

divulgação do
resultado consolidado

Rio de Janeiro, 26 de abril de 2011

contax

2011

1T11

CTAX3: R\$ 25,00

CTAX4: R\$ 24,80

CTXNY: US\$ 2,82

Valor de Mercado: R\$ 1.487 Milhões

31 de Março de 2011

Contato RI

Rodrigo Cuesta
+55 (21) 3131-0692

Marco Schroeder
+55 (21) 3131-0030

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

A Contax Participações S.A. (“Companhia”) (Bovespa: CTAX3, CTAX4; OTC: CTXNY) divulga seu resultado do primeiro trimestre de 2011 (1T11).

As informações financeiras apresentadas neste relatório foram preparadas de acordo com as normas internacionais de relatório financeiro (“IFRS”) e as práticas contábeis adotadas no Brasil, que compreendem aquelas incluídas na legislação societária brasileira e os pronunciamentos, orientações e interpretações emitidas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (“CPC”) e aprovados pela Comissão de Valores Mobiliários (“CVM”), aplicáveis às operações da Companhia. Os dados do 1T10 aqui apresentados foram alterados em relação aos anteriormente divulgados, de acordo com as IFRS para efeitos de melhor comparabilidade com os dados do 1T11, que também estão sendo reportados de acordo com as IFRS.

Índice

Sobre a Contax	2
Destaques	3
Principais Indicadores	3
Desempenho Econômico-Financeiro	4
Receita Operacional Líquida (ROL)	4
Custos e Despesas	6
EBITDA	9
Depreciação	11
Resultado Financeiro Líquido	12
Lucro Líquido	12
Caixa Líquido	13
Investimentos (CAPEX)	13
Anexos	14
1. Demonstração do Resultado	14
2. Balanço Patrimonial	15
3. Fluxo de Caixa	16
4. Reconciliação do EBITDA	17
5. Reconciliação do Caixa Líquido	17
Aviso Legal	17

Sobre a Contax

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

Atualmente, a maior parte de sua atividade está concentrada nos segmentos de Atendimento ao Consumidor, Recuperação de Crédito, Televendas, Retenção, *Back-office*, Serviços de Tecnologia e *Trade Marketing*. A Contax possui 82 clientes e sua estratégia de negócios busca o desenvolvimento das relações de longo prazo com seus clientes, grandes empresas de diversos setores que utilizam seus serviços, como telecomunicações, financeiro, *utilities*, serviços, governo, saúde, varejo, entre outros. Em março de 2011, a Contax possuía **91,9 mil** colaboradores distribuídos em **9** Estados do país, no Distrito Federal e na Argentina.

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

Destaques

- A **Receita Operacional Líquida (ROL)** atingiu **R\$ 624,5 milhões** no **1T11**, com um crescimento de **12,2%** sobre o **1T10** e uma redução de **2,2%** em relação ao **4T10**.
- O **EBITDA** totalizou **R\$ 47,5 milhões** no **1T11**, **26,3%** inferior ao **1T10** e **42,2%** ao **4T10**.
- Em março de 2011, a Contax recebeu uma parcela adicional da linha de **financiamento de longo prazo**, contratada em março de 2010 junto ao **BNDES**. O montante total recebido foi de **R\$ 80,9 milhões**.
- Em Assembléia Geral Ordinária realizada em **25/04/11**, foram aprovadas as Demonstrações Financeiras relativas ao exercício de 2010 e a distribuição de dividendos no montante de **R\$ 100 milhões**.
- Dando prosseguimento a sua estratégia de **internacionalização**, a Contax anunciou em **abril de 2011**, a **aquisição da Allus Global BPO Center**, um dos maiores prestadores de serviços de *contact center* da América Latina, com operações na Argentina, Colômbia e Peru, e atividade comercial nos EUA e na Espanha. Com esta aquisição, a Contax dá um importante passo na direção de se tornar um dos mais completos provedores globais de BPO (*Business Process Outsourcing*), dedicado a apoiar seus clientes em toda a cadeia de relacionamento com consumidores.

Principais Indicadores

Dados Trimestrais					1T11 vs. 4T10	1T11 vs. 1T10
Indicadores		1T11	4T10	1T10	Δ%	Δ%
Receita Operacional Líquida	R\$ milhões	624,5	638,4	556,6	-2,2%	12,2%
EBITDA	R\$ milhões	47,5	82,3	64,5	-42,2%	-26,3%
Margem EBITDA	(%)	7,6%	12,9%	11,6%	-5,3 p.p.	-4,0 p.p.
Lucro Líquido	R\$ milhões	10,3	33,9	23,5	-69,7%	-56,3%
Caixa**	R\$ milhões	416,1	387,8	345,9	7,3%	20,3%
Dívida*	R\$ milhões	452,3	387,1	201,4	16,8%	124,6%
Caixa Líquido*	R\$ milhões	35,2	70,5	171,5	-50,1%	-79,5%
CAPEX	R\$ milhões	18,7	54,7	21,7	-65,8%	-13,6%
Posições de Atendimento (PAs)*	(quantidade)	37.312	38.680	35.222	-3,5%	5,9%
Colaboradores*	(quantidade)	91.941	86.357	79.393	6,5%	15,8%

* Posição ao final de cada período

** Considera apenas as Disponibilidades do Ativo Circulante

Desempenho Econômico-Financeiro

Dados Trimestrais				1T11 vs. 4T10	1T11 vs. 1T10
R\$ (mil)	1T11	4T10	1T10	Δ%	Δ%
Receita Operacional Líquida	624.548	638.436	556.647	-2,2%	12,2%
Custos dos Serviços Prestados	(518.884)	(498.620)	(450.709)	4,1%	15,1%
Pessoal	(427.091)	(403.170)	(367.166)	5,9%	16,3%
Serviços de Terceiros	(61.619)	(66.887)	(56.470)	-7,9%	9,1%
Aluguéis e Seguros	(25.468)	(24.173)	(23.533)	5,4%	8,2%
Outros	(4.706)	(4.389)	(3.540)	7,2%	32,9%
Despesas Com. Ger. & Adm.	(49.468)	(52.111)	(35.417)	-5,1%	39,7%
Outras Desp. e Rec. Operacionais	(8.664)	(5.430)	(6.017)	59,5%	44,0%
EBITDA	47.532	82.276	64.504	-42,2%	-26,3%
Depreciação e Amortização	(30.965)	(31.578)	(29.104)	-1,9%	6,4%
EBIT	16.567	50.698	35.400	-67,3%	-53,2%
Resultado Financeiro Líquido	1.018	2.476	54	n.m.	n.m.
Outras Receitas e Despesas	454	(33)	-	n.m.	n.m.
LAIR	18.038	53.141	35.454	-66,1%	-49,1%
IRPJ & CSLL	(7.578)	(19.030)	(11.871)	-60,2%	-36,2%
Participação de Acionistas não controladores	(190)	(190)	(97)	-0,2%	95,2%
Lucro Líquido	10.270	33.920	23.486	-69,7%	-56,3%

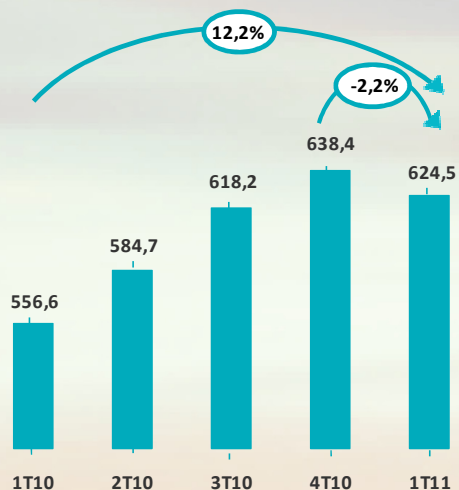
n.m. não mensurado

Receita Operacional Líquida (ROL)

A ROL do 1T11 atingiu **R\$ 624,5 milhões**, com um crescimento de **12,2%** em relação ao 1T10. Em termos absolutos, a receita aumentou **R\$ 67,9 milhões**. Os principais fatores que contribuíram para este crescimento foram: i) expansão do volume de operações com clientes atuais (R\$ 23,8 milhões); ii) reajuste de preços nos contratos (R\$ 10,0 milhões) que refletiram parcialmente os aumentos de custos; iii) conquista de novos negócios em diversos segmentos como *telecom*, financeiro, governo, saúde, mídia, indústria e serviços (R\$ 8,8 milhões); e iv) receitas provenientes do segmento de *Trade Marketing* (Ability) em R\$ 25,3 milhões.

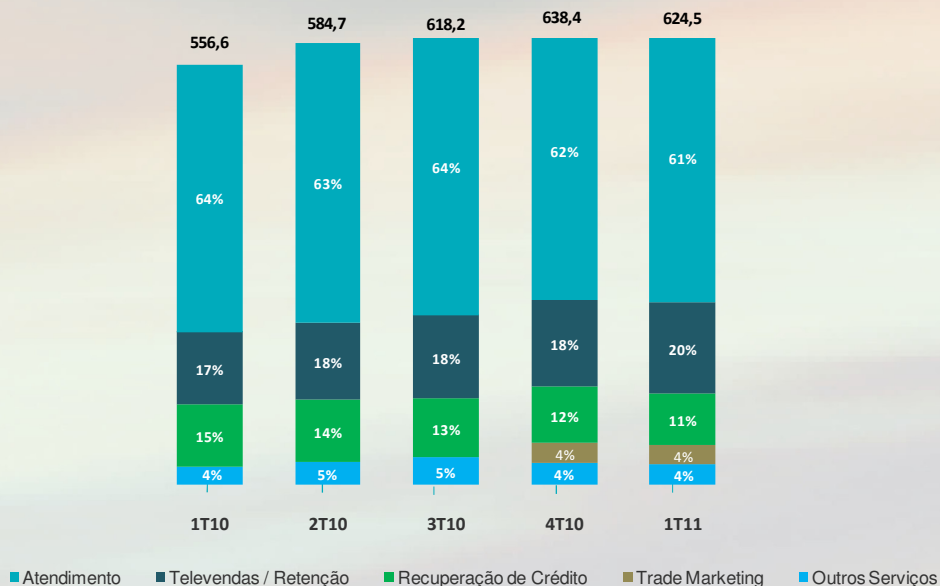
Na comparação com o 4T10, a redução de **R\$ 13,9 milhões**, ou **2,2%**, pode ser explicada basicamente pela sazonalidade característica do primeiro trimestre, que proporciona um menor volume de negócios quando comparado ao último trimestre do ano.

Receita Operacional Líquida (R\$ Milhões)



Sob o ponto de vista de produtos, o **Atendimento** continua sendo o responsável pela maior parte da ROL, representando **61,3%** do total do **1T11**. A sua participação dentro do total da ROL diminuiu 2,4 p.p. em relação ao **1T10** e 0,4 p.p. em relação ao **4T10**. As operações de **Televentas / Retenção e Recuperação de Crédito** corresponderam a **19,5%** e **11,0%** da ROL, respectivamente. A operação de Televentas / Retenção aumentou a sua participação em 2,2 p.p. em relação ao 1T10 e em 1,4 p.p. em relação ao 4T10. A operação de Recuperação de Crédito diminuiu a sua participação em 3,8 p.p. em relação ao 1T10 e em 0,7 p.p. em relação ao 4T10. O segmento de **Trade Marketing (Ability)**, representou **4,0%** da ROL no **1T11**, inferior em 0,2 p.p. em relação ao **4T10**.

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



Custos e Despesas

Dados Trimestrais			1T11 vs. 4T10	1T11 vs. 1T10	
Custos e Despesa R\$ (mil)	1T11	4T10	1T10	Δ%	Δ%
Receita Operacional Líquida (ROL)	624.548	638.436	556.647	-2,2%	12,2%
Total Custos e Despesas	(577.016)	(556.161)	(492.143)	3,7%	17,2%
% da ROL	92,4%	87,1%	88,4%	5,3 p.p.	4,0 p.p.
Custos dos Serviços Prestados	(518.884)	(498.620)	(450.709)	4,1%	15,1%
% da ROL	83,1%	78,1%	81,0%	5,0 p.p.	2,1 p.p.
Pessoal	(427.091)	(403.170)	(367.166)	5,9%	16,3%
Serviços de Terceiros	(61.619)	(66.887)	(56.470)	-7,9%	9,1%
Aluguéis e Seguros	(25.468)	(24.173)	(23.533)	5,4%	8,2%
Outros	(4.706)	(4.389)	(3.540)	7,2%	32,9%
Despesas Com. Ger. & Adm.	(49.468)	(52.111)	(35.417)	-5,1%	39,7%
% da ROL	7,9%	8,2%	6,4%	-0,3 p.p.	1,5 p.p.
Outras Desp. e Rec. Operacionais	(8.664)	(5.430)	(6.017)	59,5%	44,0%
% da ROL	1,4%	0,9%	1,1%	0,5 p.p.	0,3 p.p.

No **1T11**, os Custos e Despesas da Contax totalizaram **R\$ 577,0 milhões**, o que representa um acréscimo de **17,2%** em relação ao **1T10** e de **3,7%** em relação ao **4T10**. Em termos de percentual da ROL, pode-se observar que no **1T11** houve um aumento de 4,0 p.p. na comparação com o **1T10** e de 5,3 p.p. quando comparados ao **4T10**. Em linhas gerais, esse crescimento relativo nos custos e despesas, registrados no 1T11, pode ser explicado principalmente pelos seguintes fatores: i) reajustes de salários, encargos e benefícios ocorridos em janeiro, que ainda não tiveram a sua contrapartida na receita, tendo em vista que reajustes contratuais com clientes relevantes ainda não foram concluídos, ou possuem aniversário dos contratos nos próximos trimestres; ii) aumento nos custos com pessoal pelo sobredimensionamento temporário de colaboradores para algumas operações, devido à finalização de migrações importantes para o Nordeste; iii) sazonalidade característica desta época do ano, que reduz o volume de negócios, impactando negativamente a produtividade das operações. Em algumas operações, a Companhia optou por não realizar desligamentos de pessoal que seriam necessários nesta época do ano, tendo em vista o cenário atual de aquecimento do mercado de trabalho, que dificultaria a recontração de empregados em certas localidades, já que os mesmos se farão necessários para o crescimento do volume de negócios dos próximos meses; iv) despesas e custos pontuais associadas à contratação de serviços especializados de terceiros para dar suporte às aquisições recentemente anunciadas pela Companhia, e a incidência de multas não recorrentes relacionadas ao não atingimento do indicador de serviço associado ao acesso, em um cliente importante, cujo número de chamadas recebidas foi maior que o previsto.

contax

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

Custos dos Serviços Prestados

1T11 versus 1T10

No **1T11**, os Custos dos Serviços Prestados totalizaram **R\$ 518,9 milhões**, **R\$ 68,2 milhões**, ou **15,1%**, maior que o montante verificado no **1T10**. Em termos de percentual da ROL, houve um acréscimo de 2,1 p.p. (81,0% no 1T10 para 83,1% no 1T11).

- **Pessoal:** crescimento de **R\$ 59,9 milhões**, ou **16,3%**, refletindo basicamente: i) aumento no quadro de colaboradores em função do aumento do volume de serviços prestados (R\$ 18,8 milhões); ii) reajustes de salários, benefícios e encargos (R\$ 18,6 milhões); iii) sobredimensionamento de pessoal em algumas operações, associados à sazonalidade, migrações de operações e ao maior *turnover* e absenteísmo em algumas localidades (R\$ 6,0 milhões); e iv) incorporação do segmento de *Trade Marketing* (Ability) em R\$ 16,5 milhões, adquirida no segundo semestre de 2010.
- **Serviços de Terceiros:** aumento de **R\$ 5,1 milhões**, ou **9,1%**, explicado principalmente pelo aumento com serviços de manutenção de infraestrutura e *facilities* (energia, segurança, limpeza e manutenção predial), e com serviços especializados de suporte ao negócio.
- **Aluguéis e Seguros:** aumento de **R\$ 1,9 milhão**, ou **8,2%**, refletindo o aluguel de novos sites, a expansão dos atuais e os reajustes contratuais que ocorreram nos últimos 12 meses.

1T11 versus 4T10

Na comparação dos Custos dos Serviços Prestados do **1T11** versus o **4T10**, o crescimento foi de **R\$ 20,3 milhões**, ou **4,1%**. Em termos de percentual da ROL, houve aumento de 5,0 p.p. (78,1% no 4T10 para 83,1% no 1T11).

- **Pessoal:** aumento de **R\$ 23,9 milhões**, ou **5,9%**, refletindo basicamente o reajuste de salários e benefícios referentes aos acordos coletivos salariais (R\$ 16,2 milhões) e o aumento no quadro de colaboradores (R\$ 7,4 milhões) pelo sobredimensionamento temporário de algumas operações, associados basicamente à sazonalidade e à finalização de migrações de algumas operações.
- **Serviços de Terceiros:** redução de **R\$ 5,3 milhões**, ou **7,9%**, explicados principalmente pela redução nos serviços de manutenção de infra-estrutura e *facilities* (energia, segurança, limpeza e manutenção predial).

contax

- **Aluguéis e Seguros:** aumento de **R\$ 1,3 milhão**, ou **5,4%**, refletindo principalmente alguns reajustes contratuais.

Despesas Comerciais, Gerais e Administrativas

1T11 versus 1T10

As **Despesas Comerciais, Gerais e Administrativas** terminaram o **1T11** somando **R\$ 49,5 milhões**, com um aumento de **R\$ 14,1 milhões**, ou **39,7%**, em relação ao **1T10**. Esta variação pode ser explicada basicamente pelo aumento pontual nas despesas com serviços especializados de terceiros para dar suporte às aquisições recentemente anunciadas pela Companhia, e pela incorporação das despesas de apoio dos novos negócios (*Trade Marketing* e Argentina) relacionadas à pessoal, infraestrutura e *facilities*.

1T11 versus 4T10

Na comparação com o **4T10**, o **1T11** apresentou uma redução de **R\$ 2,6 milhões** ou **5,1%**, que se explica, principalmente, pela redução com serviços de manutenção de infraestrutura e *facilities*.

Outras Despesas e Receitas Operacionais

No **1T11**, as **Outras Despesas e Receitas Operacionais** totalizaram **R\$ 8,7 milhões**, apresentando um crescimento de **R\$ 2,6 milhões**, versus o **1T10**, e de **R\$ 3,2 milhões** quando comparado ao **4T10**. Este aumento pode ser explicado basicamente pelo maior valor provisionado para contingências trabalhistas, em razão do maior volume de novos processos pela maior quantidade de funcionários e pelo maior valor médio provisionado para alguns tipos de processos.

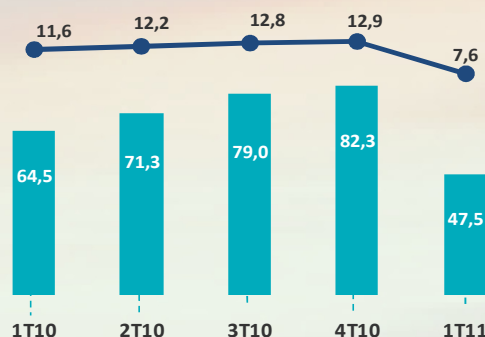
contax

EBITDA¹

No 1T11, o **EBITDA**, de forma geral, foi afetado pelos reajustes salariais de encargos e benefícios que se concentraram em Janeiro, mas que ainda não tiveram a sua contrapartida na receita, tendo em vista que reajustes contratuais com clientes relevantes ainda não foram concluídos, ou possuem aniversário dos contratos nos próximos trimestres. Além disso, a produtividade, em geral, no primeiro trimestre é impactada negativamente pela redução sazonal de volume que decorre da menor atividade de alguns setores contratantes importantes que, em consequência, reduzem o volume de chamadas nas centrais de atendimento, afetando, assim, a utilização total do tempo dos operadores. Em algumas operações, a Companhia optou por não realizar desligamentos de pessoal que seriam necessários nesta época do ano, tendo em vista o cenário atual de aquecimento do mercado de trabalho, que dificultaria a recontração de empregados em certas localidades, já que os mesmos se farão necessários para o crescimento do volume de negócios dos próximos meses.

Adicionalmente neste trimestre, o EBITDA foi afetado pela ocorrência de custos e despesas pontuais associados à finalização da migração de operações importantes para o Nordeste, que ocasionaram a maior necessidade de pessoal, e à contratação de serviços especializados de terceiros para dar suporte às aquisições recentemente anunciadas pela Companhia. Somou-se a esses fatores, a incidência pontual de multas não recorrentes relacionadas ao não atingimento do indicador de serviço associado ao acesso, em um cliente importante, cujo número de chamadas recebidas foi maior que o previsto.

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

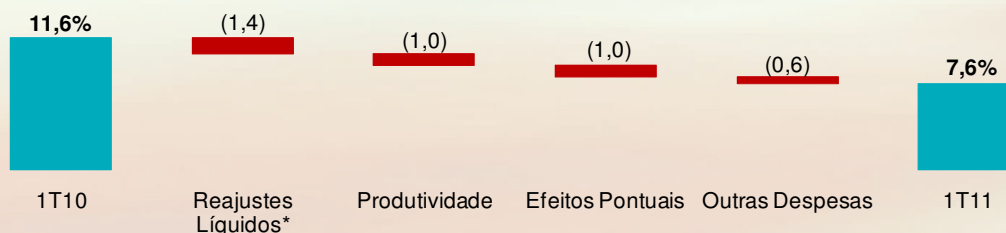


¹O EBITDA é o lucro líquido antes dos impostos, das despesas financeiras líquidas e das despesas de depreciação, amortização e receitas e despesas não operacionais. O EBITDA não é reconhecido pelas IFRS, não representa um fluxo de caixa para os períodos apresentados, não deve ser considerado como um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

Neste trimestre, o **EBITDA** totalizou **R\$ 47,5 milhões**, inferior em **26,3%** ao **1T10** e **42,2%** quando comparado ao **4T10**. A **margem EBITDA** do período foi de **7,6%**, 4,0 p.p. menor que a verificada no mesmo período do ano anterior e 5,3 p.p. menor do que o 4T10.

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

Margem EBITDA 1T11 X 1T10 (Em p.p.)

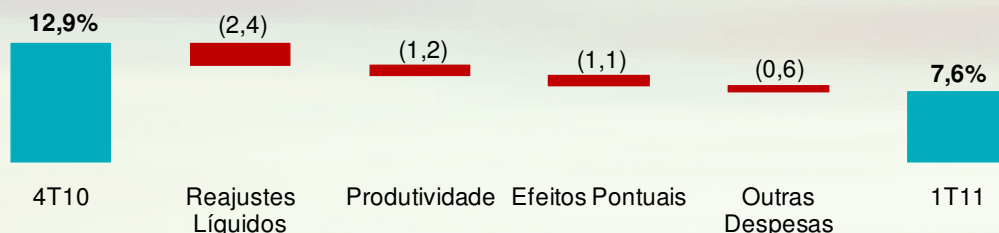


Na comparação do 1T11 versus o 1T10, a margem EBITDA reduziu de 11,6% para 7,6%. Os principais efeitos que explicam essa variação negativa de 4,0 p.p. são:

- Perda de 1,4 p.p. devido ao reajuste de salários e benefícios, que foram parcialmente compensados pelos reajustes de preços contratuais que ocorreram ao longo de 2010 e no 1T11;
- Perda de 1,0 p.p. com redução de produtividade causadas principalmente pelo sobredimensionamento de algumas operações neste trimestre e aos custos associados ao maior *turnover* e absenteísmo nas operações;
- Perda de 1,0 p.p. com custos e despesas pontuais relacionadas à finalização de migrações de operações importantes para a região Nordeste, aos serviços de terceiros para dar suporte às aquisições recentemente anunciadas pela Companhia, além da incidência de multas não recorrentes relacionadas ao não atingimento do indicador de serviço associado ao acesso, em um cliente importante, cujo número de chamadas recebido foi maior que o previsto;
- Perda de 0,6 p.p. com outras despesas, principalmente associadas a contingências trabalhistas, que no primeiro trimestre foram impactadas pelo maior valor médio provisionado para alguns tipos de processos. Outro fator foram as despesas associadas ao início das operações da Contax na Argentina.

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

Margem EBITDA 1T11 X 4T10 (Em p.p.)



Na comparação do 1T11 versus o 4T10, a margem EBITDA reduziu de 12,9% para 7,6%. Os principais efeitos que explicam essa variação negativa de 5,3 p.p. foram:

- Perda de 2,4 p.p. devido ao reajuste de salários e benefícios parcialmente compensados pelos reajustes contratuais. Os maiores contratos ainda não tiveram a sua renegociação de preços finalizada, ou possuem aniversário dos contratos nos próximos trimestre, e não foram provisionadas na receita;
- Perda de 1,2 p.p. com a redução de produtividade causada principalmente pelo sobredimensionamento de pessoal em algumas operações pelo menor volume de negócios devido à sazonalidade característica dessa época do ano;
- Perda de 1,1 p.p. com custos e despesas pontuais relacionadas à finalização de migrações de operações importantes para a região Nordeste, aos serviços de terceiros para dar suporte às aquisições recentemente anunciadas pela Companhia, além da incidência de multas não recorrentes relacionadas ao não atingimento do indicador de serviço associado ao acesso, em um cliente importante, cujo número de chamadas recebido foi maior que o previsto;
- Perda de 0,6 p.p. com outras despesas, principalmente associadas a contingências trabalhistas, que no primeiro trimestre foram impactadas pelo maior valor médio provisionado para alguns tipos de processos.

Depreciação

No **1T11**, a depreciação atingiu **R\$ 31,0 milhões**, superior em **R\$ 1,9 milhão**, ou **6,4%**, em relação ao **1T10**, refletindo os investimentos realizados nos últimos 12 meses para suportar o crescimento dos negócios. Na comparação com o **4T10**, o **1T11** apresentou uma redução de **R\$ 0,6 milhão**, ou **1,9%**, devido aos menores níveis de ativos imobilizados, refletindo a desaceleração dos investimentos da Companhia neste trimestre.

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

Resultado Financeiro Líquido

No **1T11**, o **Resultado Financeiro Líquido** foi positivo em **R\$ 1,0 milhão**, apresentando um aumento de **R\$ 1,0 milhão** versus o **1T10**, refletindo principalmente o aumento de juros sobre as aplicações financeiras, devido ao maior volume de aplicações financeiras e a maiores taxas de juros disponíveis para aplicação, vigentes neste trimestre, que foram parcialmente compensados pela maior despesa de juros associada aos maiores saldos das dívidas do BNDES e do BNB.

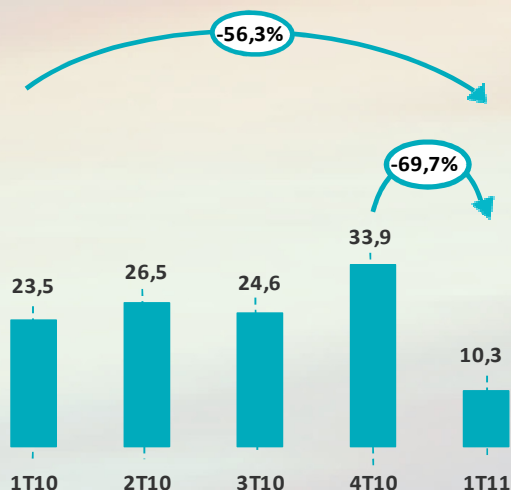
Na análise do **1T11** versus o **4T10**, o **Resultado Financeiro Líquido** foi inferior em **R\$ 1,5 milhão**, refletindo basicamente a maior despesa de juros devido aos maiores saldos devedores junto ao BNDES e ao BNB.

Lucro Líquido

O **Lucro Líquido** obtido pela Contax no **1T11** foi de **R\$ 10,3 milhões**, inferior em **R\$ 13,2 milhões** quando comparado ao **1T10**. Esta redução pode ser explicada basicamente pela redução no EBITDA em R\$ 17,0 milhões, detalhada anteriormente, e pela maior Depreciação em R\$ 1,9 milhão, que foram parcialmente compensados pela redução do Imposto de Renda e Contribuição Social em R\$ 4,3 milhões e pelo melhor Resultado Financeiro em R\$ 1,0 milhão.

Quando comparado ao **4T10**, o **Lucro Líquido** apresentou uma redução de **R\$ 23,7 milhões**, ou **69,7%**. Esta redução reflete a diminuição do EBITDA em **R\$ 34,7 milhões**, detalhada anteriormente, e o menor Resultado Financeiro em R\$ 1,5 milhão, parcialmente compensados pelo menor Imposto de Renda e Contribuição Social em R\$ 11,5 milhões e pela redução da Depreciação em R\$ 0,6 milhão.

Lucro Líquido (R\$ Milhões)



contax

Caixa Líquido ²

A posição de disponibilidades e aplicações financeiras ao final do **1T11** era de **R\$ 487,5 milhões**, apresentando um aumento de **R\$ 29,9 milhões**, ou **6,5%** em relação à posição de dezembro de **2010**.

Este aumento pode ser explicado principalmente pelo fluxo das atividades de financiamento, que representaram uma entrada líquida de R\$ 66,0 milhões, que foram parcialmente compensados pelo consumo de caixa para o programa de investimento para expansão da infraestrutura, em R\$ 32,8 milhões. A geração operacional de caixa neste trimestre foi negativamente impactada pelo atraso pontual na validação do faturamento de um cliente importante, cujo pagamento devido para março de R\$ 53,7 milhões somente entrou no caixa no início de abril.

A dívida bruta da Contax alcançou **R\$ 452,3 milhões** em março de 2011, com um aumento de **R\$ 65,2 milhões**, ou **16,8%** em relação ao **4T10**, refletindo basicamente o recebimento de uma parcela do novo empréstimo com o BNDES, que foi parcialmente compensado pela amortização de parcelas do empréstimo do BNDES e dos contratos de *Leasing*, contraídos anteriormente.

A posição de **Caixa Líquido** ao final de março de **2011** foi de **R\$ 35,2 milhões**, inferior ao **4T10** em **R\$ 35,3 milhões**, ou **50,1%**, refletindo os efeitos supracitados.

Investimentos (CAPEX)

No **1T11**, os investimentos da Contax totalizaram **R\$ 18,7 milhões**. Do total investido no trimestre, 69,8% foi destinado ao crescimento do negócio, destacando-se a ampliação de sites na BA, PE e MG.

Investimentos				1T11 vs. 4T10	1T11 vs. 1T10
R\$ (mil)	1T11	4T10	1T10	Δ%	Δ%
Crescimento da Receita	13.067	38.052	17.518	-65,7%	-25,4%
Reinvestimentos	5.568	15.797	3.815	-64,8%	46,0%
Outros	78	898	326	-91,3%	-76,1%
Investimento Total	18.713	54.747	21.659	-65,8%	-13,6%

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.

1) Demonstração do Resultado do Período Consolidado

Dados Trimestrais			1T11 vs. 4T10	1T11 vs. 1T10	
(R\$ Mil)	1T11	4T10	1T10	Δ%	Δ%
Receita Bruta de Vendas e/ou Serviços	674.880	690.356	600.506	-2,2%	12,4%
Deduções da Receita Bruta	(50.332)	(51.919)	(43.859)	-3,1%	14,8%
Receita Líquida de Vendas e/ou Serviços	624.548	638.436	556.647	-2,2%	12,2%
Custo dos Serviços Prestados	(547.396)	(527.666)	(473.937)	3,7%	15,5%
Resultado Bruto	77.152	110.770	82.710	-30,3%	-6,7%
Despesas / Receitas Operacionais	(59.114)	(57.629)	(47.256)	2,6%	25,1%
Comerciais	(8.438)	(7.925)	(7.487)	6,5%	12,7%
Gerais e Administrativas	(43.483)	(46.717)	(33.806)	-6,9%	28,6%
Financeiras	1.018	2.476	54	n.m.	n.m.
Receitas Financeiras	11.122	11.238	6.095	-1,0%	82,5%
Despesas Financeiras	(10.105)	(8.761)	(6.041)	15,3%	67,3%
Outras Receitas Operacionais	4.308	5.876	2.917	-26,7%	47,7%
Outras Despesas Operacionais	(12.518)	(11.340)	(8.934)	10,4%	40,1%
Resultado antes de Tributações e Participações	18.038	53.141	35.454	-66,1%	-49,1%
Provisão para IRPJ e Contribuição Social	(6.985)	(18.788)	(11.273)	-62,8%	-38,0%
IRPJ & CSLL Diferido	(593)	(242)	(598)	n.m.	n.m.
Participação de Acionistas não controladores	(190)	(190)	(97)	n.m.	n.m.
Lucro Líquido do Período	10.270	33.920	23.486	-69,7%	-56,3%
Número de Ações, Ex-Tesouraria (Milhares)	59.419	59.369	59.771	0,1%	-0,6%
Lucro por Ação (R\$)	0,17	0,57	0,39	-69,7%	-56,0%

n.m. não mensurado

2) Balanço Patrimonial Consolidado

Ativo	31/3/2011	31/12/2010	31/3/2010
Ativo Total	1.450.731	1.378.557	1.075.752
Ativo Circulante	682.994	602.073	507.400
Disponibilidades	416.057	387.803	345.914
Contas a Receber	226.822	176.302	139.781
Tributos a Recuperar	13.144	7.133	3.910
Despesas Antecipadas e Demais Ativos	26.971	30.835	17.795
Ativo não Circulante	767.737	776.484	568.352
Ativo Realizável a Longo Prazo	254.029	252.457	142.797
Depósitos Judiciais	102.187	93.865	65.135
Aplicações Financeiras	71.472	69.869	27.048
Tributos Diferidos e a Recuperar	66.206	74.652	37.240
Créditos a Receber	9.392	9.485	11.992
Caixa Restrito	2.087	2.013	-
Demais Ativos	2.685	2.573	1.382
Ativo Permanente	513.708	524.027	425.555
Investimentos	49.081	49.081	-
Imobilizado	401.162	405.873	348.343
Intangível	63.465	69.073	77.212
Passivo	31/3/2011	31/12/2010	31/3/2010
Passivo Total	1.450.731	1.378.557	1.075.752
Passivo Circulante	506.705	504.476	439.272
Empréstimos e Financiamentos	84.178	69.150	63.972
Fornecedores	59.062	83.160	59.628
Salários, Encargos e Benefícios Sociais	250.150	230.569	216.337
Impostos, Taxas e Contribuições	33.211	43.093	25.293
Dividendos a Pagar	28.954	28.959	32.780
Outras Obrigações	51.150	49.545	41.262
Passivo Não Circulante	511.445	453.110	204.594
Empréstimos e Financiamentos	368.155	317.994	137.457
Provisões	96.558	88.266	66.438
Outros	46.732	46.850	699
Participação de Acionistas não controladores	2.190	2.000	1.543
Patrimônio Líquido	430.391	418.971	430.343
Capital Social	223.873	223.873	223.873
Reservas de Capital	14.324	14.685	13.751
Reservas de Lucro	118.329	118.329	109.831
Ações em Tesouraria	(10.636)	(12.147)	(1)
Lucros Acumulados	84.501	74.231	82.889

3) Fluxos de Caixa Acumulado e Consolidado

Fluxos de Caixa (R\$ Mil)	31/03/2011	31/03/2010
Caixa Líquido - Atividades Operacionais	(10.093)	34.219
Caixa Gerado nas Operações	55.821	63.623
Lucro Líquido	10.270	23.486
Depreciação e Amortização	30.962	29.104
Despesas Juros Provisionados	8.037	4.559
Varição Monetária (Ativa) Líquida	(2.177)	(510)
Contingências e outras Provisões	7.149	5.950
Inst. Patrim. p/ pagamentos baseados em ações	797	339
IRPJ/CSLL Diferido	593	598
Participação de Acionistas não Controladores	190	97
(Ganho) / perda na venda de Ativos Imobilizados	-	-
Variações nos Ativos e Passivos	(65.914)	(29.404)
(Aumento) / Diminuição do Contas a Receber	(50.520)	(11.294)
(Aumento) / Diminuição de Despesas Antecipadas	(941)	4.428
(Aumento) / Diminuição de Tributos a Recuperar	1.839	58.502
(Aumento) / Diminuição de Outros Ativos	4.805	(3.573)
Aumento / (Diminuição) de Salários, Encargos	19.581	18.519
Aumento / (Diminuição) de Fornecedores	(24.098)	(17.405)
Aumento / (Diminuição) de Tributos a Pagar	(9.882)	(67.655)
Aumento / (Diminuição) de Outros Passivos	1.336	(6.317)
Juros pagos sobre Empréstimos e Financiamentos	(8.034)	(4.609)
Outros	-	-
Encargos Financeiros	-	-
Caixa Líquido - Atividades de Investimentos	(27.345)	(33.480)
Aplicação Financeira Não Circulante	-	(458)
Caixa Restrito	-	-
Compra de Ativo Imobilizado	(20.643)	(21.783)
Depósitos Judiciais	(6.702)	(11.282)
Venda de Ativo Imobilizado	-	43
Caixa líquido - Atividades Financiamento	65.690	(12.678)
Financiamento Obtido	80.888	-
Pagamento de Financiamento	(13.593)	(13.593)
Pagamento de Arrendamento Mercantil	(2.109)	(3.535)
Distribuição de Dividendos	(5)	(7)
Recompra de Ações	509	(6.311)
Venda de Ações	-	10.768
Aumento (Redução) de Caixa e Equivalentes	28.252	(11.939)
Saldo Inicial de Caixa e Equivalentes de Caixa	387.803	357.853
Saldo Final de Caixa e Equivalentes de Caixa	416.057	345.914

4) Reconciliação do EBITDA

Dados Trimestrais				1T11 vs. 4T10	1T11 vs. 1T10
Reconciliação do EBITDA (R\$ Mil)	1T11	4T10	1T10	Δ%	Δ%
Lucro Líquido	10.270	33.920	23.486	-69,7%	-56,3%
(-) Participação de Acionistas não controladores	190	190	97	n.m.	n.m.
(+) IRPJ & CSLL	7.578	19.030	11.871	-60,2%	-36,2%
LAIR	18.038	53.141	35.454	-66,1%	-49,1%
(-) Outras Receitas e Despesas	(454)	33	-	n.m.	n.m.
(+) Despesas Financeiras	10.105	8.761	6.041	15,3%	67,3%
(-) Receitas Financeiras	(11.122)	(11.238)	(6.095)	-1,0%	82,5%
(-) Depreciação e Amortização	30.965	31.578	29.104	-1,9%	6,4%
EBITDA	47.532	82.276	64.504	-42,2%	-26,3%

n.m. não mensurado

5) Reconciliação do Caixa Líquido

Dados Trimestrais				1T11 vs. 4T10	1T11 vs. 1T10
Reconciliação do Caixa Líquido (R\$ Mil)	1T11	4T10	1T10	Δ%	Δ%
(+) Caixa e Equivalentes de Caixa	416.057	387.803	345.914	7,3%	20,3%
(+) Aplicações Financeiras	71.472	69.869	27.048	2,3%	n.m.
(-) Empréstimos e Financiamentos	(452.333)	(387.144)	(201.429)	16,8%	n.m.
Caixa Líquido	35.196	70.528	171.533	-50,1%	-79,5%

n.m. não mensurado

Aviso Legal

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