

# contax

## Resultados do 1T12

### Teleconferência

*Data: 26 de abril de 2012*

*Horário: 09h30 (Brasília) / 08h30 (US EST)*

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

*Código: Contax*

*Webcast: [www.contax.com.br/ri](http://www.contax.com.br/ri)*

*Replay: Disponível até 03 de maio de 2012*

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

*Código: 15883901*

### Contato RI

➤ Marco Schroeder  
+55 (21) 3131-0009

➤ Bernardo Guttman  
+55 (21) 3131-0692

➤ Pedro Alvarenga  
+55 (21) 3131-0335

➤ Fábio Ornellas  
+55 (21) 3808-8806

*[ri@contax.com.br](mailto:ri@contax.com.br)  
[www.contax.com.br/ri](http://www.contax.com.br/ri)*

*CTAX3: R\$ 23,50*

*CTAX4: R\$ 20,57*

*Valor de Mercado: R\$ 1.395 Milhões  
31 de março de 2012*



# Resultados do 1T12

**Rio de Janeiro, 25 de abril de 2012:** A Contax Participações S.A. (“Companhia” ou “Contax”) (BM&FBovespa: CTAX3, CTAX4) divulga hoje os resultados do primeiro trimestre de 2012 (1T12). As informações financeiras apresentadas neste relatório foram preparadas de acordo com as normas internacionais de relatório financeiro (“IFRS”) e as práticas contábeis adotadas no Brasil, que compreendem aquelas incluídas na legislação societária brasileira e os pronunciamentos, orientações e interpretações emitidas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (“CPC”) e aprovados pela Comissão de Valores Mobiliários (“CVM”), aplicáveis às operações da Companhia.

## Destaques

- **RECEITA LÍQUIDA ATINGE R\$ 825 MILHÕES NO 1T12, COM CRESCIMENTO DE 33% EM RELAÇÃO AO 1T11**
- A **Receita Operacional Líquida (ROL)** atingiu **R\$ 825 milhões no 1T12**, registrando crescimento de **33%** em relação ao **1T11**. A Allus, empresa de Contact Center com operações fora do Brasil adquirida em abril/11 contribuiu com **R\$ 86 milhões**. A Ability, empresa de *trade marketing* adquirida em set/10, teve forte crescimento e registrou ROL de **R\$ 43 milhões** (R\$ 25,3 milhões no 1T11).
- O **EBITDA** totalizou **R\$ 71 milhões no 1T12**, **42%** superior ao mesmo período do ano anterior. A **margem EBITDA** atingiu **8,6%**, superior em **0,6 p.p** ao **1T11**.
- Em Assembléia Geral Ordinária (AGO) realizada em 11/04/2012, foi aprovada a contratação de financiamento junto ao BNDES no valor total de R\$440 milhões, sendo R\$ 253,4 milhões em debêntures em duas séries de mesmo valor. As Debêntures da primeira e segunda série serão simples, sendo as debêntures da primeira série conjugadas com a emissão de bônus de subscrição que darão ao titular direito de subscrever ações preferenciais a partir do vigésimo quinto mês. O preço de subscrição será definido na assinatura do contrato e será calculado com base em um preço fixo.
- Foi aprovado nesta mesma AGO, as demonstrações financeiras encerradas em 31 de dezembro de 2011 e a distribuição de dividendos de R\$ 100 milhões. O valor corrigido por ação ON e PN será de R\$1,5584. O pagamento será realizado em 30 de abril, com base na posição acionária em 12 de abril. As ações estão ex dividendos desde 13 de Abril.

- As negociações para venda do contrato da Vivo/Telefônica continuam em andamento, tendo sido prorrogado para 14/05/2012 o prazo para conclusão do negócio. O fechamento da operação está condicionado a certas condições precedentes a serem cumpridas pelos compradores. Conforme requerido pelo pronunciamento técnico CPC 31 (equivalente ao IFRS 5), os impactos desta alienação estão demonstradas na DRE na linha de “operações descontinuadas” e as receitas e custos referentes as operações desse cliente, apesar de ainda serem operados pela Contax/Dedic, não compõem mais as contas de Receita e Custo de operações relacionadas as operações continuadas.

### Principais Indicadores (R\$ Milhões)

Principais Indicadores	1T12	1T11	4T11	1T12 vs. 1T11	1T12 vs. 4T11
<b>Receita Líquida</b>	824,5	621,7	827,7	32,6%	-0,4%
<b>EBITDA</b>	71,0	49,9	84,1	42,2%	-15,6%
<b>Margem EBITDA (%)</b>	8,6%	8,0%	10,2%	0,6 p.p.	-1,6 p.p.
<b>Lucro (Prejuízo) Líquido - Continuadas</b>	5,4	12,9	18,6	-58,4%	-71,3%
<b>Lucro (Prejuízo) Líquido</b>	(0,9)	10,3	13,2	n.m	n.m
<b>Caixa*</b>	267,7	487,5	641,2	-45,1%	-58,3%
<b>Dívida*</b>	(909,8)	(452,3)	(1.267,9)	101,1%	-28,2%
<b>Caixa/Dívida Líquida (o)*</b>	(642,2)	35,2	(626,6)	n.m	2,5%
<b>Capex</b>	27,4	19,5	70,6	40,5%	-61,2%
<b>Volume (PA's) - Qtde*</b>	54.044	37.312	53.689	44,8%	0,7%
Brasil Continuadas	40.906	37.312	41.716	9,6%	-1,9%
Brasil Descontinuadas**	5.859	-	4.938	n.m.	18,6%
Exterior	7.279	-	7.035	n.m.	3,5%
<b>Colaboradores - Qtde*</b>	117.327	91.616	116.571	28,1%	0,6%
Brasil Continuadas	95.791	91.616	96.919	4,6%	-1,2%
Brasil Descontinuadas**	10.593	-	9.403	n.m.	12,7%
Exterior	10.943	-	10.249	n.m.	6,8%

n.m. não mensurado

\*Posição ao final de cada período

\*\* Posição ao final do período, considera os funcionários e PAs referentes à operação da Vivo/Telefônica

## Comentário de Desempenho

Ao longo do primeiro trimestre de 2012 enfrentamos um cenário muito parecido com o início de 2011 em nosso segmento de *Contact Center* Brasil. Além da sazonalidade decorrente da menor atividade econômica observada no período, o aumento do salário mínimo, em vigor desde 1º de janeiro, impactou de forma relevante nossos custos com contrapartida parcial na receita.

Considerando o novo patamar de aumento do salário mínimo superior ao ano anterior (14,1% em 2012 vs. 6,9% em 2011), e os custos da operação majoritariamente decorrentes de mão de obra, a companhia finalizou ao longo do trimestre praticamente todas as negociações para reajuste dos preços dos serviços prestados. No entanto, o impacto foi parcial no período. Alguns reajustes já negociados entrarão a partir do segundo trimestre.

A despeito da sazonalidade característica do primeiro trimestre do ano, que devido ao menor número de dias úteis e férias, apresenta um menor volume de negócios quando comparado ao último trimestre do ano, tivemos um pequeno aumento no número de funcionários que compensou a desmobilização de uma pequena parte do atendimento de um cliente do setor financeiro. Em suas renegociações de reajuste anual, a companhia privilegiou a manutenção da rentabilidade de suas operações.

No segmento de *trade marketing* através da nossa empresa Ability, demos continuidade à expansão dos serviços prestados aos novos clientes conquistados em 2012. Adicionalmente, a Ability conquistou cinco novos clientes, com destaque para os setores financeiro e de varejo nas áreas de trade marketing, treinamento e comunicação. Evoluímos também em outra frente importante de negócios, conquistando importantes clientes no segmento de venda porta a porta, especialmente para pequenas e médias empresas.

No segmento de Tecnologia da Informação (TI), através da Todo!, tivemos uma pequena redução de receita em função da conclusão de um projeto específico no último trimestre. Cabe destacar que a Todo! conquistou novos clientes ao final do ano que começam a aparecer no resultados do primeiro trimestre de 2012 e que irão se fortalecer ao longo do ano.

Nossa operação de *Contact Center* na América Latina através da Allus, teve um boa *performance* no 1T12 com destaque para as operações na Colômbia e no Peru. A operação na Colômbia registrou aumento nos volumes de operações de seus clientes locais e também em suas operações *off-shore*. Nossa operação no Peru continua em expansão capturando novas operações no mercado de língua espanhola, incluindo novos clientes de outros países como a Argentina e Chile. Em função do crescimento previsto para os próximos meses, iniciamos as obras para inaugurar um novo Site em Lima, capital do Peru, com capacidade para 750 PAs em maio. Com relação as nossas atividades comerciais nos EUA, estamos participando de alguns processos de concorrência para capturar novos clientes nesse mercado.

Por fim, cabe destacar que a desoneração da folha de pagamentos, em conformidade com a lei 12.546 do Plano Brasil Maior passou a vigorar para o segmento de *Call Center* Brasil desde 1º de abril, com validade até o final de 2014. A contribuição de 2,5% sobre o faturamento em detrimento da contribuição patronal de 20% do INSS sobre a folha de pagamento foi alterada. A nova alíquota de 2,0% passará a vigorar a partir de 1º de agosto de 2012.

## Desempenho Econômico Financeiro

(R\$ Mil)	1T12	1T11	4T11	1T12 vs. 1T11	1T12 vs. 4T11
<b>Receita Líquida</b>	<b>824.517</b>	<b>621.706</b>	<b>827.737</b>	<b>32,6%</b>	<b>-0,4%</b>
Custo dos Serviços Prestados	(678.848)	(513.625)	(666.577)	32,2%	1,8%
Pessoal	(551.286)	(423.203)	(545.528)	30,3%	1,1%
Serviços de Terceiros	(87.708)	(61.532)	(84.410)	42,5%	3,9%
Aluguéis e Seguros	(33.952)	(24.212)	(29.275)	40,2%	16,0%
Outros	(5.902)	(4.679)	(7.363)	26,2%	-19,8%
Despesas Com., Ger. & Adm.	(63.663)	(49.468)	(68.040)	28,7%	-6,4%
Outras Despesas Operacionais	(11.003)	(8.663)	(8.980)	27,0%	22,5%
<b>EBITDA</b>	<b>71.004</b>	<b>49.949</b>	<b>84.140</b>	<b>42,2%</b>	<b>-15,6%</b>
Depreciação e Amortização	(42.924)	(30.874)	(41.574)	39,0%	3,2%
<b>EBIT</b>	<b>28.079</b>	<b>19.075</b>	<b>42.566</b>	<b>47,2%</b>	<b>-34,0%</b>
Resultado Financeiro Líquido	(20.742)	1.113	(20.424)	n.m	1,6%
Outras Receitas e Despesas	375	454	496	-17,3%	-24,4%
<b>LAIR</b>	<b>7.712</b>	<b>20.642</b>	<b>22.638</b>	<b>-62,6%</b>	<b>-65,9%</b>
IRPJ & CSLL	(1.583)	(7.577)	(2.400)	-79,1%	-34,1%
Participação de Acionistas não controladores	(769)	(190)	(1.593)	304,6%	-51,7%
<b>Lucro Líquido do Período - Continuadas</b>	<b>5.360</b>	<b>12.874</b>	<b>18.645</b>	<b>-58,4%</b>	<b>-71,3%</b>
Resultado Líquido de Operações Descontinuadas	(6.270)	(2.604)	(5.459)	140,8%	14,9%
<b>Lucro (Prejuízo) Líquido do Período</b>	<b>(909)</b>	<b>10.271</b>	<b>13.186</b>	<b>n.m</b>	<b>n.m</b>

\*n.m não mensurado

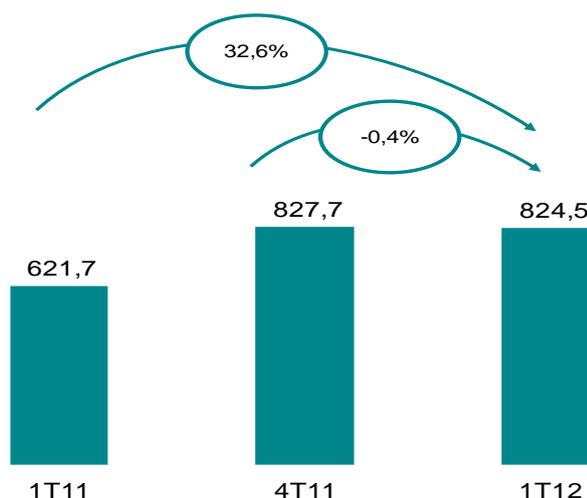
### Receita Operacional Líquida (ROL)

(R\$ MM)	1T12	1T11	4T11	1T12 vs. 1T11	1T12 vs. 4T11
<b>Total</b>	<b>824,5</b>	<b>621,7</b>	<b>827,7</b>	<b>32,6%</b>	<b>-0,4%</b>
Contact Center	834,8	597,7	836,2	39,7%	-0,2%
Brasil	748,8	597,7	754,5	25,3%	-0,7%
América Latina	86,0	-	82,0	n.m.	4,9%
Trade Marketing	42,7	25,3	44,5	69,2%	-4,0%
TI	56,1	25,6	65,3	119,4%	-14,0%
Eliminações	(30,8)	(26,9)	(39,3)	14,7%	-21,6%
Operação Descontinuada**	(78,3)	-	(79,2)	n.m.	-1,0%

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

\*n.m não mensurado

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



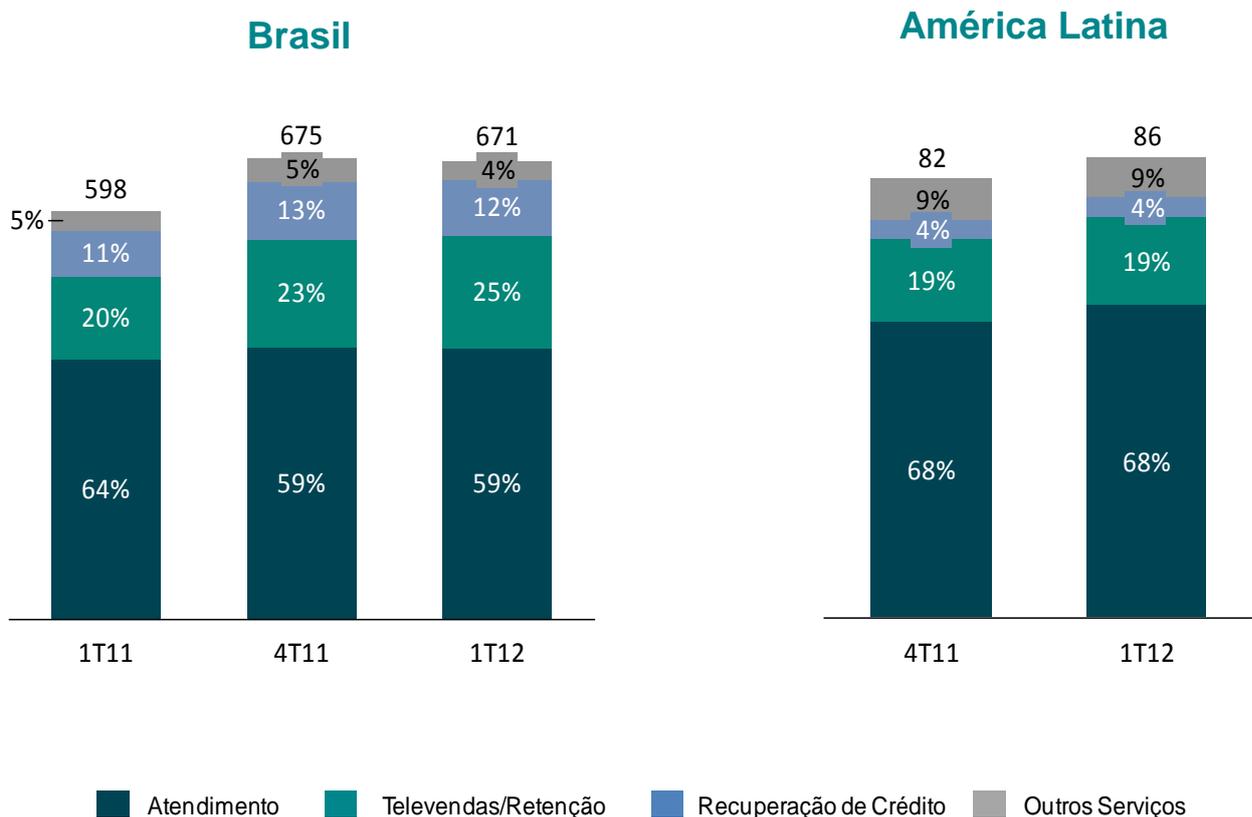
A ROL do 1T12 atingiu R\$ 824,5 milhões, superior em 32,6% em relação ao 1T11. Em termos absolutos, a receita aumentou R\$ 202,8 milhões. Os principais fatores que contribuíram para este crescimento foram:

- Incorporação da receita proveniente das operações internacionais da Allus, no montante de R\$ 86,0 milhões; e incorporação das receitas da Dedic/GPTI em R\$ 45 milhões;
- Reajuste de preços nos contratos (R\$ 15,5 milhões) que refletiram parcialmente os aumentos de custos;
- Conquista de novos negócios em diversos segmentos como telecom, financeiro, governo, saúde, mídia, indústria e serviços (R\$ 28,0 milhões);
- Crescimento de R\$17,4 milhões da receita do segmento de *trade marketing*.

Na comparação com o **4T11**, a receita líquida foi ligeiramente inferior em **R\$ 3,2 milhões**, ou **0,4 %**, refletindo basicamente a sazonalidade característica do primeiro trimestre, resultando um menor volume de negócios quando comparado ao último trimestre do ano (R\$ 13 milhões), que foram parcialmente compensados por reajustes de preços de alguns contratos (R\$ 10 milhões).

A mudança do modelo de contrato de importantes clientes implementada em 2011, onde a receita advinda dessas operações passa a ser baseada na quantidade de clientes na base de seus contratantes, e não mais pelo tempo de atendimento ou pela quantidade de contatos na central, contribuiu para a menor variação na receita da Companhia. Devido à sazonalidade dos negócios, uma característica do primeiro trimestre, é comum termos uma receita abaixo da obtida no 4T do ano anterior, sazonalmente mais forte. Porém, como destacado anteriormente, essa mudança nos contratos permitiu reduzirmos a variação da receita.

### ROL por Tipo de Serviço Contact Center (participação em %)



\*Não considera a operação da Dedic (Contact Center Brasil) referente ao contrato Vivo/Telefônica

Com relação à evolução da receita por produtos/serviços de *Contact Center* no Brasil, o segmento de Atendimento continuou responsável pela maior parte da ROL, representando **59%** do total do **1T12**. A sua participação dentro do total da ROL diminuiu **5 p.ps** em relação ao mesmo período do ano anterior. As operações de Televendas/Retenção e Recuperação de Crédito corresponderam a **25% e 12% da ROL** de *Contact Center* no **1T12**, respectivamente (20% e 11% no 1T11, respectivamente). Em relação ao **4T11** a operação de Atendimento no **1T12** manteve-se estável percentualmente sobre o total da receita, enquanto Televendas/Retenção cresceu **2 p.ps**.

Nas operações de *Contact Center* da América Latina, houve crescimento de **4,9%** da receita em relação ao 4T11, porém, o mix de produtos/serviços manteve-se inalterado.

### Custos e Despesas

(R\$ Mil)	1T12	% Rec.	1T11	% Rec.	4T11	% Rec.	1T12 vs. 1T11	1T12 vs. 4T11
<b>Receita Operacional Líquida</b>	<b>824.517</b>		<b>621.706</b>		<b>827.737</b>		<b>32,6%</b>	<b>-0,4%</b>
<b>Total Custo e Despesas</b>	<b>(753.514)</b>	<b>91,4%</b>	<b>(571.757)</b>	<b>92,0%</b>	<b>(743.596)</b>	<b>89,8%</b>	<b>31,8%</b>	<b>1,3%</b>
<b>Custos dos Serviços Prestados</b>	<b>(678.848)</b>	<b>82,3%</b>	<b>(513.625)</b>	<b>82,6%</b>	<b>(666.577)</b>	<b>80,5%</b>	<b>32,2%</b>	<b>1,8%</b>
Pessoal	(551.286)	66,9%	(423.203)	68,1%	(545.528)	65,9%	30,3%	1,1%
Serviços de Terceiros	(87.708)	10,6%	(61.532)	9,9%	(84.410)	10,2%	42,5%	3,9%
Aluguéis e Seguros	(33.952)	4,1%	(24.212)	3,9%	(29.275)	3,5%	40,2%	16,0%
Outros	(5.902)	0,7%	(4.679)	0,8%	(7.363)	0,9%	26,2%	-19,8%
<b>Desp. Com. Ger. &amp; Adm.</b>	<b>(63.663)</b>	<b>7,7%</b>	<b>(49.468)</b>	<b>8,0%</b>	<b>(68.040)</b>	<b>8,2%</b>	<b>28,7%</b>	<b>-6,4%</b>
<b>Outras Despesas Operacionais</b>	<b>(11.003)</b>	<b>1,3%</b>	<b>(8.663)</b>	<b>1,4%</b>	<b>(8.980)</b>	<b>1,1%</b>	<b>27,0%</b>	<b>22,5%</b>

\*n.m. não mensurado

Os **Custos e Despesas** da Contax totalizaram **R\$ 753,5 milhões** no **1T12**, registrando crescimento de **31,8%** em relação ao mesmo período do ano anterior, refletindo basicamente o crescimento do volume de operações da Companhia. Parte desse aumento ocorreu em função da incorporação dos custos e despesas da Allus e Dedic/GPTI, empresas que foram adquiridas em 2011 (Allus em maio e Dedic/GPTI em julho). Em termos de **percentual da ROL**, os Custos e Despesas foram reduzidos em **0,6 p.ps**, atingindo **91,4%** da ROL. Esta redução deve-se, principalmente, aos novos negócios com margem superior.

Na comparação com o **4T11**, houve um aumento de **1,3%** no total dos Custos e Despesas, refletindo, em linhas gerais, os seguintes fatores: i) reajustes de salários, encargos e benefícios que não foram integralmente repassados aos seus clientes; ii) aumento dos custos de manutenção e *facilities*; e iii) reajuste dos contratos de aluguel. Em termos **percentuais da ROL**, os Custos e Despesas do **1T12** aumentaram **1,6 p.ps** em relação ao trimestre anterior.

### Custos dos Serviços Prestados

#### 1T12 versus 1T11

Os Custos e Serviços Prestados totalizaram **R\$ 678,8 milhões** no **1T12**, superior em **32,2%** ao registrado no **1T11**. Em termos **percentuais da ROL** houve redução de **0,3 p.ps** (82,3% no 1T12 vs. 82,6% no 1T11).

**Pessoal** – crescimento de **R\$ 128 milhões**, ou **30,3%**, refletindo basicamente: i) o crescimento do volume de operações; ii) incorporação dos custos de pessoal da Allus e Dedic/GPTI (consolidado a partir do 2T11); e iii) o reajuste de salários, benefícios e encargos (R\$ 40 milhões).

**Serviços de Terceiros** – aumento de **R\$ 26,2 milhões**, ou **42,5%**, explicado pelo crescimento do volume de operações e incorporação dos custos com a Dedic/GPTI e Allus. A redução da ociosidade física de alguns espaços em dois sites localizados na região sudeste que estão em processos de devolução deverá reduzir os custos de manutenção e *facilities* nos próximos trimestres.

**Aluguéis e Seguro** – aumento de **R\$ 9,7 milhões**, ou **40,2%**, refletindo o aluguel de novos sites e expansão dos atuais, os reajustes contratuais que ocorreram nos últimos 12 meses, além da incorporação dos custos com aluguéis e seguros da Dedic/GPTI e Allus.

### 1T12 versus 4T11

Na comparação com o **4T11**, os Custos e Serviços Prestados cresceram **R\$ 12,3 milhões**, superior em **1,8%**. Em termos **percentuais da ROL** houve acréscimo de **1,8 p.ps** (82,3% no 1T12 vs. 80,5% no 4T11).

**Pessoal** – crescimento de **R\$ 5,8 milhões**, ou **1,1%**, refletindo basicamente o reajuste de salários, benefícios e encargos em patamares superiores aos apresentados historicamente (R\$ 18,4 milhões) e o ajuste das provisões de férias ao novo salário mínimo. Esse efeito foi parcialmente compensado pela reversão das provisões de férias e 13º salário, referentes à desoneração da folha, em função do benefício do Plano Brasil Maior e pelo menor volume de horas extras e remuneração variável, característica do primeiro trimestre.

**Serviços de Terceiros** – aumento de **R\$ 3,3 milhões**, ou **3,9%**, explicado pelos reajustes contratuais de serviços de manutenção e *facilities* (energia, segurança, limpeza e manutenção predial)

**Aluguéis e Seguro** – aumento de **R\$ 4,7 milhões**, ou **16,0%**, refletindo os reajustes contratuais que ocorreram.

### Despesas Comerciais, Gerais e Administrativas

As **Despesas Comerciais, Gerais e Administrativas** somaram **R\$ 63,7 milhões**, com um aumento de **R\$ 14,2 milhões**, ou **28,7%** quando comparadas ao **1T11**. Esta variação pode ser explicada basicamente pela incorporação das despesas de apoio da Allus e Dedic/GPTI relacionadas à pessoal, infraestrutura e *facilities*.

Na comparação com o **4T11**, as **Despesas Comerciais, Gerais e Administrativas** tiveram redução de **R\$4,4 MM**, ou **6,4%**, refletindo os menores gastos comerciais e a redução das despesas de consultoria incorridas no trimestre anterior.

### Outras Despesas e Receitas operacionais

No primeiro trimestre de **2012**, as **Outras Despesas e Receitas Operacionais** totalizaram **R\$ 11,0 milhões**, apresentando um aumento de **R\$ 2,3 milhões**, ou **27,0%**, quando comparado ao mesmo período do ano anterior. Este aumento reflete, basicamente, o maior valor provisionado para contingências trabalhistas devido ao maior volume de processos em função do maior número de funcionários e pelo maior valor médio provisionado.

Na comparação com o **4T11**, as Outras Despesas e Receitas Operacionais apresentaram um aumento de **R\$ 2,0 milhões**, ou **22,5%**, em função do maior valor médio provisionado de processos trabalhistas que entraram no trimestre.

### EBITDA (R\$ MM) e Margem EBITDA(%)<sup>1</sup>

Dados Trimestrais	1T12	1T11	4T11	1T12 vs. 1T11	1T12 vs. 4T11
<b>EBITDA</b>	71,0	49,9	84,1	42,2%	-15,6%
<b>Margem EBITDA (%)</b>	8,6%	8,0%	10,2%	0,6 p.p.	-1,6 p.p.
<b>EBITDA Ajustado</b>	71,3	49,9	89,0	42,8%	-19,9%
<b>Margem EBITDA (%) - Ajustada</b>	7,9%	8,0%	9,8%	-0,1 p.p.	-1,9 p.p.

*\*Ebitda ajustado considera os efeitos da operação da Vivo/Telefônica nas contas de receita e custo nos resultados quarto trimestre de 2011 e primeiro trimestre de 2012*

O **EBITDA** atingiu **R\$ 71,0 milhões** no **1T12**, superior em **42,2%** ao **1T11**. A Allus, empresa de Contact Center na América Latina, adquirida em abril/11, contribuiu positivamente para o aumento do EBITDA. Com condições de mercado de trabalho mais favoráveis que as encontradas no Brasil, do ponto de vista de custos, e com grande potencial de crescimento de receita, a Companhia entende que essa será uma importante vertente estratégica ao longo de 2012. Adicionalmente, cabe destacar o forte crescimento da Ability nos últimos 12 meses.

Ao longo do primeiro trimestre de 2012 tivemos um impacto relevante em nossa estrutura de custos decorrente do aumento de 14% do salário mínimo em vigor desde 1º de janeiro. Diante desse cenário, a

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

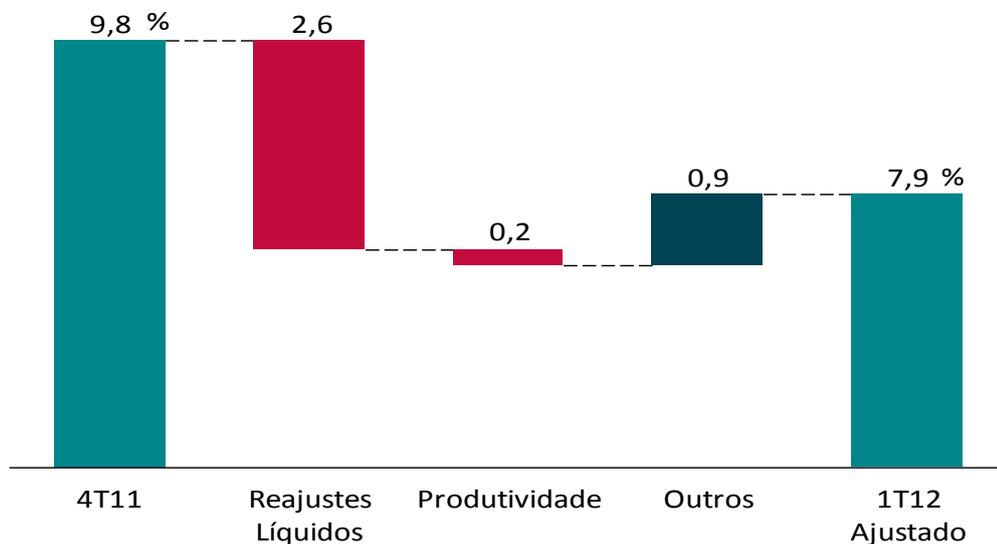
empresa intensificou as renegociações de contrato com seus clientes. Todas as negociações de reajuste contratuais foram encerradas no trimestre, no entanto alguns contratos relevantes terão sua contrapartida na receita no próximo trimestre.

Em relação ao **4T11**, o EBITDA reportado no **1T12** foi inferior em **R\$ 13,1 MM, ou 15,6%**, principalmente, em função do maior custo de mão-de-obra destacado acima, dos reajustes dos contratos de aluguel e das maiores despesas com manutenção e *facilities*, mas que não foram plenamente compensados com aumentos de preços na receita. A **margem EBITDA** do período foi de **8,6%**, superior em **0,6 p.ps** ao primeiro trimestre de **2011** e menor em **1,6 p.ps** em relação ao **4T11**.

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

### 1T12 versus 4T11 (Margem EBITDA ajustada)

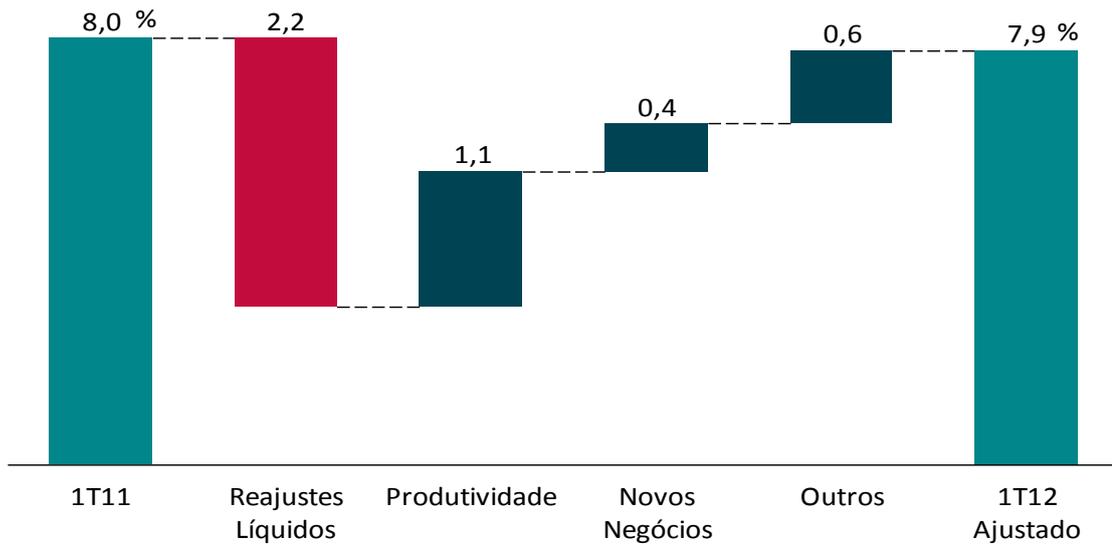
Os principais fatores responsáveis pela redução de **1,9 p.ps** na margem EBITDA ajustada do **1T12** com relação ao **4T11** foram:



- Perda de **2,6 p.ps** devido ao reajuste de salários e benefícios parcialmente compensados pelos reajustes contratuais. Alguns grandes contratos terão os novos preços reajustados no segundo trimestre.
- Perda de **0,2 p.p** com a redução da produtividade em função da sazonalidade característica do primeiro trimestre do ano, que devido ao menor número de dias úteis e férias, apresenta um menor volume de negócios.
- Ganho de **0,9 p.p** com **Outros**, basicamente em função da reversão das provisões referentes à desoneração da folha (férias e 13º salário) ajustando ao benefício do Plano Brasil Maior. Esse

efeito foi parcialmente reduzido pelo ajuste das provisões de férias ao novo salário mínimo. O ganho líquido desses ajustes foi de aproximadamente R\$ 13 milhões. Adicionalmente, tivemos alguns custos de rescisão com a desmobilização de parte do atendimento de um cliente do setor financeiro.

### 1T12 versus 1T11 (Margem EBITDA ajustada)



Os principais fatores responsáveis pela redução de **0,1 p.ps** na margem EBITDA do primeiro trimestre de **2012** com relação à igual período de **2011** foram:

- Perda de **2,2 p.ps** devido ao reajuste de salários em patamar superior ao de 2011.
- Ganho de **1,1 p.p** com a maior produtividade nas operações, refletindo o aumento na *performance* e utilização do tempo dos operadores com as melhorias de processos, gestão de pessoal e sistemas obtidos através dos avanços no modelo operacional.
- Ganho de **0,4 p.p** com os novos negócios, notadamente com as operações da Allus, que possui margem superior ao nosso *core business* no Brasil.
- Ganho de **0,6 p.p** com **Outros** em função basicamente da reversão das provisões referentes à desoneração da folha (férias e 13º salário).

### Depreciação

A depreciação no trimestre foi de **R\$ 42,9 milhões**, superior em **R\$ 12,1 milhões**, ou **39%**, em relação ao primeiro trimestre de **2011**, refletindo os investimentos realizados nos últimos 12 meses para suportar o crescimento dos negócios, além da absorção da depreciação atrelada às operações da Allus e Dedic/GPTI, incluindo a equalização de vida útil do imobilizado entre a subsidiária e a controladora.

A depreciação do **1T12** foi superior em **3,2%** em relação ao **4T11**,

### Resultado Financeiro

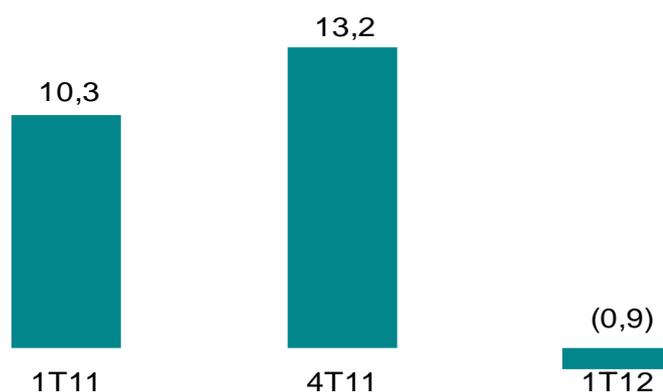
As despesas financeiras líquidas somaram **R\$ 20,7 milhões** no **1T12**, apresentando um aumento de **R\$ 21,9 milhões** versus **1T11**, refletindo principalmente a maior despesa de juros devido ao maior montante de dívida. A estrutura de capital da companhia mudou ao longo de 2011 com os novos recursos captados visando financiar a estratégia de consolidação no mercado brasileiro e a internacionalização da companhia. Ao final do **1T12**, a Contax possuía uma dívida líquida de **R\$ 642,2 milhões** versus um caixa líquido de **R\$35,2 milhões** ao final do **1T11**.

No comparativo com o **4T11**, as despesas financeiras líquidas ficaram praticamente estáveis (R\$ 0,3 milhão ou 1,6% superior).

### Lucro (Prejuízo) Líquido

No **1T12** a Companhia obteve Prejuízo Líquido de **R\$ 0,9 milhão** contra Lucro Líquido de **R\$ 10,3 milhões** no **1T11**. Essa queda pode ser explicada basicamente pela maior depreciação em **R\$ 12,1 milhões**, pelas maiores despesas financeiras líquidas em **R\$ 21,9 milhões**, que foram parcialmente compensadas pelo crescimento do EBITDA em **R\$ 21,2 milhões** e pela redução do Imposto de Renda e Contribuição Social em **R\$ 6,0 milhões**.

Quando comparado ao **4T11** o Resultado líquido do **1T12** foi inferior em **R\$ 14,1 milhões** (Lucro Líquido de R\$13,2MM no 4T11). Esta variação pode ser explicada pela redução no EBITDA em **R\$ 13,0 milhões**, pela maior depreciação em **R\$1,4 milhão**, parcialmente compensadas pela redução do Imposto de Renda e Contribuição Social e da Participação de não controladores em **R\$ 1,6 milhão**.



### Dívida Líquida

A posição de caixa e aplicações financeiras ao final de março/12 era de R\$ 267,7 milhões, apresentando uma redução de R\$ 373,5 milhões, ou 58% em relação à posição de dezembro de 2011. Esta redução

pode ser explicada pela amortização da Nota promissória (NP) e da debênture privada captadas no 3T11 no valor de R\$ 347 milhões liquidadas em janeiro/12.

Adicionalmente cabe destacar o consumo de caixa para o programa de investimento em R\$51,8 milhões, o fluxo das atividades de financiamento da companhia, que representaram um desembolso líquido de R\$ 382 milhões que foram parcialmente compensados pela geração operacional de R\$ 60 milhões.

A Dívida Bruta da Contax alcançou R\$ 909,8 milhões em março/12, com uma redução de R\$ 358 milhões em relação ao 4T11, refletindo basicamente a amortização da NP e da debênture liquidadas em janeiro/12.

A Dívida líquida consolidada ao final de março/12 era de R\$ 642,2 milhões, superior ao 4T11 em R\$ 15,5 milhões, refletindo os efeitos supracitados. A dívida em moeda estrangeira representava aproximadamente 6% e o custo médio da dívida registrado no 1T12 foi de 100% do CDI.

(R\$ Mil)	1T12	1T11	4T11	1T12 vs. 1T11	1T12 vs. 4T11
<b>(-) Dívida Bruta</b>	<b>(909.847)</b>	<b>(452.333)</b>	<b>(1.267.852)</b>	<b>101,1%</b>	<b>-28,2%</b>
Curto Prazo	(185.463)	(84.178)	(505.441)	120,3%	-63,3%
Longo Prazo	(724.384)	(368.155)	(762.411)	96,8%	-5,0%
<b>(+) Caixa</b>	<b>267.663</b>	<b>487.529</b>	<b>641.204</b>	<b>-45,1%</b>	<b>-58,3%</b>
Curto Prazo	166.371	416.057	540.582	-60,0%	-69,2%
Longo Prazo	101.292	71.472	100.622	41,7%	0,7%
<b>Caixa (Dívida) Líquido(a)</b>	<b>(642.184)</b>	<b>35.196</b>	<b>(626.648)</b>	<b>n.m</b>	<b>2,5%</b>

\*n.m. não mensurado

## Investimentos (CAPEX)

No 1T12, o Capex da Contax totalizou **R\$27,4 milhões**, com crescimento de 40,5% no comparativo com igual período do ano anterior, sendo que **53,8%** foi destinado ao crescimento do negócio, destacando-se a ampliação de sites em Fortaleza (CE), além de investimentos em tecnologia, com destaque para o projeto NGR.

(R\$ Mil)	1T12	1T11	4T11	1T12 vs. 1T11	1T12 vs. 4T11
Crescimento de Receita	14.729	13.858	39.001	6,3%	-62,2%
Reinvestimentos	12.596	5.568	28.309	126,2%	-55,5%
Outros	71	78	3.245	-8,5%	-97,8%
<b>Investimento Total</b>	<b>27.397</b>	<b>19.505</b>	<b>70.555</b>	<b>40,5%</b>	<b>-61,2%</b>

### Eventos Subseqüentes

- A companhia emitiu em abril uma Nota Promissória no valor de R\$ 120 milhões através de uma colocação pública de acordo com a Instrução nº 476, com dispensa de registro na CVM para distribuição. A captação possui vencimento em outubro/12 e foi emitida com custo de CDI + 0,4% a.a. As novas captações visam reforçar o caixa para os investimentos previstos no ano.
- Em Assembléia Geral Ordinária (AGO) realizada em 11/04/2012, foi aprovada a contratação de financiamento junto ao BNDES no valor total de R\$440 milhões, sendo R\$ 253,4 milhões em debêntures em duas séries de mesmo valor e outros R\$186,7 milhões na forma de financiamento. As Debêntures da primeira e segunda séries serão simples, sendo as Debêntures da primeira série conjugadas com a emissão de bônus de subscrição que darão ao titular direito de subscrever ações preferenciais a partir do vigésimo quinto mês. As Debêntures da 1ª Série terão seu valor nominal atualizado pela variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), e serão remuneradas por juros correspondentes a 6,5% (seis e meio por cento) ao ano. As Debêntures da 2ª Série serão remuneradas pela variação da Taxa de Juros de Longo Prazo – TJLP, acrescidas de 2,5%. As captações acima citadas têm como objetivo alongar o prazo da dívida com custo reduzido.
- Na Assembléia Geral Ordinária, realizada em 11 de abril de 2012, foram eleitos nove membros efetivos e seus respectivos suplentes para o Conselho Administrativo e cinco membros efetivos e seus suplentes para o Conselho Fiscal. Em cada conselho, além dos membros eleitos pelo controlador, há um representante dos minoritários ordinaristas e um representante dos preferencialistas. Os mandatos dos conselhos de administração e fiscal vão até a AGO de 2015 e de 2013, respectivamente.

#### Conselho de Administração

Efetivos	Suplentes
Fernando Pimentel de Melo	Marcio de Araújo Faria
Pedro Jereissati	Carlos Jereissati
Alexandre Jereissati Legey	Cristiano Yazbek Pereira
Renato Torres de Faria	Rafael Cardoso Cordeiro
Armando Galhardo Nunes Guerra Junior	André Sant'Anna Valladares de Andrade
Shakhaf Wine	Nuno José Porteiro Cetra
Zeinal Abedin Mahomed Bava	Abilio Cesário Lopes Martins
Rogério Ziviani	Manuel Jeremias Leite Caldas
Pedro Luiz Cerize	Marcelo Cerize

#### Conselho Fiscal

Efetivos	Suplentes
Aparecido Carlos Correia Galdino	Sidnei Nunes
Eder Carvalho Magalhães	Bruno Gonçalves Siqueira
Sérgio Bernstein	Fernando Linhares Filho
José Luiz Montans Anacleto Júnior	Gustavo Henrique Fabricio
Wancler Ferreira da Silva	Bruno Cabral Bergamasco

- › A nova etapa de incentivos fiscais anunciada pelo Governo Federal no início do mês de abril ampliou o processo de desoneração da folha de pagamentos iniciado no ano passado. As empresas de *call center*, que estavam desoneradas do recolhimento patronal da alíquota de 20% do INSS desde 1º de abril, terão a redução da alíquota de contribuição sobre faturamento de 2,5% para 2,0%, a partir do mês de agosto. Inicialmente foram contemplados os setores de confecção, couros, calçados e TI. Com as novas medidas, outros setores foram incluídos. Essas iniciativas fazem parte do Plano Brasil Maior, que tem como objetivo aumentar a competitividade da economia brasileira e a geração de empregos, estimulando setores intensivos em mão de obra.

ANEXOS

Anexo I – Demonstração do Resultado do Período – Consolidado IFRS

(R\$ Mil)	1T12	1T11	4T11	1T12 vs. 1T11	1T12 vs. 4T11
<b>Receita Líquida de Serviços Prestados</b>	<b>824.517</b>	<b>621.706</b>	<b>827.737</b>	<b>32,6%</b>	<b>-0,4%</b>
Custo dos Serviços Prestados	(712.691)	(542.046)	(704.512)	31,5%	1,2%
<b>Resultado Bruto</b>	<b>111.826</b>	<b>79.661</b>	<b>123.224</b>	<b>40,4%</b>	<b>-9,3%</b>
<b>Despesas/Receitas Operacionais</b>	<b>(104.114)</b>	<b>(59.019)</b>	<b>(100.587)</b>	<b>76,4%</b>	<b>3,5%</b>
Comerciais	(8.724)	(8.438)	(10.948)	3,4%	-20,3%
Gerais e Administrativas	(64.020)	(43.484)	(60.728)	47,2%	5,4%
Financeiras	(20.742)	1.113	(20.424)	n.m	1,6%
Receitas Financeiras	6.144	11.122	9.158	-44,8%	-32,9%
Despesas Financeiras	(26.886)	(10.010)	(29.582)	168,6%	-9,1%
Outras Receitas Operacionais	5.768	4.308	6.366	33,9%	-9,4%
Outras Despesas Operacionais	(16.395)	(12.518)	(14.854)	31,0%	10,4%
<b>Resultado Antes de Tributações e Participações</b>	<b>7.712</b>	<b>20.642</b>	<b>22.638</b>	<b>-62,6%</b>	<b>-65,9%</b>
Provisão para IR e Contribuição Social	(10.335)	(6.985)	(15.427)	48,0%	-33,0%
IR Diferido	8.752	(593)	13.027	n.m	-32,8%
Participação de Acionistas não controladores	(769)	(190)	(1.593)	304,6%	-51,7%
<b>Lucro Líquido do Período - Continuadas</b>	<b>5.360</b>	<b>12.874</b>	<b>18.645</b>	<b>-58,4%</b>	<b>-71,3%</b>
Resultado Líquido de Operações Descontinuadas	(6.270)	(2.604)	(5.459)	140,8%	14,9%
<b>Lucro (Prejuízo) Líquido do Período</b>	<b>(909)</b>	<b>10.271</b>	<b>13.186</b>	<b>n.m</b>	<b>n.m</b>
Nº Ações, Ex. Tesouraria (Milhares)	64.334	59.419	64.334	8,3%	0,0%
<b>Lucro (Prejuízo) por Ação (R\$)</b>	<b>(0,01)</b>	<b>0,17</b>	<b>0,20</b>	<b>n.m</b>	<b>n.m</b>

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

(R\$ Mil)	1T12	1T11	4T11	1T12 vs. 1T11	1T12 vs. 4T11
<b>Receita Líquida</b>	<b>902.866</b>	<b>621.706</b>	<b>906.912</b>	<b>45,2%</b>	<b>-0,4%</b>
Custo dos Serviços Prestados	(750.235)	(513.625)	(735.619)	46,1%	2,0%
Pessoal	(606.865)	(423.203)	(602.408)	43,4%	0,7%
Serviços de Terceiros	(97.515)	(61.532)	(91.290)	58,5%	6,8%
Aluguéis e Seguros	(39.412)	(24.212)	(34.563)	62,8%	14,0%
Outros	(6.443)	(4.679)	(7.357)	37,7%	-12,4%
Despesas Com., Ger. & Adm.	(69.387)	(49.468)	(71.910)	40,3%	-3,5%
Outras Despesas Operacionais	(11.904)	(8.663)	(10.348)	37,4%	15,0%
<b>EBITDA</b>	<b>71.341</b>	<b>49.949</b>	<b>89.035</b>	<b>42,8%</b>	<b>-19,9%</b>
Depreciação e Amortização	(50.275)	(30.874)	(48.754)	62,8%	3,1%
<b>EBIT</b>	<b>21.066</b>	<b>19.075</b>	<b>40.281</b>	<b>10,4%</b>	<b>-47,7%</b>
Resultado Financeiro Líquido	(22.771)	1.113	(22.342)	n.m	1,9%
Outras Receitas e Despesas	308	454	496	-32,2%	-38,0%
<b>LAIR</b>	<b>(1.397)</b>	<b>20.642</b>	<b>18.435</b>	<b>n.m</b>	<b>n.m</b>
IRPJ & CSLL	1.514	(7.577)	(971)	n.m	n.m
Participação de Acionistas não controladores	(769)	(190)	(1.593)	304,6%	-51,7 %
<b>Lucro (Prejuízo) Líquido do Período - Continuadas</b>	<b>(652)</b>	<b>12.874</b>	<b>15.871</b>	<b>n.m</b>	<b>n.m</b>
Resultado Líquido de Operações Descontinuadas	(257)	(2.604)	(2.684)	-90,1%	-90,4%
<b>Lucro (Prejuízo) Líquido do Período</b>	<b>(909)</b>	<b>10.271</b>	<b>13.186</b>	<b>n.m</b>	<b>n.m</b>

\*n.m não mensurado

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

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

(R\$ Mil)	1T12	1T11	4T11	1T12 vs. 1T11	1T12 vs. 4T11
<b>Receita Líquida de Serviços Prestados</b>	<b>902.866</b>	<b>621.706</b>	<b>906.912</b>	<b>45,2%</b>	<b>-0,4%</b>
Custo dos Serviços Prestados	(790.909)	(542.046)	(780.831)	45,9%	1,3%
<b>Resultado Bruto</b>	<b>111.957</b>	<b>79.661</b>	<b>126.080</b>	<b>40,5%</b>	<b>-11,2%</b>
<b>Despesas/Receitas Operacionais</b>	<b>(113.354)</b>	<b>(59.019)</b>	<b>(107.647)</b>	<b>92,1%</b>	<b>5,3%</b>
Comerciais	(8.987)	(8.438)	(11.079)	6,5%	-18,9%
Gerais e Administrativas	(70.000)	(43.484)	(64.371)	61,0%	8,7%
Financeiras	(22.771)	1.113	(22.342)	n.m	1,9%
Receitas Financeiras	6.144	11.122	9.158	-44,8%	-32,9%
Despesas Financeiras	(28.915)	(10.010)	(31.500)	188,9%	-8,2%
Outras Receitas Operacionais	5.713	4.308	6.366	32,6%	-10,3%
Outras Despesas Operacionais	(17.310)	(12.518)	(16.222)	38,3%	6,7%
<b>Resultado Antes de Tributações e Participações</b>	<b>(1.397)</b>	<b>20.642</b>	<b>18.434</b>	<b>n.m</b>	<b>n.m</b>
Provisão para IR e Contribuição Social	(10.335)	(6.985)	(15.427)	48,0%	-33,0%
IR Diferido	11.849	(593)	14.456	n.m	-18,0%
Participação de Acionistas não controladores	(769)	(190)	(1.593)	304,6%	-51,7%
<b>Lucro (Prejuízo) Líquido do Período - Continuadas</b>	<b>(652)</b>	<b>12.874</b>	<b>15.870</b>	<b>n.m</b>	<b>n.m</b>
Resultado Líquido de Operações Descontinuadas	(257)	(2.604)	(2.684)	-90,1%	-90,4%
<b>Lucro (Prejuízo) Líquido do Período</b>	<b>(909)</b>	<b>10.271</b>	<b>13.186</b>	<b>n.m</b>	<b>n.m</b>
Nº Ações, Ex. Tesouraria (Milhares)	64.334	59.419	64.334	8,3%	0,0%
<b>Lucro (Prejuízo) por Ação (R\$)</b>	<b>(0,01)</b>	<b>0,17</b>	<b>0,20</b>	<b>n.m</b>	<b>n.m</b>

\*n.m não mensurado

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

### Anexo IV – Balanço Patrimonial – Consolidado

Ativo	31/3/2012	31/12/2011	31/3/2011
<b>Ativo Total</b>	<b>2.279.504</b>	<b>2.647.457</b>	<b>1.450.731</b>
<b>Ativo Circulante</b>	<b>756.272</b>	<b>1.120.650</b>	<b>682.994</b>
Caixa e Equivalentes de Caixa	166.371	540.582	416.057
Caixa restrito	13.473	13.867	-
Contas a Receber	309.321	321.864	226.822
Tributos a Recuperar	31.458	27.796	13.144
Depósitos judiciais	21.457	21.403	-
Despesas Antecipadas e Demais Ativos	46.281	38.288	26.971
Ativos Disponíveis para Venda	167.911	156.850	-
<b>Ativo não Circulante</b>	<b>1.523.232</b>	<b>1.526.807</b>	<b>767.737</b>
<b>Ativo Realizável a Longo Prazo</b>	<b>444.488</b>	<b>435.250</b>	<b>254.029</b>
Depósitos judiciais	139.615	131.351	102.187
Aplicações Financeiras	101.292	100.622	71.472
Caixa Restrito	16.181	16.552	2.087
Tributos Diferidos e a Recuperar	168.227	168.579	66.206
Créditos a Receber	7.187	7.187	9.392
Despesas Antecipadas e Demais Ativos	11.986	10.959	2.685
<b>Ativo Permanente</b>	<b>1.078.744</b>	<b>1.091.557</b>	<b>513.708</b>
Ágio sobre Investimentos	339.436	333.426	49.081
Imobilizado	508.240	519.913	401.162
Intangível	231.068	238.218	63.465

Passivo	31/3/2012	31/12/2011	31/3/2011
<b>Passivo Total</b>	<b>2.279.504</b>	<b>2.647.457</b>	<b>1.450.731</b>
<b>Passivo Circulante</b>	<b>810.101</b>	<b>1.150.354</b>	<b>506.705</b>
Empréstimos e financiamentos	174.374	160.474	84.178
Debêntures e notas promissórias	11.089	344.967	-
Fornecedores	99.209	130.452	59.062
Salários, encargos e benefícios sociais	336.119	326.303	250.150
Impostos, taxas e contribuições	35.710	44.476	33.211
Provisões	31.576	21.659	-
Dividendos a pagar	24.115	24.117	28.954
Repasse a Acionistas	26.660	26.105	26.268
Contraprestação contingente	14.177	14.279	-
Passivos Disponíveis para Venda	40.752	40.452	-
Outras obrigações	16.320	17.070	24.882
<b>Passivo Não Circulante</b>	<b>954.086</b>	<b>998.962</b>	<b>511.445</b>
Empréstimos e financiamentos	324.960	363.021	368.155
Debêntures e notas promissórias	399.424	399.390	-
Provisões	124.772	125.277	96.558
Contraprestação contingente	61.537	62.154	45.685
Tributos Diferidos e a Recolher	42.575	48.182	-
Outros	818	938	1.047
<b>Patrimônio Líquido</b>	<b>515.317</b>	<b>498.141</b>	<b>430.391</b>
Capital social	258.329	258.329	223.873
Reservas de capital	102.754	102.229	14.526
Ajustes de avaliação patrimonial	36.895	20.105	(202)
Reservas de lucro	39.249	39.249	118.329
Ações em Tesouraria	(10.636)	(10.636)	(10.636)
Lucros Acumulados	(908)	-	84.501
Proposta de atribuição de dividendo adicional	84.500	84.500	-
Participação de Acionistas não controladores	5.134	4.365	2.190

## Anexo V – Demonstração Fluxo de Caixa – Consolidado

(R\$ Mil)	31/3/2012	31/3/2011
<b>Caixa Líquido - Atividades Operacionais</b>	<b>16.042</b>	<b>(10.093)</b>
<b>Caixa Gerado nas Operações</b>	<b>63.911</b>	<b>55.821</b>
Lucro Líquido	(908)	10.270
Depreciação e Amortização	50.373	30.962
Despesas Juros Provisionados	23.261	8.037
Variação Monetária (Ativa) Líquida	1.382	(2.177)
Contingências e outras Provisões	(2.905)	7.149
Inst. Patrim. p/ pagamentos baseados em ações	525	797
IRPJ/CSLL Diferido	(8.752)	593
Participação de Acionista não Controladores	769	190
(Ganho) / perda na venda de Ativos Imobilizados	166	-
<b>Variações nos Ativos e Passivos</b>	<b>(47.869)</b>	<b>(65.914)</b>
(Aumento) / Diminuição do Contas a Receber	8.577	(50.520)
(Aumento) / Diminuição de Despesas Antecipadas e Outros Ativos	(8.928)	3.864
(Aumento) / Diminuição de Tributos a Recuperar	6.607	1.839
Aumento / (Diminuição) de Salários, Encargos	9.888	19.581
Aumento / (Diminuição) de Fornecedores	(31.244)	(24.098)
Aumento / (Diminuição) de Tributos à Recolher	(14.862)	(9.882)
Aumento / (Diminuição) de Outros Passivos	8.906	1.336
Juros pagos sobre Empréstimos e Financiamentos	(26.813)	(8.034)
<b>Caixa Líquido - Atividades de Investimentos</b>	<b>(34.691)</b>	<b>(27.345)</b>
Venda de Ativo Imobilizado	8	-
Compra de Ativo Imobilizado	(27.397)	(20.643)
Depósitos Judiciais	(7.302)	(6.702)
<b>Caixa Líquido - Atividades Financiamento</b>	<b>(355.564)</b>	<b>65.690</b>
Pagamento de Arrendamento Mercantil	(399)	(2.109)
Financiamento Obtido	33.795	80.888
Pagamento de Financiamento	(58.837)	(13.593)
Amortização Debêntures e Notas Promissórias	(330.000)	-
Dividendos pagos	(63)	(5)
Recompra de Ações	-	509
Venda de Ações	(60)	-
<b>Aumento (Redução) de Caixa e Equivalentes</b>	<b>(374.213)</b>	<b>28.252</b>
Saldo Inicial de Caixa e Equivalentes de Caixa	540.582	387.805
Saldo Final de Caixa e Equivalentes de Caixa	166.369	416.057

Anexo VI – Reconciliação do EBITDA

(R\$ Mil)	1T12	1T11	4T11	1T12 vs. 1T11	1T12 vs. 4T11
<b>Lucro (Prejuízo) Líquido do Período</b>	<b>(908)</b>	<b>10.271</b>	<b>13.186</b>	<b>n.m</b>	<b>n.m</b>
Resultado Líquido de Operações Descontinuadas	6.270	2.604	5.459	140,8%	14,9%
<b>Lucro Líquido Operações Continuadas</b>	<b>5.362</b>	<b>12.874</b>	<b>18.645</b>	<b>-58,4%</b>	<b>-71,2%</b>
(-) Participação de Acionistas não controladores	768	190	1.593	304,1%	-51,8%
(+) IR & CSLL	1.582	7.577	2.400	-79,1%	-34,1%
<b>LAIR</b>	<b>7.712</b>	<b>20.642</b>	<b>22.638</b>	<b>-62,6%</b>	<b>-65,9%</b>
(-) Outras Desp. E Rec.	(375)	(454)	(496)	-17,3%	-24,4%
(+) Despesas Financeiras	26.886	10.010	29.582	168,6%	-9,1%
(-) Receitas Financeiras	(6.144)	(11.122)	(9.158)	-44,8%	-32,9%
(+) Depreciação e amortização	42.924	30.874	41.574	39,0%	3,2%
<b>EBITDA</b>	<b>71.004</b>	<b>49.949</b>	<b>84.140</b>	<b>42,2%</b>	<b>-15,6%</b>

\*n.m não mensurado

*Composição Acionária em 31/03/2012*

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

## Sobre a Contax

A Contax é uma das maiores empresas globais de BPO (*Business Process Outsourcing*), líder no mercado brasileiro de *Contact Center*, especializada, de forma abrangente, na gestão do relacionamento com o consumidor (*Customer Relationship Management - CRM*). Com uma atuação consultiva e personalizada, a Contax dispõe de diferentes canais de comunicação voltados a atender, entender e satisfazer o consumidor final dos clientes que contratam os seus serviços. Atualmente, a maior parte de sua atividade está concentrada nos segmentos de Atendimento ao Consumidor, Recuperação de Crédito, Televendas, Retenção, Back-office, Serviços de Tecnologia e Trade Marketing. A estratégia de negócios da Contax busca o desenvolvimento das relações de longo prazo com seus clientes, grandes empresas de diversos setores que utilizam seus serviços, como telecomunicações, financeiro, utilities, serviços, governo, saúde, varejo, entre outros. Em março de 2012, a Contax detinha operações na Argentina, no Brasil, na Colômbia, no Peru, e ainda presença comercial nos Estados Unidos da América e na Espanha, tendo em seus quadros um total de 117 mil colaboradores.

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