amortização de itens monetários.

Para fins de apresentação das demonstrações financeiras consolidadas, o fim e o passivo das operações do Grupo no exterior são convertidos para reais, utilizando as taxas de câmbio vigentes no ato do exercício. Os resultados são convertidos pelas taxas de câmbio médias do período, a menos que as taxas de câmbio tenham flutuado significativamente durante o período; neste caso, são utilizadas as taxas de câmbio da data da transação. As variações cambiais significativas dessas conversões, se houver, são classificadas em resultados abrangentes e acumuladas no patrimônio líquido ("Reserva de Conversão de Moeda Estrangeira"), sendo atribuídas às participações não controladoras conforme apropriado.

Nos casos em que houver a baixa integral da participação em uma operação no exterior, o montante da variação cambial acumulada referente a essa operação registrada no patrimônio líquido do Grupo é reclassificado para o resultado do exercício. Qualquer variação cambial que tenha sido anteriormente atribuída às participações não controladoras é baixada, porém não é reclassificada para o resultado do exercício.

No caso de alienação parcial de participação em uma controlada com operações no exterior, sem que tenha ocorrido a perda do controle, as variações cambiais acumuladas são reclassificadas na mesma proporção em participações não controladoras e não são reconhecidas no resultado.

O ágio e os ajustes ao valor justo sobre os ativos e passivos identificáveis adquiridos resultantes da aquisição de uma operação no exterior são tratados como ativos e passivos dessa operação e convertidos pela taxa de câmbio de fechamento no final de cada período de divulgação. As diferenças cambiais são reconhecidas no patrimônio.

2.9. Custos de empréstimos

Os custos de empréstimos atribuíveis diretamente à aquisição ou construção de ativos qualificáveis, os quais levam, necessariamente, um período de tempo substancial para ficarem prontos para o uso pretendido, são acrescentados ao custo de tais ativos até a data em que estejam prontos para o uso pretendido.

Os ganhos até à investição em decorrência da aplicação antecipada dos recursos obtidos com empréstimos específicos, ainda não dependidos com o ativo qualificável, são deduzidos dos custos do empréstimo em que são capitalizados.

Todos os outros custos com empréstimos são reconhecidos no resultado com períodos em que são incorridos.

2.10. Acordos de pagamento baseados em ações da Companhia
O plano de remuneração baseado em ações para os executivos da Companhia é mensurado pelo valor justo dos instrumentos de patrimônio na data da outorga. Os detalhes a respeito da determinação do valor justo desses planos estão descritos na nota explicativa nº 33.

O valor justo das opções concedidas, determinado na data da outorga, é registrado pelo método linear como despesa no resultado do exercício durante o prazo no qual o direito é adquirido, com base em estimativas do Grupo sobre quais opções concedidas serão eventualmente adquiridas, com descontos de aumento do patrimônio. No encerramento de cada exercício, o Grupo revisa suas estimativas sobre a quantidade de instrumentos de patrimônio que serão adquiridos. O impacto da revisão em relação às estimativas originais, se houver, é reconhecido no resultado do período, de tal forma que a despesa acumulada reflita as estimativas revisadas com o correspondente ajuste no patrimônio líquido na conta "Reserva" que registrou o benefício aos executivos da Companhia.

As transações que resultem em pagamentos baseados em ações, cuja liquidação é feita com instrumentos de patrimônio, com rendimentos, exceto os executivos, são mensuradas pelo valor justo dos produtos ou serviços recebidos. Quando o valor justo não pode ser estimado com confiabilidade, as transações são mensuradas pelo valor justo dos instrumentos de patrimônio calculados na data em que os produtos e os serviços foram recebidos.

2.11. Tributação

A despesa com imposto de renda e contribuição social representa a soma dos impostos correntes e diferidos.

2.11.1. Impostos correntes

A provisão para imposto de renda e contribuição social está baseada no lucro tributável do exercício. O lucro tributável difere do lucro apurado na demonstração do resultado, porém exclui receitas ou despesas tributáveis ou impostos em outros exercícios, além de excluir itens não tributáveis ou não dedutíveis de forma permanente. A provisão para imposto de renda e contribuição social é calculada individualmente por cada entidade do Grupo com base nas alíquotas vigentes no encerramento do exercício.

2.11.2. Impostos diferidos

O imposto de renda e contribuição social diferidos ("imposto diferido") é reconhecido sobre as diferenças temporárias no encerramento de cada exercício entre os saldos de ativos e passivos reconhecidos nas demonstrações financeiras e as bases fiscais correspondentes usadas na apuração do lucro tributável, incluindo saldo de prejuízos fiscais, quando aplicável. Os impostos diferidos passivos são geralmente reconhecidos sobre todas as diferenças temporárias tributáveis e os impostos diferidos ativos são reconhecidos sobre todas as diferenças temporárias dedutíveis, apenas quando for provável que a entidade apresentará lucro tributável futuro em montante suficiente para que tais diferenças temporárias dedutíveis possam ser utilizadas. Os impostos diferidos ativos ou passivos não são reconhecidos sobre diferenças temporárias resultantes de ágio ou reconhecimento inicial (exceto para combinação de negócios) de outros ativos e passivos em uma transação que não afete o lucro tributável nem o lucro contábil.

Os impostos diferidos passivos são reconhecidos sobre as diferenças temporárias tributáveis associadas a investimentos em controladas, exceto quando o Grupo for capaz de controlar a reversão das diferenças temporárias e quando for provável que essa reversão não irá ocorrer em um futuro previsível. Os impostos diferidos ativo originados de diferenças temporárias dedutíveis relacionadas a tais investimentos e participações somente são reconhecidos quando for provável que haverá lucro tributável futuro em montante suficiente para que tais diferenças temporárias possam ser utilizadas e quando for provável sua reversão em um futuro previsível.

O encerramento do saldo dos impostos diferidos ativos é revisada no encerramento de cada exercício e, quando não for mais provável que lucros tributáveis futuros estarão disponíveis para permitir a recuperação de todo o ativo, ou parte dele, o saldo do ativo é ajustado pelo montante que se espera que seja recuperado.

Impostos diferidos ativos e passivos são mensurados pelas alíquotas aplicáveis no período no qual se espera que o passivo seja liquidado ou o ativo seja realizado, com base nas alíquotas previstas na legislação tributária vigente no encerramento de cada exercício, ou quando uma nova legislação tiver sido substancialmente aprovada. A mensuração dos impostos diferidos ativos e passivos, referente às consequências fiscais que resultariam da forma na qual o Grupo opera, no encerramento de cada exercício, impacta o lucro ou o ativo líquido de cada entidade.

Os impostos correntes e diferidos são reconhecidos no resultado, exceto quando correspondem a itens registrados em "Outros resultados abrangentes", ou diretamente no patrimônio líquido, caso em que os impostos correntes e diferidos também são reconhecidos em "Outros resultados abrangentes" ou diretamente no patrimônio líquido, respectivamente. Quando os impostos correntes e diferidos resultam da negociação de uma combinação de negócios, o efeito fiscal é considerado na contabilização da combinação de negócios.

2.11.3. Imposto de renda e contribuição social correntes e diferidos do período

O imposto de renda e contribuição social correntes e diferidos são reconhecidos como despesa ou receita no resultado do período, exceto quando estão relacionados com itens registrados em "Outros resultados abrangentes" ou diretamente no patrimônio líquido, caso em que os impostos correntes e diferidos também são reconhecidos em "Outros resultados abrangentes" ou diretamente no patrimônio líquido, respectivamente. Quando os impostos correntes e diferidos são originados da contabilização inicial de uma combinação de negócios, o efeito fiscal é considerado na contabilização da combinação de negócios.

2.12. Imobilizado

Terrenos, edificações, mobiliário e outros bens em andamento, móveis e utensílios e equipamentos estão demonstrados ao valor de custo, deduzidos de depreciação e eventuais perdas por redução ao valor recuperável acumuladas. São registrados como parte dos custos das imobilizações em andamento os honorários profissionais e, no caso de ativos qualificáveis, os custos de empréstimos capitalizados de acordo com a política contábil do Grupo. Tais imobilizações são classificadas nas categorias adequadas do imobilizado quando concluídas e prontas para o uso pretendido. A depreciação desses ativos inicia-se quando eles estão prontos para o uso pretendido na mesma base dos outros ativos imobilizados.

2.13. Ativos intangíveis

A depreciação é reconhecida com base na vida útil estimada de cada ativo pelo método linear, de modo que o valor do custo menos o seu valor residual após sua vida útil seja integralmente baixado (exceto para terrenos e imobilizações em andamento). Em decorrência da natureza complexa dos sistemas de tecnologia da informação e telecomunicações do Grupo, as estimativas de vida útil requerem considerável julgamento e são inerentemente incertas, devido à rápida evolução das tecnologias e valores residuais e os métodos de depreciação são revisados no final da data do balanço patrimonial e o efeito de quaisquer mudanças nas estimativas é contabilizado prospectivamente.

Ativos mantidos por meio de arrendamento mercantil financeiro são depreciados pela vida útil esperada da mesma forma que os ativos próprios ou por um período inferior, se aplicável, conforme termos do contrato de arrendamento em questão.

Um item do imobilizado é baixado após alienação ou quando não há benefícios econômicos futuros resultantes do uso contínuo do ativo. Quaisquer ganhos ou perdas na venda ou baixa de um item do imobilizado, ou reforma de imóveis e equipamentos, são determinados pela diferença entre os valores recebidos na venda e o valor contábil do ativo e são reconhecidos no resultado.

2.13.1. Ativos intangíveis adquiridos separadamente

Ativos intangíveis com vida útil definida representam principalmente softwares, e são registrados ao custo deduzido da amortização e eventuais perdas por redução ao valor recuperável acumuladas. A amortização é reconhecida linearmente com base na vida útil desses dos ativos. A vida útil estimada e o método de amortização são revisados no fim de cada exercício e o efeito de quaisquer mudanças nas estimativas é contabilizado prospectivamente. Ativos intangíveis com vida útil indefinida, adquiridos separadamente, são registrados ao custo deduzido das perdas acumuladas por redução ao valor recuperável.

2.13.2. Baixa de ativos intangíveis

Um ativo intangível é baixado na alienação ou quando não há benefícios econômicos futuros resultantes do uso ou da alienação. Os ganhos ou as perdas resultantes da baixa de um ativo intangível, mensurados como a diferença entre as receitas líquidas da alienação e o valor contábil do ativo, são reconhecidos no resultado quando o ativo é baixado.

2.14. Redução ao valor recuperável de ativos tangíveis, excluindo o ágio

No fim de cada exercício, o Grupo revisa o valor contábil de seus ativos tangíveis e intangíveis para determinar se há alguma indicação de que tais ativos sofreram alguma perda por redução ao valor recuperável. Se houver tal indicação, o montante recuperável do ativo é estimado com a finalidade de mensurar o montante dessa perda, se houver. Quando não for possível estimar o montante recuperável de um ativo individualmente, o Grupo calcula o montante recuperável da unidade geradora de caixa à qual pertence o ativo. Quando uma base de alocação razoável e consistente pode ser identificada, os ativos corporativos também são avaliados a unidades geradoras de caixa individuais ou ao menor grupo de entidades geradoras de caixa para o qual uma base de alocação razoável e consistente possa ser desenvolvida.

Ativos tangíveis com vida útil indefinida ou ainda não depreciados para uso são submetidos ao teste de redução ao valor recuperável pelo menos anualmente e sempre que houver qualquer indicação de que o ativo possa apresentar perda por redução ao valor recuperável.

O montante recuperável é o maior valor entre o valor justo menos os custos na venda ou o valor em uso. Na avaliação do valor em uso, os fluxos de caixa futuros estimados são descontados ao valor presente pela taxa de desconto, antes dos impostos, que reflete uma avaliação atual de mercado do valor da atividade no tempo e os valores presentes do ativo para o qual a estimativa de fluxos de caixa futuros não foi ajustada.

Se o montante recuperável de um ativo (ou unidade geradora de caixa) calculado for menor que seu valor contábil, o valor contábil do ativo (ou unidade geradora de caixa) é reduzido ao seu valor recuperável. A perda por redução ao valor recuperável é reconhecida imediatamente no resultado.

Quando a perda por redução ao valor recuperável é revertida subsequentemente, ocorre o aumento do valor contábil do ativo (ou unidade geradora de caixa) para a estimativa revisada de seu valor recuperável, desde que não exceda o valor contábil do ativo que teria sido determinado, caso nenhuma perda por redução ao valor recuperável tivesse sido reconhecida para o ativo (ou unidade geradora de caixa) em exercícios anteriores. A reversão da perda por redução ao valor recuperável é reconhecida imediatamente no resultado. A Companhia não apresenta indicativos de redução ao valor recuperável em suas operações.

2.14.1. Ágio pago por expectativa de rentabilidade futura

Teste de perda por desvalorização do valor recuperável de ágio é feito anualmente (em 31 de agosto) ou quando as circunstâncias indicarem perda por desvalorização do valor recuperável.

2.15. Provisões

As provisões são reconhecidas para obrigações presentes (legal ou presumida) resultante de eventos passados, em que seja possível estimar os valores de forma confiável e cuja liquidação seja provável. As provisões são mensuradas pelo valor presente dos desembolsos que se espera que sejam necessários para liquidar a obrigação.

O valor reconhecido como provisão é a melhor estimativa das considerações requeridas para liquidar a obrigação no encerramento de cada exercício, considerando-se os riscos e as incertezas relativos à obrigação. Quando a provisão é mensurada com base nos fluxos de caixa estimados para liquidar a obrigação, seu valor contábil corresponde ao valor presente desses fluxos de caixa (em que o efeito do valor temporal do dinheiro é relevante).

Quando alguns ou todos os benefícios econômicos requeridos para a liquidação de uma provisão são esperados que sejam recuperados em um período, um ativo é reconhecido se, e somente se, o reembolso for virtualmente certo e o valor puder ser mensurado de forma confiável.

O Grupo é parte em diversos processos judiciais e administrativos. Provisões são constituídas para todas as contingências referentes a processos judiciais ou para os quais é mais provável que simo do que não que uma saída de recursos seja feita para liquidar a contingência/obrigação e uma estimativa razoável possa ser feita. A avaliação da probabilidade de perda inclui a avaliação das evidências disponíveis, a hierarquia das leis, as jurisprudências disponíveis, as decisões mais recentes nos tribunais e sua relevância no ordenamento jurídico, bem como a avaliação dos assessores legais externos. As provisões são revisadas e ajustadas para levar em conta alterações nas circunstâncias, tais como prazo de prescrição aplicável, conclusões de inspeções e fiscalizações ou exposições adicionais identificadas com base em novos assuntos ou decisões de tribunais.

2.16. Instrumentos financeiros

Os ativos e passivos financeiros são reconhecidos como uma entidade do Grupo por parte das disposições contratuais do instrumento.

Os ativos e passivos financeiros são inicialmente mensurados pelo valor justo. Os custos da transação diretamente atribuíveis à aquisição ou emissão de ativos e passivos financeiros (exceto por ativos e passivos financeiros reconhecidos ao valor justo no resultado) são acrescidos ou deduzidos do valor justo dos ativos ou passivos financeiros, se aplicável, após o reconhecimento inicial. Os custos da transação diretamente atribuíveis à aquisição de ativos e passivos financeiros ao valor justo por meio do resultado são reconhecidos imediatamente no resultado.

2.17. Ativos financeiros

Os ativos financeiros são classificados nas seguintes categorias específicas: (i) ativos financeiros ao valor justo por meio do resultado, (ii) investimentos mantidos até o vencimento, (iii) ativos financeiros "disponíveis para venda" e (iv) ativos financeiros e recebíveis. A classificação depende da natureza e finalidade dos ativos financeiros e é determinada na data do reconhecimento inicial. Todas as aquisições ou alienações normais de ativos financeiros são reconhecidas ou baixadas com base no preço de negociação. As aquisições ou alienações normais correspondem a aquisições ou alienações de ativos financeiros que requerem a entrega de ativos dentro do prazo estabelecido, por meio de norma ou prática de mercado.

2.17.1. Ativos financeiros ao valor justo por meio do resultado

Os ativos financeiros são classificados ao valor justo por meio do resultado quando são mantidos para negociação ou designados pelo valor justo por meio do resultado.

Um ativo financeiro é classificado como mantido para negociação se:

- For adquirido principalmente para ser vendido a curto prazo; ou
- No reconhecimento inicial é parte de uma carteira de instrumentos financeiros identificados que o Grupo administra em conjunto e possui um padrão real mantido de obtenção de lucros a curto prazo.

Um ativo financeiro além dos itens citados para negociação pode ser designado ao valor justo por meio do resultado no reconhecimento inicial se:

- Tal designação eliminar ou reduzir significativamente uma inconsistência de mensuração ou reconhecimento que, de outra forma, surgiria; ou
- O ativo financeiro for parte de um grupo gerenciado de ativos ou passivos financeiros ou ambos, e seu desempenho for avaliado com base no valor justo, de acordo com a estratégia documentada de gerenciamento de risco ou de investimento do Grupo, e quando as informações sobre o agrupamento forem fornecidas internamente com a mesma base; ou
- Fizer parte de um contrato contendo um ou mais derivativos embutidos e a IAS 39 - Instrumentos Financeiros: Reconhecimento e Mensuração (equivalente ao Pronunciamento Técnico CPC 38) permitir que o contrato combinado (ativo ou passivo) seja totalmente designado ao valor justo por meio do resultado.

Os ativos financeiros ao valor justo por meio do resultado são reconhecidos ao valor justo, e quaisquer ganhos ou perdas e perdas cambiais reconhecidos no resultado são ajustados com base no justo amortizado do ativo monetário. Outros ganhos e juros auferidos pelos ativos financeiros, sendo incluídos na rubrica "Outros ganhos e perdas", na demonstração do resultado. O valor justo é determinado conforme descrito na nota explicativa nº 32.

2.17.2. Investimentos mantidos até o vencimento

Os investimentos mantidos até o vencimento correspondem a ativos financeiros não derivativos com pagamentos fixos ou determináveis e data de vencimento fixa que o Grupo tem a intenção positiva e a capacidade de manter até o vencimento. Após o reconhecimento inicial, os investimentos mantidos até o vencimento são mensurados ao custo amortizado utilizando o método de juros efetivos, menos eventual perda por redução ao valor recuperável.

2.17.3. Ativos financeiros disponíveis para venda

Os ativos financeiros disponíveis para venda correspondem aos ativos financeiros não derivativos designados como "disponíveis para venda" ou não são classificados como: (a) empréstimos e recebíveis, (b) investimentos mantidos até o vencimento, ou (c) ativos financeiros ao valor justo por meio do resultado.

As variações no valor contábil dos ativos financeiros monetários disponíveis para venda relacionadas a variações nas taxas de câmbio (ver abaixo), as receitas de juros calculadas utilizando o método de juros efetivos e aos dividendos sobre investimentos em ações disponíveis para venda são reconhecidas em "Outros resultados abrangentes" e acumuladas na rubrica "Reserva de reavaliação de investimentos". Quando o investimento é alienado ou apresenta redução do valor recuperável, o ganho ou a perda reavaliada anteriormente reconhecido na conta "Reserva de reavaliação de investimentos" é reclassificado para o resultado.

Os dividendos sobre instrumentos de patrimônio disponíveis para venda são reconhecidos no resultado quando é estabelecido o direito do Grupo de recebê-los.

O valor justo dos ativos financeiros monetários disponíveis para venda denominados em moeda estrangeira é determinado na respectiva moeda estrangeira e convertido pelo método de resultado e fechamento no encerramento do exercício. Os ganhos e perdas cambiais são reconhecidos em "Outros resultados abrangentes".

Os instrumentos de patrimônio disponíveis para venda que não são cotados em um mercado ativo e cujo valor justo não pode ser mensurado de forma confiável e os derivativos relacionados a, e que devem ser liquidados mediante entrega de, tal instrumento de patrimônio não cotado são mensurados ao custo e deduzidos de quaisquer perdas por redução no valor recuperável identificadas no encerramento do exercício.

2.17.4. Empréstimos e recebíveis

Empréstimos e recebíveis são ativos financeiros não derivativos com pagamentos fixos ou determináveis e que não são cotados em um mercado ativo. São incluídos nos ativos correntes, exceto aqueles com maturidades superiores a 12 meses após a data do balanço, sendo estes classificados como ativos não correntes.

Os empréstimos e recebíveis (inclusive contas a receber de clientes e outras e caixas e equivalentes de caixa) são mensurados pelo valor de custo amortizado utilizando o método de juros efetivos, deduzida de qualquer perda por redução do valor recuperável.

A receita de juros é reconhecida através da aplicação da taxa de juros efetiva, exceto para créditos de curto prazo quando o reconhecimento dos juros seria imaterial.

2.18. Passivos financeiros e instrumentos de patrimônio

2.18.1. Passivos financeiros

Os passivos financeiros são classificados como "Passivos financeiros ao valor justo por meio do resultado" ou "Outros passivos financeiros".

2.18.1.1. Passivos financeiros ao valor justo por meio do resultado

Os passivos financeiros são classificados como ao valor justo por meio do resultado quando são mantidos para negociação ou designados ao valor justo por meio do resultado. Um passivo financeiro é classificado como mantido para negociação se:

- Foi adquirido principalmente para a recompra no curto prazo; ou
- Faz parte de uma carteira de instrumentos financeiros identificados gerenciados em conjunto pelo Grupo e possui um padrão real recente de obtenção de lucro de curto prazo.

Um passivo financeiro não mantido para negociação pode ser designado ao valor justo por meio do resultado no reconhecimento inicial se:

- Tal designação eliminar ou reduzir significativamente uma inconsistência na mensuração ou reconhecimento que, de outra forma, iria surgir; ou
- O passivo financeiro for parte de um grupo de ativos ou passivos financeiros ou ambos, gerenciado e com seu desempenho avaliado com base no valor justo de acordo com a gestão dos riscos ou estratégia de investimentos documentados do Grupo, e quando as informações a respeito do Grupo forem fornecidas internamente com a mesma base; ou
- O ativo financeiro for parte de um contrato contendo um ou mais derivativos embutidos e a IAS 39 - Instrumentos Financeiros: Reconhecimento e Mensuração (equivalente ao Pronunciamento Técnico CPC 38) permitir que o contrato combinado (ativo ou passivo) seja totalmente designado ao valor justo por meio do resultado.

Os passivos financeiros ao valor justo por meio do resultado são demonstrados ao valor justo, e os respectivos ganhos ou perdas são reconhecidos no resultado. Os ganhos ou perdas líquidos reconhecidos no resultado incorporam os juros pagos pelo passivo financeiro, sendo incluídos na rubrica "Outros ganhos e perdas", na demonstração do resultado. O valor justo é determinado conforme descrito na nota explicativa nº 32.

2.18.1.2. Outros passivos financeiros

Os outros passivos financeiros (incluindo empréstimos) são mensurados pelo valor de custo amortizado.

2.18.1.3. Baixa de passivos financeiros

O Grupo baixa passivos financeiros somente quando suas obrigações são extintas e canceladas ou quando vencem. A diferença entre o valor contábil do passivo financeiro baixado e a contrapartida paga e a pagar é reconhecida no resultado.

2.19. Ação em tesouraria

Instrumentos patrimoniais próprios que são reacquiridos (ações de tesouraria) são reconhecidos ao custo e deduzidos do patrimônio líquido. Nenhum ganho ou perda é reconhecido na demonstração do resultado na compra, venda, emissão ou cancelamento dos instrumentos patrimoniais próprios do Grupo. Qualquer diferença entre o valor contábil e a contraprestação é reconhecida em outros resultados de capital.

2.20. Recomprou de Ações

Quando a Companhia adquire suas próprias ações, o montante da contrapartida paga, incluindo os custos diretamente atribuíveis, é reconhecido como uma redução do capital próprio com ações em tesouraria.

2.21. Custos e despesas

Os custos operacionais e passivos são registrados pelo regime de competência e dizem respeito principalmente às despesas com pessoal.

2.22. Receitas e despesas financeiras

Receitas e despesas financeiras ocorrem principalmente devido a juros e remuneração monetária decorrentes de investimentos financeiros, empréstimos e arrendamentos mercantis, tendo registrados pelo regime de competência.

2.23. Caixa e equivalentes de caixa

Caixa e equivalentes de caixa são mantidos com a finalidade de atender a compromissos de caixa de curto prazo, e não para investimento ou demais fins. O Grupo considera como caixa e equivalentes de caixa (i) dinheiro em caixa, (ii) depósitos bancários e (iii) aplicações financeiras de conversibilidade imediata em um montante conhecido de caixa sujeitas a um insignificante risco de mudança de valor.

Portanto, um investimento, normalmente, se qualifica como equivalente de caixa quando tem vencimento de curto prazo, por exemplo, 12 meses ou menos, a contar da data da contratação.

2.24. Contas a receber de clientes e Provisão para Devedores Duvidosos

As contas a receber são reconhecidas inicialmente pelo valor justo, que geralmente representa os montantes faturados e, posteriormente, pelos saldos menos provisão para eventuais perdas no valor recuperável. A provisão para devedores duvidosos é estabelecida quando existe evidência objetiva, além de quaisquer garantias que possam ter sido fornecidas pelo cliente, que o Grupo não será capaz de cobrar todos os montantes devidos, de acordo com as condições iniciais dos créditos a receber. Dificuldades financeiras significativas do cliente, probabilidade de que o cliente entre em falência ou de reestruturação financeira e falta de pagamentos, são considerados indicadores de que o "contas a receber" será comprometido. O montante da provisão é a diferença entre a quantia escriturada do ativo e valor atual dos fluxos de caixa futuros estimados, descontados à taxa de juro efetiva original. A quantia escriturada do ativo é reduzida através da utilização de uma conta retentora, e o montante da perda é reconhecido na demonstração dos resultados como "despesas gerais, comerciais e administrativas". Quando uma fatura é incoerável, ela é amortizada na quantia do contas a receber. Subsequentemente, recuperações de montantes anteriormente amortizados são creditadas em "despesas gerais, comerciais e administrativas" na demonstração de resultados.

2.25. Depósitos em caixa

Existem situações em que o Grupo questiona a legitimidade de determinados passivos ou ações movidas contra si. Por conta desses questionamentos, por ordem judicial ou por estratégia da própria Administração, os valores em questão podem ser depositados em juízo sem que haja caracterização da liquidação do passivo, permitindo que o Grupo a continue questionando as ações. Nestas situações, embora os depósitos ainda sejam ativos do Grupo, que são ajustados pela inflação (Nota 19), os valores somente são liberados mediante o recebimento de uma decisão judicial final favorável ao Grupo. Os depósitos judiciais são considerados como ativos de investimento para fins da demonstração de fluxo de caixa.

2.26. Empréstimos e financiamentos

Empréstimos tomados são reconhecidos inicialmente no recebimento dos custos, incluindo dos custos de transação. Em seguida, os empréstimos e financiamentos tomados são apresentados pelo custo amortizado, isto é, acrescidos de encargos e juros proporcionais ao período incorrido (Nota 15).

2.27. Salários e Encargos Sociais

Os valores relativos às férias devidas aos funcionários estão provisionados proporcionalmente ao período aquisitivo, e incluem os correspondentes encargos sociais.

A Contax possui um programa de participação nos resultados para todos os seus funcionários, conforme contrato firmado com a Federação Interbancária dos Trabalhadores em Empresas de Telecomunicações (FITTEL). Este programa de participação nos resultados é baseado no estabelecimento de crescimento dos ganhos operacionais e de desempenho individual, com participação de todos os funcionários.

2.28. Contas a Pagar

Pagamento a fornecedores é inicialmente reconhecido pelo valor justo que geralmente representa valores de notas fiscais.

2.29. Distribuição de Dividendos

O dividendo no mínimo obrigatório é reconhecido em linha especial no encerramento de cada exercício social. Os dividendos excedentes são reconhecidos ao passivo somente quando da sua aprovação na assembleia geral de acionistas da Companhia.

2.30. Demonstração do Valor Adicionado ("DVA")

Essa demonstr

b) Conciliação do patrimônio líquido da Consolidada

	Consolidado	
	282.698	
Saldo em 1º de janeiro de 2009 (BR GAAP anterior)	282.698	
Descrição dos ajustes para nova prática:		
Parcela dos dividendos em excesso aos dividendos mínimos obrigatórios não reconhecidos como obrigações legais segundo o IAS 20 (I)	11.428	
Dividendos propostos relativos à exercícios anteriores e somente declarados no exercício de 2009 (I)	16.626	
Arrendamento mercantil, líquido dos efeitos de impostos diferidos (2)	8.225	
Participação de acionistas não controladores (3)	2.079	
Saldo em 1º de janeiro de 2009 (IFRS e BR GAAP)	321.056	
Saldo em 31 de dezembro de 2009 (BR GAAP anterior)	342.657	
Descrição dos ajustes para nova prática:		
Parcela dos dividendos em excesso aos dividendos mínimos obrigatórios não reconhecidos como obrigações legais segundo o IAS 20 (I)	59.403	
Participação de acionistas não controladores (3)	1.445	
Saldo em 31 de dezembro de 2009 (IFRS e BR GAAP)	403.505	

c) Efeito da adoção das IFRS nas demonstrações consolidadas do resultado e dos fluxos de caixa

Demonstração do resultado:

Descrição	Consolidado	
	2009 BR GAAP anterior	2009 Efeitos da adoção das IFRS
Operações continuadas		
Receita operacional líquida	2.161.019	-
Custo dos serviços prestados	(1.757.272)	(2.892)
Lucro operacional bruto	403.747	(2.892)
Recargas (despesas) operacionais		
Comerciais	(27.709)	-
Gerais e administrativas	(130.707)	(8)
Remuneração dos administradores	(7.879)	-
Financeiras, líquidas	(15.391)	-
Outras despesas operacionais, líquidas	(13.440)	-
	(195.126)	(8)
Lucro operacional antes do imposto de renda e da contribuição social	208.621	(2.900)
Imposto de renda e contribuição social:		
Corrente	(70.998)	-
Diferido	1.659	(5.325)
Lucro do exercício proveniente de operações continuadas	139.282	(8.225)
Lucro líquido do exercício	139.282	(8.225)
Lucro atribuível a:		
Proprietários da controladora	139.282	(8.225)
Participações não controladoras	634	-
	139.916	(8.225)

Demonstração do fluxo de caixa:

Descrição	Consolidado	
	2009 BR GAAP anterior	2009 Efeitos da adoção das IFRS
Operações continuadas		
Receita operacional líquida	2.161.019	-
Custo dos serviços prestados	(1.757.272)	(2.892)
Lucro operacional bruto	403.747	(2.892)
Recargas (despesas) operacionais		
Comerciais	(27.709)	-
Gerais e administrativas	(130.707)	(8)
Remuneração dos administradores	(7.879)	-
Financeiras, líquidas	(15.391)	-
Outras despesas operacionais, líquidas	(13.440)	-
	(195.126)	(8)
Lucro operacional antes do imposto de renda e da contribuição social	208.621	(2.900)
Imposto de renda e contribuição social:		
Corrente	(70.998)	-
Diferido	1.659	(5.325)
Lucro do exercício proveniente de operações continuadas	139.282	(8.225)
Lucro líquido do exercício	139.282	(8.225)
Lucro atribuível a:		
Proprietários da controladora	139.282	(8.225)
Participações não controladoras	634	-
	139.916	(8.225)

Demonstração do fluxo de caixa:

Descrição	Consolidado	
	2009 BR GAAP anterior	2009 Efeitos da adoção das IFRS
FLUXOS DE CAIXA DE ATIVIDADES OPERACIONAIS		
Lucro do exercício proveniente das operações continuadas	139.916	(8.225)
Ajustes ao lucro líquido:		
Depreciação e amortização	113.510	2.901
Perda na alienação de ativo imobilizado	1.710	-
Despesa de provisão para contingências	1.874	-
Imposto de renda diferido	(1.659)	5.325
Ganho (perda) com juros e variação monetária, líquidos	(1.890)	-
Despesas reconhecidas referente a pagamentos baseados em ações liquidadas com instrumentos patrimoniais	9.995	-
Despesa de juros sobre empréstimos e financiamentos	31.015	-
Participações não controladas	(634)	-
Variações no capital circulante:		
Contas a receber	(26.352)	1
Despesas antecipadas	(10.496)	2.437
Tributos a recuperar	(15.479)	12.759
Outros ativos	420	(2.437)
Salários, encargos sociais e benefícios	15.894	-
Fornecedores	186	-
Tributos a recolher	23.112	(12.750)
Outros passivos	28.794	(11)
Juros sobre empréstimos e financiamentos	(31.130)	-
Caixa líquido proveniente das (usado nas) atividades operacionais	278.786	-

FLUXOS DE CAIXA DE ATIVIDADES OPERACIONAIS

Descrição	Consolidado	
	2009 BR GAAP anterior	2009 Efeitos da adoção das IFRS
Lucro do exercício proveniente das operações continuadas	139.916	(8.225)
Ajustes ao lucro líquido:		
Depreciação e amortização	113.510	2.901
Perda na alienação de ativo imobilizado	1.710	-
Despesa de provisão para contingências	1.874	-
Imposto de renda diferido	(1.659)	5.325
Ganho (perda) com juros e variação monetária, líquidos	(1.890)	-
Despesas reconhecidas referente a pagamentos baseados em ações liquidadas com instrumentos patrimoniais	9.995	-
Despesa de juros sobre empréstimos e financiamentos	31.015	-
Participações não controladas	(634)	-
Variações no capital circulante:		
Contas a receber	(26.352)	1
Despesas antecipadas	(10.496)	2.437
Tributos a recuperar	(15.479)	12.759
Outros ativos	420	(2.437)
Salários, encargos sociais e benefícios	15.894	-
Fornecedores	186	-
Tributos a recolher	23.112	(12.750)
Outros passivos	28.794	(11)
Juros sobre empréstimos e financiamentos	(31.130)	-
Caixa líquido proveniente das (usado nas) atividades operacionais	278.786	-

FLUXOS DE CAIXA DE ATIVIDADES DE INVESTIMENTOS

Descrição	Consolidado	
	2009 BR GAAP anterior	2009 Efeitos da adoção das IFRS
Recebimento pela venda do ativo imobilizado	27	-
Aquisição de ativo imobilizado	(158.901)	-
Depósitos judiciais	(16.487)	-
Aplicações financeiras não circulantes	(201.950)	-
Caixa líquido proveniente das (usado nas) atividades de investimento	(261.951)	-

FLUXOS DE CAIXA DE ATIVIDADES DE FINANCIAMENTOS

Descrição	Consolidado	
	2009 BR GAAP anterior	2009 Efeitos da adoção das IFRS
Pagamento de arrendamento mercantil	(11.674)	-
Pagamento de financiamento (BNDES)	(13.542)	-
Dividendos pagos	(49.380)	-
Rescompa de ações	(314)	-
Caixa usado nas (aplicado nas) atividades de financiamentos	(74.910)	-
Acrescimo líquido em caixa e equivalentes de caixa	1.925	-
Caixa e equivalentes de caixa no início do exercício	355.928	-
Caixa e equivalentes de caixa no fim do exercício	357.853	-

d) Conciliação do resultado consolidado

Descrição	Consolidado	
	2009 BR GAAP anterior	2009 Efeitos da adoção das IFRS
Lucro líquido antes da participação dos acionistas não controladores (BR GAAP anterior)	139.282	-
Descrição dos ajustes para nova prática:		
Arrendamento mercantil, líquidos dos efeitos de impostos diferidos (2)	(8.225)	
Lucro líquido antes da participação dos acionistas não controladores	131.057	
Participação de acionistas não controladores	634	
Lucro líquido do exercício (BR GAAP e IFRS)	131.691	
e) Notas às reconciliações		
(1) Segundo as IFRS (IAS 20), os dividendos propostos são reconhecidos como passivo no período a eles relacionado, independentemente de quando são declarados, e os dividendos excedentes destinados em linha especial na demonstração das mudanças do patrimônio líquido. Os dividendos em excesso ao mínimo obrigatório relativos ao exercício de 2009 foram reconhecidos como adividas para adoção inicial das IFRS na demonstração das mudanças do patrimônio líquido e foram revertidos da conta de dividendos a pagar, no balanço patrimonial de 2009, onde estavam originalmente apresentados de acordo com as regras anteriores.		
(2) A Companhia efetuou o processo de revisão de suas taxas de depreciação do ativo imobilizado durante o exercício social findo em 31 de dezembro de 2008. Posteriormente ao processo de elaboração de suas demonstrações financeiras preparadas de acordo com as Normas Internacionais de Relatório Financeiro (IFRS), a Administração verificou que determinados efeitos de depreciação relacionados a certos contratos de arrendamento mercantil financeiro não haviam sido corretamente calculados quando comparados com as taxas de depreciação revisadas de ativos equivalentes de seu ativo imobilizado e contabilizados no BR GAAP. Desta forma, tendo em vista não serem valores relevantes, a Companhia contabilizou tais itens para fins de IFRS somente ao resultado do exercício social de 2009.		
(3) A apresentação das participações de acionistas não controladoras como parte integrante do patrimônio líquido é determinada pelas IFRS (IAS 1).		

4.2. Efeitos da adoção dos novos Pronunciamentos Técnicos, Orientações e Interpretações emitidos pelo CPC nas demonstrações financeiras individuais

4.2.1. Adoção das novas práticas contábeis adotadas no Brasil

A Companhia adotou todos os Pronunciamentos Técnicos, Orientações e Interpretações emitidos pelo CPC e aprovados pela CVM, que juntamente com as práticas contábeis incluídas na legislação societária brasileira são denominados como práticas contábeis adotadas no Brasil (BR GAAP).

A Companhia aplicou as políticas contábeis definidas na nota explicativa nº 2 em todos os períodos apresentados, o que inclui o balanço patrimonial de abertura em 1º de janeiro de 2009. Na mensuração dos ajustes e preparação desse balanço patrimonial de abertura, a Companhia aplicou os requerimentos constantes no CPC 43(R1) - Adoção Inicial dos Pronunciamentos Técnicos CPC 15 a 40, ajustando os valores de suas demonstrações financeiras individuais de tal forma que elas produzissem, quando consolidadas, os mesmos resultados das demonstrações financeiras consolidadas, conforme nota explicativa nº 2 acima. O referido procedimento foi adotado de forma a obter o mesmo resultado e patrimônio líquido atribuíveis aos proprietários da controladora nas demonstrações financeiras individuais e consolidadas.

4.2.2. Conciliações para as práticas contábeis anteriores

a) Efeitos da adoção das novas práticas contábeis adotadas no Brasil no balanço patrimonial individual

Descrição	Controladora	
	Em 01/01/2009	Em 31/12/2009
Ativos		
Caixa e equivalentes de caixa	16.132	47.136
Tributos a receber	30	956
Dividendos a receber	148.744	35.421
Total dos ativos circulantes	164.906	83.513
Ativos não circulantes		
Aplicações financeiras mantidas até o vencimento	-	26.590
Tributos a recuperar	4.737	5.091
Tributos diferidos	952	837
Investimento em controladas	221.886	335.604
Total dos ativos não circulantes	227.575	368.122
TOTAL DOS ATIVOS	392.481	451.635
Passivos		
Fornecedores	29	50
Salários, encargos sociais e benefícios	42	152
Tributos a recolher	56	255
Dividendos a pagar	51.365	32.787
Repasse a acionistas	-	16.331
Demais obrigações	239	-
Total dos passivos circulantes	51.731	49.575
Passivos não circulantes		
Debêntures privadas	40.153	-
Repasse a acionistas	16.850	(16.331)
Demais obrigações	1.049	-
Total dos passivos não circulantes	58.052	16.331
TOTAL DOS PASSIVOS	109.783	65.906

b) Conciliação do patrimônio líquido da Controladora

Descrição	Controladora	
	2009 BR GAAP anterior	2009 Efeitos da adoção das IFRS
Saldo em 1º de janeiro de 2009 (BR GAAP anterior)	282.698	
Descrição dos ajustes para nova prática:		
Parcela dos dividendos em excesso aos dividendos mínimos obrigatórios não reconhecidos como obrigações legais segundo o IAS 20 (I)	11.428	
Arrendamento mercantil, líquidos dos efeitos de impostos diferidos (2)	8.225	
Saldo em 1º de janeiro de 2009 (IFRS e BR GAAP)	318.977	
Saldo em 31 de dezembro de 2009 (BR GAAP anterior)	342.657	
Descrição dos ajustes para nova prática:		
Parcela dos dividendos em excesso aos dividendos mínimos obrigatórios não reconhecidos como obrigações legais segundo o IAS 20 (I)	59.403	
Saldo em 31 de dezembro de 2009 (IFRS e BR GAAP)	402.060	

c) Efeito da adoção das IFRS nas demonstrações consolidadas do resultado e dos fluxos de caixa

Demonstração do resultado:

Descrição	Controladora	
	2009 BR GAAP anterior	2009 Efeitos da adoção das IFRS
Operações continuadas		
Receitas (despesas) operacionais		
Gerais e administrativas	(11.773)	-
Remuneração dos administradores	(1.555)	-
Resultado de equivalência patrimonial	149.139	(8.225)
Receitas financeiras	5.954	-
Despesas financeiras	(1.403)	-
Outras despesas operacionais, líquidas	(86)	-
Lucro operacional antes do imposto de renda e da contribuição social	140.276	(8.225)
Imposto de renda e contribuição social:		
Corrente	(245)	-
Diferido	(115)	-
Lucro do exercício proveniente de operações continuadas	139.916	(8.225)
Lucro líquido do exercício	139.916	(8.225)
Demonstração do fluxo de caixa:		
FLUXOS DE CAIXA DE ATIVIDADES OPERACIONAIS		
Lucro do exercício proveniente das operações continuadas	139.916	(8.225)
Ajustes ao lucro líquido:		
Resultado de equivalência patrimonial	(149.139)	8.225
Imposto de renda diferido	115	-
Ganho (perda) com juros e variação monetária, líquidos	(726)	-
Despesas reconhecidas referente a pagamentos baseados em ações liquidadas com instrumentos patrimoniais	9.995	-
Despesa de juros sobre empréstimos e financiamentos	1.090	-
Variações no capital circulante:		
Tributos a recuperar	(350)	-
Salários, encargos sociais e benefícios	5	-
Fornecedores	121	-
Tributos a recolher	159	-
Outros passivos	(485)	-
Juros sobre empréstimos e financiamentos	(1.279)	-
Caixa líquido proveniente das (usado nas) atividades operacionais	(536)	-

FLUXOS DE CAIXA DE ATIVIDADES DE INVESTIMENTOS

Descrição	Controladora	
	2009 BR GAAP anterior	2009 Efeitos da adoção das IFRS
Recebimento pela venda do ativo imobilizado	27	-
Aquisição de ativo imobilizado	(158.901)	-
Depósitos judiciais	(16.487)	-
Aplicações financeiras não circulantes	(201.950)	-
Caixa líquido proveniente das (usado nas) atividades de investimento	(261.951)	-

FLUXOS DE CAIXA DE ATIVIDADES DE FINANCIAMENTOS

Descrição	Controladora	
	2009 BR GAAP anterior	2009 Efeitos da adoção das IFRS
Pagamento de arrendamento mercantil	(11.674)	-
Pagamento de financiamento (BNDES)	(13.542)	-
Dividendos pagos	(49.380)	-
Rescompa de ações	(314)	-
Caixa usado nas (aplicado nas) atividades de financiamentos	(74.910)	-
Acrescimo líquido em caixa e equivalentes de caixa	1.925	-
Caixa e equivalentes de caixa no início do exercício	355.928	-
Caixa e equivalentes de caixa no fim do exercício	357.853	-

d) Conciliação do resultado consolidado

Descrição	Controladora	
	2009 BR GAAP anterior	2009 Efeitos da adoção das IFRS
Lucro líquido antes da participação dos acionistas não controladores (BR GAAP anterior)	139.282	-
Descrição dos ajustes para nova prática:		
Arrendamento mercantil, líquidos dos efeitos de impostos diferidos (2)	(8.225)	
Lucro líquido antes da participação dos acionistas não controladores	131.057	
Participação de acionistas não controladores	634	
Lucro líquido do exercício (BR GAAP e IFRS)	131.691	
e) Notas às reconciliações		
(1) Segundo as IFRS (IAS 20), os dividendos propostos são reconhecidos como passivo no período a eles relacionado, independentemente de quando são declarados, e os dividendos excedentes destinados em linha especial na demonstração das mudanças do patrimônio líquido. Os dividendos em excesso ao mínimo obrigatório relativos ao exercício de 2009 foram reconhecidos como adividas para adoção inicial das IFRS na demonstração das mudanças do patrimônio líquido e foram revertidos da conta de dividendos a pagar, no balanço patrimonial de 2009, onde estavam originalmente apresentados de acordo com as regras anteriores.		
(2) A Companhia efetuou o processo de revisão de suas taxas de depreciação do ativo imobilizado durante o exercício social findo em 31 de dezembro de 2008. Posteriormente ao processo de elaboração de suas demonstrações financeiras preparadas de acordo com as Normas Internacionais de Relatório Financeiro (IFRS), a Administração verificou que determinados efeitos de depreciação relacionados a certos contratos de arrendamento mercantil financeiro não haviam sido corretamente calculados quando comparados com as taxas de depreciação revisadas de ativos equivalentes de seu ativo imobilizado e contabilizados no BR GAAP. Desta forma, tendo em vista não serem valores relevantes, a Companhia contabilizou tais itens para fins de IFRS somente ao resultado do exercício social de 2009.		
(3) A apresentação das participações de acionistas não controladoras como parte integrante do patrimônio líquido é determinada pelas IFRS (IAS 1).		

b) Conciliação do patrimônio líquido da Controladora

Descrição	Controladora	
	2009 BR GAAP anterior	2009 Efeitos da adoção das IFRS
Saldo em 1º de janeiro de 2009 (BR GAAP anterior)	282.698	
Descrição dos ajustes para nova prática:		
Parcela dos dividendos em excesso aos dividendos mínimos obrigatórios não reconhecidos como obrigações legais segundo o IAS 20 (I)	11.428	
Arrendamento mercantil, líquidos dos efeitos de impostos diferidos (2)	8.225	
Saldo em 1º de janeiro de 2009 (IFRS e BR GAAP)	318.977	
Saldo em 31 de dezembro de 2009 (BR GAAP anterior)	342.657	
Descrição dos ajustes para nova prática:		
Parcela dos dividendos em excesso aos dividendos mínimos obrigatórios não reconhecidos como obrigações legais segundo o IAS 20 (I)	59.403	
Saldo em 31 de dezembro de 2009 (IFRS e BR GAAP)	402.060	

c) Efeito da adoção das IFRS nas demonstrações consolidadas do resultado e dos fluxos de caixa

9. TRIBUTOS DIFERIDOS

O imposto de renda e contribuição social diferidos nas datas finais dos períodos contábeis referem-se a:

	31/12/2010				31/12/2009				01/01/2009			
	Diferenças temporárias	Imposto de renda	Contribuição social	Total IRPJ/CSLL	Diferenças temporárias	Imposto de renda	Contribuição social	Total IRPJ/CSLL	Diferenças temporárias	Imposto de renda	Contribuição social	Total IRPJ/CSLL
Ativo:	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Depreciação	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Passivos de Contingência	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Programa de Participação nos Resultados	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Prejuízo Fiscal	-	-	-	-	2.461	615	222	837	2.801	700	252	952
Imposto de renda e contribuição social diferidos - ativo	-	-	-	-	2.461	615	222	837	2.801	700	252	952

	31/12/2010				31/12/2009				01/01/2009			
	Diferenças temporárias	Imposto de renda	Contribuição social	Total IRPJ/CSLL	Diferenças temporárias	Imposto de renda	Contribuição social	Total IRPJ/CSLL	Diferenças temporárias	Imposto de renda	Contribuição social	Total IRPJ/CSLL
Ativo:	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Depreciação	19.148	4.787	1.723	6.510	7.539	1.884	679	2.563	15.663	3.915	1.410	5.325
Passivos de Contingência	74.411	18.603	6.697	25.300	52.018	13.005	4.681	17.686	50.369	12.592	4.533	17.125
Diferido Ability (i)	80.555	20.139	7.250	27.389	-	-	-	-	-	-	-	-
Programa de Participação nos Resultados	12.762	3.191	1.149	4.340	19.440	4.860	1.750	6.610	26.554	6.638	2.390	9.028
Prejuízo Fiscal	2.150	537	193	730	5.629	1.407	507	1.914	2.801	700	252	952
Imposto de renda e contribuição social diferidos - ativo	189.026	47.256	17.011	64.269	84.626	21.156	7.617	28.773	95.387	23.845	8.585	32.430

(i) Em 21 de dezembro de 2010, a Contax transferiu o controle da Ability para a Companhia através de uma cisão parcial de ativos, bem como as referidas obrigações (contraprestação contingente no valor de R\$45.585, saldo em 31 de dezembro de 2010). Dessa forma, o ativo registrado anteriormente em Contax foi transferido para os livros contábeis da Ability como crédito fiscal no montante de R\$25.284, sendo em 31 de dezembro de 2010, nos termos da Instrução CVM nº 319/99 e de acordo com a Interpretação Técnica IPCP 09 (Demonstrações Contábeis Individuais, Demonstrações Separadas, Demonstrações Consolidadas e Aplicação do Método de Equivalência Patrimonial).

Estudos de viabilidade econômica elaborados em dezembro de 2010, e aprovados pelos órgãos de Administração da Companhia, indicam a realização integral dos créditos tributários até o exercício de 2015, conforme preconizado pela Instrução CVM nº 371/02 e detalhado abaixo:

	31/12/2010	31/12/2009
Até 31 de Dezembro de:		
2011	37.932	-
2012	6.300	-
2013	6.900	-
2014	8.861	-
2015	4.281	-
	64.269	-

(ii) Os estudos técnicos sobre os lucros tributáveis futuros consideram estimativas que estão relacionadas, entre outras, ao desempenho do Grupo, assim como o comportamento do mercado de atuação e determinados aspectos econômicos. Os valores reais podem divergir das estimativas adotadas.

10. DESPESAS ANTECIPADAS E DEMAIS ATIVOS (CONSOLIDADO)

	Consolidado (IRFS e BR GAAP)		
	31/12/2010	31/12/2009	01/01/2009
Pagamentos antecipados	28.452	18.914	7.518
Créditos a receber	4.956	1.980	2.177
	33.408	19.994	9.695
Circulante	30.835	18.650	8.573
Não circulante	2.573	1.344	1.122

11. INVESTIMENTO EM CONTROLADAS

A seguir, são apresentados os detalhes das controladas da Companhia na data de encerramento do exercício:

Nome da controlada	Principal atividade	Local de Constituição e operação	Participação e capital votante detidos - %
Contax	Serviços de teleatendimento em geral	Brasil	100% 100%
Ability	Serviços de trade marketing	Brasil	100% -
TUDO	Serviços de tecnologia da informação	Brasil	80% 80%
BRC	Desenvolvimento e implementação do Programa Nova Luz	Brasil	100% 100%
CONTAX	Serviços de teleatendimento em geral	Argentina	100% -

A movimentação dos investimentos em controladas, apresentados nas demonstrações financeiras individuais, é como segue:

	Controladas diretas				Controladas indiretas			
	Contax	Ability	TUDO	BRC	Contax	Ability	TUDO	BRC
Saldo em 1º de janeiro de 2009	356.434	-	356.434	8.317	-	-	-	8.317
Equivalência	140.914	-	140.914	(2.535)	-	-	-	(2.535)
Dividendos mín. Obrigatórios	(35.421)	-	(35.421)	-	-	-	-	-
Dividendos propostos	(126.323)	-	(126.323)	-	-	-	-	-
Saldo em 31 de dezembro de 2009	335.604	-	335.604	5.782	-	-	-	5.782
Aumento investimento	-	25.650	25.650	-	3.923	1	3.924	-
Equivalência	104.776	820	105.596	2.218	(3.029)	-	-	(811)
Dividendos mín. Obrigatórios	(24.884)	-	(24.884)	-	-	-	-	-
Dividendos propostos	(95.926)	-	(95.926)	-	-	-	-	-
Redução do capital social	(29.046)	-	(29.046)	-	-	-	-	-
Ajuste Avaliação Patrimonial	(46)	-	(46)	-	(46)	-	-	(46)
Saldo em 31 de dezembro de 2010	290.478	26.470	316.948	8.000	848	1	8.849	-

As demonstrações financeiras das controladas Contax e TUDO de 31 de dezembro de 2008 foram examinadas por outros auditores independentes.

12. IMOBILIZADO (CONSOLIDADO)

	Equipamentos de TI (i)		Móveis e utensílios (ii)		Instalações em imóveis de terceiros (iii)		Imobilizado em construções (iii)		Prédios	Terrenos	Outros	Total
	Equipamentos de TI (i)	Móveis e utensílios (ii)	Instalações em imóveis de terceiros (iii)	Imobilizado em construções (iii)								
Custo												
Em 1º de janeiro de 2009	325.548	68.895	186.340	3.274	2.709	-	29.679	617.979	-	-	-	-
Adições	43.243	11.274	62.803	7.324	-	-	13.478	138.122	-	-	-	-
Baixas	(9.701)	(1.367)	(3.163)	-	-	-	(39)	(14.270)	-	-	-	-
Transferências	2.044	684	(2.396)	(5.828)	-	-	2.725	(2.771)	-	-	-	-
Em 31 de dezembro de 2009	361.134	79.486	243.584	5.473	2.709	831	45.843	739.060	-	-	-	-
Adições	42.301	18.316	33.023	41.573	-	-	14.380	149.593	-	-	-	-
Baixas	(99)	(41)	(756)	-	-	-	(39)	(358)	-	-	-	-
Transferências	1.670	402	1.795	(11.847)	319	-	103	(1.784)	-	-	-	-
Em 31 de dezembro de 2010	405.006	98.163	283.993	35.199	3.028	831	60.287	886.507	-	-	-	-

	Equipamentos de TI (i)		Móveis e utensílios (ii)		Instalações em imóveis de terceiros (iii)		Imobilizado em construções (iii)		Prédios	Terrenos	Outros	Total
	Equipamentos de TI (i)	Móveis e utensílios (ii)	Instalações em imóveis de terceiros (iii)	Imobilizado em construções (iii)								
Amortização acumulada												
Em 1º de janeiro de 2009	(224.884)	(23.857)	(53.429)	-	(105)	-	(8.024)	(310.279)	-	-	-	-
Amortização	(52.618)	(9.916)	(22.267)	-	(105)	-	(3.931)	(88.837)	-	-	-	-
Baixas	9.509	1.701	-	-	-	-	16	12.532	-	-	-	-
Transferências	1.162	(629)	1.103	-	-	-	(2.639)	(3)	-	-	-	-
Em 31 de dezembro de 2009	(266.811)	(33.106)	(72.877)	-	(212)	-	(13.568)	(386.587)	-	-	-	-
Amortização	(50.191)	(10.902)	(27.892)	-	(110)	-	(5.305)	(94.187)	-	-	-	-
Baixas	94	27	-	-	-	-	183	144	-	-	-	-
Transferências	346	(189)	21	-	-	-	(23)	(4)	-	-	-	-
Em 31 de dezembro de 2010	(316.562)	(44.170)	(100.548)	-	(322)	-	(19.032)	(480.634)	-	-	-	-

Os ativos adquiridos através de contratos de arrendamento mercantil financeiro, conforme preconizado pela Deliberação CVM nº 554/08, que aprovou o Pronunciamento Técnico CPC 06 (Operações de arrendamento mercantil), foram classificados como ativos imobilizados e registrados nas rubricas "Equipamentos de computação" e "Móveis e utensílios" e geraram aumento na depreciação nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2010 e de 2009, nos montantes de R\$738 e R\$7.264, respectivamente. O valor contábil do imobilizado mantido sob compromissos de arrendamento mercantil financeiro em 31 de dezembro de 2010 foi de R\$ 2.120 (2009 - R\$2.790, 1º de janeiro de 2009 R\$ 10.034).

13. AGIO SOBRE INVESTIMENTOS

	31/12/2010
Custo	
Em 31 de dezembro de 2009	49.081
Adições	-
Baixas	-
Transferências	-
Em 31 de dezembro de 2010	49.081

Em setembro de 2010, a Contax adquiriu o controle integral da Ability, pelo montante de R\$72.585, dos quais R\$74.365 como ágio fundamente do seu valor econômico, em função da estimativa de rentabilidade futura do negócio. Em 21 de dezembro de 2010, a Contax transferiu o controle da Ability para a Companhia, através de uma cisão parcial. No processo de cisão foi transferido para a Companhia o valor do ágio líquido do crédito tributário no valor de R\$49.081. O valor de R\$25.284 foi reconhecido na Ability como imposto de renda e contribuição social diferidos.

14. OUTROS ATIVOS INTANGÍVEIS (CONSOLIDADO)

	Sistema de Processamento de Dados		Marcas e Patentes		Total
	31/12/2010	31/12/2009	31/12/2010	31/12/2009	
Custo					
Em 1º de janeiro de 2009	150.954	-	-	-	150.954
Adições	20.779	-	-	-	20.779
Baixas	-	-	-	-	-
Transferências	2.770	-	-	-	2.770
Em 31 de dezembro de 2009	174.503	-	-	-	174.503
Adições	16.595	-	82	-	16.677
Baixas	-	-	-	-	-
Transferências	1.787	-	-	-	1.787
Em 31 de dezembro de 2010	192.885	-	82	-	192.967

	Amortização Acumulada		Total
	31/12/2010	31/12/2009	
Custo			
Em 1º de janeiro de 2009	(66.487)	-	(66.487)
Amortização	(27.573)	-	(27.573)
Baixas	-	-	-
Transferências	3	-	3
Em 31 de dezembro de 2009	(94.057)	-	(94.057)
Amortização	(29.841)	-	(29.841)
Baixas	-	-	-
Transferências	4	-	4
Em 31 de dezembro de 2010	(123.894)	-	(123.894)

	Intangível Líquido		Total
	31/12/2010	31/12/2009	
Em 1º de janeiro de 2009	84.467	-	84.467
Em 31 de dezembro de 2009	80.446	-	80.446
Em 31 de dezembro de 2010	68.991	82	69.073

15. CONTAS A PAGAR A FORNECEDORES

	Controladora (BR GAAP)			Consolidado (IRFS e BR GAAP)		
	31/12/2010	31/12/2009	01/01/2009	31/12/2010	31/12/2009	01/01/2009
Fornecedor mercado interno	22	150	29	82.278	76.071	76.835
Fornecedor mercado externo	-	-	-	882	963	12
	22	150	29	83.160	77.033	76.847

16. EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS (CONSOLIDADO)

16.1. Empréstimos e financiamentos em moeda nacional

Objeto	Vigência		Encargos financeiros			
	Início	Vencimento	31/12/2010	31/12/2009	01/01/2009	
Expansão da capacidade instalada (BNDES)	10/2007	09/2013	Fiança bancária T.JLP + 2% a.a	150.033	204.591	217.969
Expansão da capacidade instalada (BNDES)	05/2010	09/2016	Cliente Oi T.JLP + 2,73% a.a	158.052	-	-
Aquisição de máquinas e equipamentos nacionais	05/2010	09/2016	Cliente Oi 4,5% a.a	23.579	-	-
Construção do site Sarto Amaro (BNB)	11/2009	03/2016	Cliente NET 10% a.a	51.203	-	-
Circulante	-	-	-	64.873	55.070	14.219
Não circulante	-	-	-	317.994	149.521	203.750

(i) A taxa de juro de longo prazo (TJLP) anual foi de 6,00% em 2010 (6,00% e 6,00% em 31 de dezembro e 1º de janeiro de 2009, respectivamente).

16.2. Resumo dos contratos de empréstimos e financiamentos

16.2.1. Contrato de financiamento com o Banco Nacional do Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) Em agosto de 2007, a Contax celebrou contrato de financiamento com o BNDES no montante de R\$216.514, visando a expansão da capacidade instalada, a modernização das atuais instalações, a capacitação dos recursos humanos, a melhoria na qualidade dos serviços prestados, a produtividade e investimentos em ações de marketing. As liberações desse financiamento foram realizadas em cinco parcelas, sendo a primeira parcela liberada em outubro de 2007 e finalizando com a liberação da quinta e última parcela em novembro de 2008.

O vencimento dos encargos financeiros era trimestral até 15 de setembro de 2009, passando a ser mensal para o período de 15 de outubro de 2009 até o vencimento final ou liquidação do contrato. O principal está sendo liquidado mensalmente desde 15 de outubro de 2009.

A Contax, por opção contratual, apresentou garantias através de fianças (Nota 38) de instituições financeiras, não sendo neste caso, aplicáveis as estruturas de recebíveis e de cláusulas restritivas (financial covenants) em 31 de dezembro de 2010. Os custos relativos a essas fianças totalizaram R\$ 1.075 (R\$ 1.234 em 31 de dezembro de 2009).

16.2.2. Novo contrato de financiamento com o BNDES Em março de 2010, a Contax firmou um novo contrato de financiamento com o BNDES no montante de R\$ 323.552, dividido em dois subcréditos:

Subcrédito "A", no montante de R\$ 281.456, destinado a investimentos para ampliação da capacidade instalada e modernização das instalações, implementação de programas de qualidade, capacitação de recursos humanos e investimentos em Pesquisa e Desenvolvimento, no âmbito do Programa BNDES para o Desenvolvimento da Indústria Nacional de Software e Serviços de Tecnologia da Informação (BNDES PROSOFT); e

Subcrédito "B", no montante de R\$ 42.097, destinado a investimentos para aquisição de máquinas e equipamentos nacionais, que se enquadram nos critérios da Agência Especial de Financiamento Industrial (FINAME), necessários

	31/12/2010	31/12/2009	01/01/2009
Saldo no início do exercício	19.639	9.282	9.254
Plano de Opção de Compra de Ações:			
Programa 2007	(7.024)	10.328	-
Programa 2010	2.116	-	-
Dividendos Prescritos	-	29	28
Saldo no final do exercício	14.731	19.639	9.282

23.2. Reservas de Lucros
Reserva Legal
De acordo com o Art. 193 da Lei das Sociedades por Ações, essa reserva é constituída com base em 5% do lucro líquido de cada exercício, e não deve exceder 20% do capital social realizado ou 30% do capital social realizado acrescido das reservas de capital. A reserva legal tem por fim assegurar a integridade do capital social e somente poderá ser utilizada para compensar prejuízos ou aumentar o capital, não podendo ser distribuída com dividendos.

	31/12/2010	31/12/2009	01/01/2009
Saldo no início do exercício	21.907	15.465	10.845
Destinação do lucro líquido do exercício	5.425	6.442	4.620
Saldo no final do exercício	27.332	21.907	15.465

Reserva Estatutária
De acordo com o Art. 194 da Lei das Sociedades por Ações e o Art. 29 do Estatuto Social da Companhia, foi constituída Reserva Estatutária para assegurar a realização de investimentos de natureza de longo prazo, bem como para reforçar seu capital de giro. A Reserva Estatutária está limitada, em conjunto com as demais reservas de lucro, ao montante do capital social. Conforme deliberação do Conselho de Administração da Companhia, a Reserva Estatutária foi utilizada parcialmente nos programas de recompra de ações (Nota 3).

	31/12/2010	31/12/2009	01/01/2009
Saldo no início do exercício	87.924	95.010	40.594
Cancelamento de ações próprias	-	(39.476)	-
Apropriação de lucros acumulados	3.073	32.390	54.416
Saldo no final do exercício	90.997	87.924	95.010

Reserva de lucros a realizar
A reserva de lucros a realizar, conforme definido pelo Estatuto Social da Companhia, tem por finalidade não distribuir a parcela da equivalência patrimonial não reconhecida financeiramente na forma de dividendos.

	31/12/2010	31/12/2009	01/01/2009
Saldo em 1º de janeiro de 2009	-	-	16.626
Dividendos estatutários	-	-	(16.626)
Saldo no final do exercício	-	-	-

Reserva de conservação de moeda estrangeira

	31/12/2010	31/12/2009	01/01/2009
Saldo no início do exercício	-	-	-
Diferenças cambiais decorrentes da conversão dos ativos de operações do exterior	-	-	(46)
Saldo no final do exercício	-	-	(46)

As diferenças cambiais relacionadas à conversão dos ativos líquidos das operações do Grupo no exterior (Contax Argentina) das suas moedas funcionais (Peso Argentino) para a moeda de apresentação do Grupo (Real) são reconhecidas diretamente em "Outros resultados abrangentes" e acumuladas na reserva de conservação de moeda estrangeira. Conforme mencionado na nota explicativa nº 15, a Contax Argentina foi constituída durante o exercício social findo em 31 de dezembro de 2010.

24. AÇÕES EM TESOURARIA
Instrumentos patrimoniais próprios que são readquiridos (ações de tesouraria) são reconhecidos ao custo, e deduzido do patrimônio líquido. Nenhum ganho ou perda é reconhecido na demonstração do resultado na compra, venda, emissão ou cancelamento dos instrumentos patrimoniais próprios do Grupo. Qualquer diferença entre o valor contábil e a reconpreiação é reconhecida em outras reservas de capital.

24.1. Recomprou de Ações
Entre 2006 e 2010, a Companhia implementou 5 (cinco) diferentes programas de recompra de ações, resultando no total de 15.131 mil ações ordinárias e 56.916 mil ações preferenciais recompradas. Destes, totalizaram 14.731 mil ações ordinárias e 108.845 mil ações preferenciais recompradas nas contas de Reserva de Capital e Reserva Estatutária, sendo mantidas em tesouraria, sem redução do capital social da Companhia. No total, a Companhia investiu R\$220.497 em todos seus programas de recompra, dos quais, foram investidos R\$41.393 em 2006, R\$119.317 em 2007, R\$38.935 em 2008, R\$314 em 2009 e R\$20.538 em 2010.

24.1.1. Primeiro programa de recompra
Em Reunião Extraordinária do Conselho de Administração realizada em 29 de junho de 2006, foi aprovada proposta de recompra de ações, com recursos registrados nas contas de Reserva de Capital e Reserva Estatutária, totalizando a recompra de 5.886.700 ações ordinárias e 11.773.900 ações preferenciais, integralmente canceladas conforme deliberação em Assembléa Geral Extraordinária de 28 de novembro de 2006.

24.1.2. Segundo programa de recompra
Em Reunião Extraordinária realizada em 30 de novembro de 2006, o Conselho de Administração aprovou proposta de alteração do programa de recompra de ações com recursos registrados nas contas de Reserva de Capital e Reserva Estatutária, totalizando a recompra de 5.298.300 ações ordinárias e 24.058.190 ações preferenciais, cancelados em 31 de julho de 2007, sendo mantidos em tesouraria 1.750.000 ações ordinárias, conforme deliberação em Assembléa Geral Extraordinária, de 27 de julho de 2007.

24.1.3. Terceiro programa de recompra
Em Reunião Extraordinária realizada em 26 de julho de 2007 o Conselho de Administração aprovou novo programa de recompra de ações, com recursos registrados nas contas de Reserva de Capital e Reserva Estatutária, totalizando a recompra de 3.193.472 ações ordinárias e 18.277.422 ações preferenciais, canceladas em 17 de outubro de 2007, sendo mantidas em tesouraria 1.750.000 ações ordinárias, conforme deliberação em Assembléa Geral Extraordinária, totalizando 3.500.000 ações ordinárias em tesouraria.

24.1.4. Quarto programa de recompra
Em Reunião Extraordinária realizada em 5 de setembro de 2008, o Conselho de Administração aprovou novo programa de recompra de ações, com recursos das Reservas de Capital e Estatutária, totalizando a recompra 52.337 ações ordinárias e de 861.664 ações preferenciais, sendo mantidas em tesouraria.
A Assembléa Geral Extraordinária de 17 de dezembro de 2008 aprovou o cancelamento de 52.337 ações ordinárias e 861.664 ações preferenciais mantidas em tesouraria, sem redução do capital social da Companhia, permanecendo em tesouraria 166.018 ações ordinárias.

24.1.5. Quinto programa de recompra
Em Assembléa Geral Extraordinária realizada em 27 de dezembro de 2009 foi aprovado novo Programa de Recompra de Ações de capital da Companhia, nos termos da Instrução CVM nº 10/80 e alterações posteriores, sem redução do Patrimônio Social. Os recursos para aquisição dar-se-ão através da utilização das reservas de capital e estatutária, excluindo o valor referente às ações existentes em tesouraria. A quantidade máxima de ações a serem adquiridas é de 699.996 ações ordinárias e 1.945.000 ações preferenciais, que representam, respectivamente, menos de 10% das ações preferenciais e ordinárias em circulação. O referido Programa poderá ser executado até 28 de outubro de 2010.

Até a data de 31 de dezembro de 2010 foram recompradas 15.120 ações ordinárias.

	Em Realis				
	Milhares de ações	Preço de recompra	Preço Médio	Preço Máximo	Preço Mínimo
Ações Preferenciais					
1º Programa de recompra	11.774	21.517	1,83	1,95	1,61
Cancelamento de ações	(11.774)	(21.517)	1,83	-	-
2º Programa de recompra	24.058	46.242	1,92	2,00	1,84
Cancelamento de ações	(24.058)	(46.242)	1,92	-	-
3º Programa de recompra	18.277	46.424	2,54	2,65	2,46
Cancelamento de ações	(18.277)	(46.424)	2,54	-	-
4º Programa de recompra	862	36.206	42,00	42,81	41,59
Cancelamento de ações	(862)	(36.206)	42,00	-	-
Ações Ordinárias					
1º Programa de recompra	5.887	19.097	3,24	3,41	3,12
Cancelamento de ações	(5.887)	(19.097)	3,24	-	-
2º Programa de recompra	5.298	16.144	3,05	3,29	2,97
Cancelamento de ações	(3.548)	(10.812)	3,05	-	-
3º Programa de recompra	3.193	11.287	3,53	3,62	3,52
Cancelamento de ações	(1.443)	(5.102)	3,54	-	-
Venda de ações	3.320	(9.926)	3,36	-	-
Grupo de ações (1 / 50) e Desdobramento (1 / 200)	166	10.912	65,73	-	-
4º Programa de recompra	52	2.730	52,50	52,94	51,73
Cancelamento de ações	(52)	(3.270)	62,88	-	-
5º Programa de recompra	3	314	97,97	98,83	85,00
	169	10.686	-	-	-
Grupo de ações (1 / 50) e Desdobramento (1 / 200)	677	10.686	15,79	-	-
5ª Programa de recompra	216	6.311	29,23	30,00	28,50
Venda de ações	(893)	(16.996)	19,04	-	-
5ª Programa de recompra	102	2.971	29,13	30,00	25,59
Venda de ações	(19)	(569)	29,89	-	-
	83	2.404	-	-	-
5ª Programa de recompra	369	11.254	30,14	32,00	29,25
Venda de ações	(50)	(1.511)	30,22	-	-
	402	12.147	-	-	-

25. LUCROS ACUMULADOS E DIVIDENDOS DE INSTRUMENTOS DE PATRIMÔNIO
25.1. Lucros Acumulados

	2010	2009
Saldo no início do exercício	-	8.569
Lucro atribuído ao acionista da controladora	108.498	131.691
Reserva legal	(5.425)	(6.442)
Reserva estatutária	(3.073)	(32.390)
Proposta de pagamento de dividendos	(100.000)	(90.000)
Dividendo adicional	-	(11.428)
Saldo no final do exercício	108.498	131.691

25.2. Política de distribuição de dividendos
De acordo com o Estatuto Social da Companhia, as ações preferenciais têm direito ao recebimento, até o limite dos lucros e reservas disponíveis, a um dividendo não cumulativo, igual a 1% (um por cento) do valor patrimonial de cada ação do capital social subscrito pelo valor total das ações, e (ii) três por cento do valor patrimonial de cada ação ("Dividendo Preferencial"), o que for maior entre eles. Havendo lucro adicional passível de distribuição, a Companhia está obrigada a distribuir a todos os acionistas com o valor igual, a no mínimo, vinte e cinco por cento do lucro líquido ajustado ("Dividendo Obrigatório"), determinado de acordo com a Lei das Sociedades por Ações. A Companhia é obrigada a pagar o Dividendo Obrigatório aos titulares de ações preferenciais, na medida em que os Dividendos de Ações Preferenciais forem pagos. O pagamento do Dividendo Obrigatório poderá ser limitado ao lucro líquido realizado do exercício, contanto que a diferença seja registrada com reserva não realizada. O lucro líquido registrado como reserva de lucros a realizar, quando realizado e, desde que não seja compensado por prejuízos de anos subsequentes, deverá ser acrescentado ao primeiro dividendo declarado, após a respectiva realização.
A Companhia pode efetuar outras distribuições, na medida em que existirem lucros e reservas disponíveis. Todas as distribuições de ações mencionadas poderão ser realizadas sob a forma de dividendos ou como juros sobre capital próprio, dedutíveis do imposto de renda.
A Assembléa Geral Ordinária do dia 28 de abril de 2010 aprovou a proposta quanto à destinação do lucro líquido do exercício findo em 31 de dezembro de 2009, já constantes das demonstrações financeiras naquela data, da seguinte forma: (a) cancelamento de prejuízo acumulado no montante de R\$11.084; (b) destinação de R\$6.442 para reserva legal; (c) distribuição dos dividendos aos acionistas da Companhia detentores da posição acionária no dia 17 de junho de 2010, no montante de R\$90.000; e (d) destinação de R\$32.390 para constituição de reserva estatutária.
O pagamento de dividendos teve início no dia 28 de junho de 2010, e foram remunerados desde 1º de janeiro de 2010 com base na Taxa Referencial (TR), tendo sido pagos R\$89.156 até 31 de dezembro de 2010.
Os dividendos mínimos obrigatórios, referentes aos exercícios sociais findos em 31 de dezembro de 2010 e de 2009, foram calculados como segue:

	2010	2009
Lucro líquido do exercício (IFRS e BR GAAP)	108.498	131.691
Ajustes de prática - CPCs / IFRS (Nota 4)	-	8.225
Lucro líquido do exercício (BR GAAP anterior)	108.498	139.916
Absorção de prejuízos acumulados	(5.425)	(11.084)
Constituição de Reserva Legal - 5%	103.073	122.390
Lucro Líquido Ajustado	(25.769)	(30.597)
Dividendos mínimos obrigatórios	(74.231)	(59.403)
Destinação para Reserva Estatutária	3.073	32.390
Dividendos a pagar	-	100.000
Dividendos propostos	-	100.000

A Administração da Companhia propõe pagar os dividendos propostos em 2010, 30 (trinta) dias após a aprovação pelo Acionista da Companhia. Os dividendos propostos pela Administração representam um dividendo equivalente a R\$ 1,68439 por ação ordinária e R\$ 1,68439 por ação preferencial.
Nos dividendos mínimos obrigatórios estão demonstrados no balanço patrimonial de 2010 como obrigações especiais (provisões em passivo circulante), e os dividendos em excesso a esse mesmo como reserva de dividendos em linha especial na demonstração das mutações do patrimônio líquido. Os dividendos em excesso ao mínimo obrigatório relativo ao exercício de 2009 foram reconhecidos como ajuste para adoção inicial dos CPCs na demonstração das mutações do patrimônio líquido e foram revertidos com as contas de dividendos a pagar, no balanço patrimonial de 2009, onde estavam originalmente apresentados, de acordo com a regra de 2009.

26. PARTICIPAÇÃO DE ACIONISTAS NÃO CONTROLADORES

	Consolidado (IFRS e BR GAAP)	
	2010	2009
Saldo no início do exercício	1.445	2.079
Participação nos lucros do exercício	555	(634)
Saldo no final do exercício	2.000	1.445

27. RECEITA (CONSOLIDADO)
A conciliação entre a receita bruta e a receita apresentada na demonstração de resultado do exercício está demonstrada a seguir:

	Consolidado (IFRS e BR GAAP)	
	31/12/2010	31/12/2009
Receita bruta	2.588.367	2.335.252
Ajustes de prática - CPCs / IFRS (Nota 4)	-	8.225
Lucro líquido do exercício (BR GAAP anterior)	108.498	139.916
Absorção de prejuízos acumulados	(5.425)	(11.084)
Constituição de Reserva Legal - 5%	103.073	122.390
Lucro Líquido Ajustado	(25.769)	(30.597)
Dividendos mínimos obrigatórios	(74.231)	(59.403)
Destinação para Reserva Estatutária	3.073	32.390
Dividendos a pagar	-	100.000
Dividendos propostos	-	100.000

28. PARTICIPAÇÃO DE ACIONISTAS NÃO CONTROLADORES

28.1. Produtos e serviços dos quais os segmentos reportáveis têm suas receitas geradas
As informações apresentadas ao principal tomador de decisões para alocar recursos e avaliar o desempenho dos segmentos foram nos tipos de serviços prestados e, portanto, de acordo com a IFRS 8 e CPC 22, o Grupo é dividido em unidades 3 segmentos operacionais:

(a) Prestação de serviços de tele atendimento em geral (Contax e Contax Argentina);
(b) Prestação de serviços de tecnologia da informação em geral e de informática (TOD); e
(c) Prestação de serviços de gerenciamento de publicidade e propaganda (Ability).
Conforme permitido pela IFRS 8 e CPC 22, as informações por segmento estão sendo apresentadas somente para as demonstrações contábeis consolidadas.

28.2. Receitas e resultados dos segmentos reportáveis
A seguir, é apresentada uma análise do resultado das operações continuadas do Grupo por segmento reportável:

	31/12/2010				
	Serviços de teleatendimento em geral	Serviços de TI em geral e informática	Serviços de agenciamento de publicidade e propaganda	Eliminações entre segmentos e outros	Consolidado
Receita operacional líquida	2.372.041	95.837	33.488	(103.371)	2.397.996
Custo dos serviços prestados	(2.028.198)	(83.410)	(17.542)	102.758	(2.026.392)
Receitas (despesas) operacionais:	343.843	12.428	15.946	(614)	371.604
Comerciais	(26.170)	(658)	(181)	32	(26.976)
Gerais e administrativas	(118.788)	(9.449)	(12.028)	2.258	(138.007)
Remuneração dos administradores	-	-	-	(7.142)	(7.142)
Resultado de equivalência patrimonial	-	780	-	(780)	-
Receitas financeiras	20.638	1.054	74	11.446	33.213
Despesas financeiras	(29.970)	(383)	(130)	(197)	(33.680)
Outras despesas operacionais, líquidas	(24.321)	(176)	97	(39)	(24.440)
	(177.831)	(9.612)	(12.167)	5.577	(194.033)
Lucro operacional antes do imposto de renda e da contribuição social	166.011	2.816	3.779	4.963	177.571
Imposto de renda e contribuição social:					
Corrente	(66.841)	(784)	(1.099)	(1.985)	(70.708)
Diferido	2.576	740	(266)	(860)	2.190
Lucro líquido do exercício provenientes das operações continuadas	101.747	2.772	2.414	2.118	109.053
Participação de acionistas não controladores	-	-	-	-	(555)
Lucro líquido do exercício provenientes das operações continuadas	-	-	-	-	108.498

	31/12/2009				
	Serviços de teleatendimento em geral	Serviços de TI em geral e informática	Serviços de agenciamento de publicidade e propaganda	Eliminações entre segmentos e outros	Consolidado
Receita operacional líquida	2.164.732	53.955	-	(57.668)	2.161.019
Custo dos serviços prestados	(1.766.763)	(48.399)	-	54.998	(1.760.164)
Lucro operacional bruto	397.969	5.556	-	(2.670)	400.855
Receitas (despesas) operacionais:					
Comerciais	(27.712)	-	-	3	(27.709)
Gerais e administrativas	(116.211)	(9.101)	-	(5.403)	(130.715)
Remuneração dos administradores	-	-	-	(7.879)	(7.879)
Resultado de equivalência patrimonial	(2.535)	-	-	2.535	-
Receitas financeiras	19.994	286	-	4.251	24.531
Despesas financeiras	(40.152)	(70)	-	300	(39.922)
Outras despesas operacionais, líquidas	(13.236)	(52)	-	(152)	(13.440)
	(179.852)	(8.937)	-	(6.345)	(195.134)
Lucro operacional antes do imposto de renda e da contribuição social	218.117	(3.381)	-	(9.015)	205.721
Imposto de renda e contribuição social:					
Corrente	(70.753)	-	-	(245)	(70.998)
Diferido	1.774	-	-	(5.440)	(3.666)
Lucro líquido do exercício provenientes das operações continuadas	149.138	(3.381)	-	(14.700)	131.057
Participação de acionistas não controladores	-	-	-	-	634
Lucro líquido do exercício provenientes das operações continuadas	-	-	-	-	131.691

A receita do segmento apresentada anteriormente corresponde à receita gerada pelos clientes externos. Não houve venda entre segmentos nos exercícios reportados.
As políticas contábeis para os segmentos reportáveis são as mesmas do Grupo (descritas na nota explicativa nº 2).
28.3. Ativos e passivos dos segmentos reportáveis

	31/12/2010				
	Serviços de teleatendimento em geral	Serviços de TI em geral e informática	Serviços de agenciamento de publicidade e propaganda	Eliminações entre segmentos e outros	Consolidado
Ativos:					
Circulantes	473.740	25.644	28.929	73.759	602.073
Não circulantes	647.590	5.789	34.598	39.427	727.403



Contax Participações S.A.

CNPJ 04.032.433/0001-80

Em 31 de dezembro de 2010, a Companhia não havia incorrido em demais obrigações contratuais.

37.2. Fianças

Em 31 de dezembro de 2010, existem avais e fianças concedidos a outras sociedades controladas referentes aos empréstimos de terceiros e às contestações judiciais, as quais estão apresentadas a seguir:

Fianças bancárias	31/12/2010	31/12/2009
BNDES	156.101	206.697
Contingências	40.819	21.602
Total	196.920	228.299

38. EVENTOS SUBSEQUENTES

Em 25 de janeiro de 2011, as administrações da Contax e da Mobitel S.A., entidade controlada pela Portugal Telecom, SGPS, ("Dedic") e sua controlada GPTI Tecnologia da Informação S.A. ("GPTI" ou, em conjunto com a Dedic, "Dedic GPTI"), tendo em vista atuarem no mesmo segmento de negócio, existindo complementaridade entre suas atividades, bases de clientes e serviços ofertados, resolveram propor aos seus acionistas, sujeito a determinadas condições, a integração de suas atividades objetivando o fortalecimento de suas posições de mercado.

i. Incorporação de Ações da Dedic pela Contax

Foi celebrado Acordo de Incorporação de Ações da Dedic pela Contax, que prevê, sujeito a determinadas condições, a convocação de assembleias gerais das empresas para deliberar sobre a incorporação, pela Contax, das ações de emissão da Dedic, com o consequente aumento de capital da Contax. O valor do aumento de capital na Contax será determinado com base no valor patrimonial contábil das ações de emissão da Dedic, conforme laudo de avaliação a ser elaborado oportunamente ("Incorporação de Ações Dedic"). Como resultado da Incorporação de Ações Dedic, a Contax emitirá novas ações ordinárias e preferenciais que serão recebidas pelos atuais acionistas da Dedic em substituição às ações da Dedic por eles então detidas. A Administração da Contax contratou parecer de fidedignidade ("*fairness opinion*"), elaborado de forma independente pelo Banco BTG Pactual S.A. ("BTG Pactual"). De acordo com os valores indicados no referido parecer preparado pelo BTG Pactual, foi indicada uma faixa de relação de troca entre 0,0342 e 0,0417 ação ordinária e entre 0,0343 e 0,0418 ação preferencial de emissão da Contax para cada ação de emissão da Dedic.

Com base na faixa de relação de troca indicada, as administrações de Contax e Dedic indicaram uma relação de troca de 0,0362 ação ordinária e 0,0363 ação preferencial de emissão da Contax para cada ação de emissão da Dedic. Esta relação de troca será ajustada em razão de eventual declaração de dividendos, bem como em razão da assunção de dívidas pelas companhias. A despeito da relação de troca indicada pelas administrações e não obstante a Incorporação de Ações Dedic não envolver controlador e controlada, os administradores das Companhias e da Dedic, em atendimento ao Parecer de Orientação CVM nº 35/08, constituirão oportunamente um comitê independente ("Comitê Especial Independente"), para todos os fins e nos termos

do referido Parecer. O Comitê Especial Independente contará com um assessor financeiro próprio para avaliar as condições da Incorporação de Ações Dedic.

A Incorporação de Ações Dedic está sujeita à aprovação da operação pelas assembleias gerais de acionistas de Dedic e Contax, sem prejuízo da manifestação do Comitê Especial Independente.

ii. Compra e Venda de Ações de Emissão da CTX Participações S.A.

Na mesma data, as acionistas da CTX Participações S.A. ("CTX"), AG Telecom Participações S.A. ("AG Telecom"), L.F. Tel S.A. ("L.F. Tel") e Fundação Atlântico de Seguridade Social ("FASS"), e a Portugal Telecom SGPS e Portugal Telecom Brasil S.A. (em conjunto "Portugal Telecom") obtiveram os entendimentos para se associarem como acionistas da CTX, em operações que resultarão na aquisição da totalidade das ações atualmente detidas por BNDES Participações S.A. - BNDESPAR ("BNDESPAR"), Caixa de Previdência dos Funcionários do Banco do Brasil - PREVI ("PREVI"), Fundação Petrobras de Seguridade Social - PETROS ("PETROS") e Fundação dos Economistas Federais - FUNCEF ("FUNCEF"), conforme descrito a seguir. Através dos Contratos de Compra e Venda de ações de emissão da CTX celebrados nesta data, entre AG Telecom e L.F. Tel, de um lado, e PREVI, PETROS e FUNCEF, de outro; entre Portugal Telecom, de um lado, e BNDESPAR, de outro e entre Portugal Telecom, de um lado, e PREVI, PETROS e FUNCEF, de outro ("Contratos de Compra e Venda"), sujeito a determinadas condições:

(i) AG Telecom e L.F. Tel adquirirão parte da participação detida por PREVI, PETROS e FUNCEF na CTX; e

(ii) a Portugal Telecom adquirirá a totalidade da participação detida pelo BNDESPAR, além do restante da participação detida por PREVI, PETROS e FUNCEF na CTX.

Com a conclusão das operações previstas nos Contratos de Compra e Venda, AG Telecom e L.F. Tel passarão a deter uma participação de 36,80% cada uma no capital social da CTX, e a Portugal Telecom tomar-se-á titular direta de ações representativas de 16,21% do capital social da CTX.

Na mesma data também foi celebrado Acordo de Acionistas entre AG Telecom, L.F. Tel, Portugal Telecom e FASS ("Acordo de Acionistas"), em substituição aos acordos em vigor, que regulará a sua relação na qualidade de acionistas da CTX. O novo Acordo de Acionistas terá sua eficácia suspensa até a efetiva aquisição das ações da CTX pela Portugal Telecom.

iii. Aquisição pela CTX de parte das ações de emissão da Contax detidas pela Portugal Telecom / Aumento de Capital da CTX

Conforme Contrato de Compra e Venda de ações celebrado na presente data, sujeito a determinadas condições, incluindo a aprovação da Incorporação de Ações Dedic, a CTX adquirirá parte das ações ordinárias e preferenciais de emissão da Contax recebidas pela Portugal Telecom como resultado da Incorporação de Ações Dedic ("Aquisição das Ações da Contax").

Adicionalmente, foi celebrado também na presente data o Contrato de Subscrição de Ações da CTX, através do qual Portugal Telecom, AG Telecom, L.F. Tel e FASS se comprometeram, sujeito a determinadas condições, a aprovar o aumento de capital

da CTX, a ser subscrito pela Portugal Telecom e pela FASS ("Aumento de Capital CTX").

Em razão da Aquisição das Ações da Contax e do Aumento de Capital CTX, e considerando a relação de troca proposta pelas administrações de Contax e Dedic e sujeita à análise, avaliação e deliberação pelo Comitê Especial Independente, a Portugal Telecom poderá passar a deter uma participação direta de 19,90% do capital social da CTX e direta e indiretamente de 19,52% no capital social da Contax, sendo certo que a FASS manterá sua participação direta de 10,18% do capital social da CTX e indireta de 3,48% no capital social da Contax.

iv. Composição Acionária após Operações descritas acima

Após a conclusão das operações societárias descritas anteriormente, estima-se que a estrutura acionária da CTX e da Contax passe a ser conforme segue:

(i) Posição Acionária Estimada da CTX após conclusão das operações acima descritas:

Acionista	ONs	% ONs
AG Telecom	784.730.222	24,12
L.F. Tel	1.137.460.810	34,96
Luxemburgo Participações S.A.	352.730.588	10,84
FASS	331.151.534	10,18
Portugal Telecom	647.451.385	19,9
Conselheiros	10	-
Total	3.253.524.549	100

(ii) Posição Acionária Estimada da Contax (em milhares de ações) após conclusão das operações acima descritas:

Acionista	ONs	% ONs	PNs	% PNs	Total
CTX Participações S.A.	17.871	72,70%	4.136	10,40%	22.007
Portugal Telecom	0.000	0,00%	2.782	7,00%	2.782
Ações em Circulação	6.695	27,30%	32.800	82,60%	39.495
TOTAL	24.566	100,00%	39.718	100,00%	64.284

39. APROVAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS INDIVIDUAIS E CONSOLIDADAS

As demonstrações financeiras, individuais e consolidadas, da Companhia, referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2010, foram aprovadas e autorizadas para publicação pela Diretoria e pelo Conselho de Administração em 1º de março de 2011, nas quais consideraram os eventos subsequentes ocorridos até esta data, que pudessem ter efeito sobre estas demonstrações financeiras.

CONSELHO ADMINISTRAÇÃO:			MEMBROS DA ADMINISTRAÇÃO		CONSELHO FISCAL:		
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO MEMBROS EFETIVOS		CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO MEMBROS SUPLENTE		Diretoria:		TITULAR	
Pedro Jereissati	Fernando Antonio Pimentel de Melo	Carlos Francisco Ribeiro Jereissati	Marcio de Araújo Faria	MICHEL NEVES SARKIS (Presidente acumulando como Diretor Finanças e RI)	Eduardo Nunes de Noronha	Sidnei Nunes	SUPLENTE
Carlos Jereissati	Antonio Adriano Silva	Cristiano Yazbek Pereira	VAGO	EDUARDO NUNES DE NORONHA	DIMITRIUS ROGÉRIO DE OLIVEIRA	Eder Carvalho Magalhães	Aparecido Carlos Correia Galdino
Cristina Anne Betts	Paulo Edgar Trapp	Alexandre Jereissati Legey	VAGO			Sergio Mamede Rosa do Nascimento	Helton da Silva Soares
Armando Galhardo Nunes Guerra Junior	Sérgio Francisco da Silva	Flavio Eduardo Sznajder	Antonio Braulio de Carvalho			Aloisio Kok	Mário Magalhães de Sousa
Otávio Marques de Azevedo	Newton Carneiro da Cunha	Ivan Ribeiro de Oliveira	Luiz Antonio dos Santos			Vanessa Montes de Moraes	Susana H. Stphan Jabra
Marcel Cecchi Vieira	Manuel Jeremias Leite Caldas	João José de Araújo Pereira Pavel	Alfredo Ferreira de Marques Filho				Ricardo Magalhães Gomes
GERENTE DE CONTROLADORIA				CONTADOR			
Luis Carlos Teixeira Santos CPF: 035.401.697-09				Moacir Pereira da Silva CRC-RJ 078603/O-9 - CPF: 590.911.427-15			

PARECER DO CONSELHO FISCAL

O Conselho Fiscal da CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A., em conformidade com as atribuições dispostas nos incisos II e VII do Art. 163 da Lei 6.404/76, examinou as Demonstrações Financeiras, o Balanço Patrimonial, a Proposta de distribuição de dividendos da Companhia, o relatório anual da administração e os demais demonstrativos elaborados pela Companhia, relativos ao exercício findo em 31 de dezembro de 2010. Com base nos documentos examinados e nos esclarecimentos prestados pelos representantes da Companhia e da Deloitte Touche Tohmatsu Auditores Independentes, os membros do Conselho abaixo assinados concluíram que as referidas Demonstrações Financeiras expressam adequadamente a situação financeira e patrimonial da Companhia. Em consonância com o disposto no Art. 163 da Lei 6.404/76, opinaram favoravelmente quanto ao encaminhamento dos referidos documentos para aprovação pela Assembleia Geral Ordinária de acionistas da Contax Participações S.A, que será realizada até o dia 29 de abril de 2011.

Rio de Janeiro, 25 de fevereiro de 2011.

Sidnei Nunes

Presidente do Conselho

Eder Carvalho Magalhães
Aloisio Kok

Sergio Mamede Rosa do Nascimento
Vanessa Montes de Moraes

RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

Aos Acionistas, Conselheiros e Diretores da Contax Participações S.A.
Rio de Janeiro - RJ

Examinamos as demonstrações financeiras individuais e consolidadas da Contax Participações S.A. ("Companhia"), identificadas como Controladora e Consolidado, respectivamente, que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2010 e as respectivas demonstrações do resultado, do resultado abrangente, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa, para o exercício findo naquela data, assim como o resumo das principais práticas contábeis e demais notas explicativas.

Responsabilidade da Administração sobre as demonstrações financeiras
A Administração da Companhia é responsável pela elaboração e adequada apresentação das demonstrações financeiras individuais de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil e das demonstrações financeiras consolidadas de acordo com as normas internacionais de relatório financeiro (IFRS), emitidas pelo *International Accounting Standards Board - IASB*, e de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, assim como pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas demonstrações financeiras livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes
Nossa responsabilidade é a de expressar uma opinião sobre essas demonstrações financeiras com base em nossa auditoria, conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas pelos auditores e que a auditoria seja planejada e executada com o objetivo de obter segurança razoável de que as demonstrações financeiras estão livres de distorção relevante.

Uma auditoria envolve a execução de procedimentos selecionados para obtenção de evidência a respeito dos valores e divulgações apresentados nas demonstrações financeiras. Os procedimentos selecionados dependem do julgamento do auditor, incluindo a avaliação dos riscos de distorção relevante nas demonstrações financeiras, independentemente se causada por fraude ou erro. Nessa avaliação de riscos, o auditor considera os controles internos relevantes para a elaboração e adequada apresentação das demonstrações financeiras da Companhia para planejar os procedimentos de auditoria que são apropriados nas circunstâncias, mas não para fins de expressar uma opinião sobre a eficácia desses controles internos da Companhia. Uma auditoria inclui, também, a avaliação da adequação das práticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis feitas pela Administração, bem como a avaliação da apresentação das demonstrações financeiras tomadas em conjunto. Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

Opinião sobre as demonstrações financeiras individuais
Em nossa opinião, as demonstrações financeiras individuais acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da Contax Participações S.A. em 31 de dezembro de 2010, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil.

Opinião sobre as demonstrações financeiras consolidadas
Em nossa opinião, as demonstrações financeiras consolidadas acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira consolidada da Contax Participações S.A. em 31 de dezembro de 2010, o desempenho consolidado de suas operações e os seus fluxos de caixa consolidados para o exercício findo naquela data, de acordo com as normas internacionais de relatório financeiro (IFRS) emitidas pelo *International Accounting Standards Board - IASB* e as práticas contábeis adotadas no Brasil.

Ênfase
Conforme descrito na nota explicativa nº 2, as demonstrações financeiras individuais foram elaboradas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil. No caso da Contax Participações S.A. essas práticas diferem do IFRS, aplicável às demonstrações financeiras separadas, somente no que se refere à avaliação dos investimentos em controladas pelo método de equivalência patrimonial, enquanto que para fins de IFRS seria custo ou valor justo.

Outros assuntos
Demonstrações do valor adicionado
Examinamos, também, as demonstrações individual e consolidada do valor adicionado (DVA), referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2010, cuja apresentação é requerida pela legislação societária brasileira para companhias abertas, e como informação suplementar pelas IFRS que não requerem a apresentação da DVA. Essas demonstrações foram submetidas aos mesmos procedimentos de auditoria descritos anteriormente e, em nossa opinião, estão adequadamente apresentadas, em todos os seus aspectos relevantes, em relação às demonstrações financeiras tomadas em conjunto.

Rio de Janeiro, 1º de março de 2011
DELOITTE TOUCHE TOHMATSU
Auditores Independentes
CRC 2SP 011.609/O-8 "F" RJ
José Carlos Monteiro
Contador
CRC 1SP 100.597/O-2 "S" RJ

