

Rio de Janeiro, 08 de maio de 2014: A Contax Participações S.A. ("Companhia" ou "Contax") (BM&FBovespa: CTAX3, CTAX4 e CTAX11) divulga hoje os resultados do primeiro trimestre de 2014. 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.

Alinhado com as melhores práticas de governança e de modo a tornar nossos resultados comparáveis ao de nossos concorrentes, parte das Despesas relacionadas a Provisões para Contingências Trabalhistas ligadas à operação e que foram demonstradas nesse relatório foram reclassificadas do grupo Outras Despesas e Receitas Operacionais para Custo dos Serviços Prestados e para Despesas Gerais Administrativas, na linha de Pessoal. Cabe destacar, que essas mudanças não alteram o resultado final da Companhia.

Destaques

Relações com Investidores

Carlos H. Zanvettor
Diretor Presidente, Financeiro e de RI

Daniel Gomes
Diretor de Tesouraria e RI

Pedro Alvarenga
Gerente de Relações com Investidores
+55 (11) 3131-1486

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

Teleconferência em Português 09 de maio de 2014

Horário: 10h00 (Brasília) / 09h00 (US EST)
Telefone de Conexão: +55 (11) 3728-5971 ou +55 (11) 3127-4971
Código: Contax
Webcast: www.contax.com.br/ri

Replay: Disponível até 15 de maio de 2014
Telefone de Acesso: +55 (11) 3127-4999
Código: 61799860

- A **Receita Operacional Bruta (ROB)** atingiu **R\$ 916 milhões** no primeiro trimestre de 2014, enquanto a **Receita Operacional Líquida (ROL)** foi de **R\$ 848 milhões**.
- Nossas operações de *Contact Center* fora do Brasil apresentaram forte crescimento de **20,0%** se comparado ao **1T13**, contribuindo com **R\$ 153 milhões (R\$ 27 milhões superior ao 1T13)** e representaram **18%** do total, mesmo diante da variação cambial negativa de **R\$ 14 milhões** em função, principalmente, da desvalorização da moeda Argentina.
- Nossa **Margem Operacional Bruta** evoluiu **0,7 p.p.** se comparado ao 1T13, atingindo **20,1%** no **1T14**, indicando os esforços da Companhia para otimizar a utilização de seus recursos, com a revisão de políticas de contratação de fornecedores, migração de nossa estrutura física para unidades mais eficientes e redução da mão de obra indireta com a centralização de atividades de *back-office*.
- **EBITDA** totalizou **R\$ 96,5 milhões** no **1T14**, **7,0%** superior em relação a igual período do ano anterior, e representou **11,4%** da ROL.
- **Lucro Líquido** atinge **R\$ 9,4 milhões**, frente prejuízo de **R\$ 1,7 milhões** registrado no **1T13**, retomando a geração de lucro líquido aos níveis esperados para o período, fruto da maior geração operacional, combinado com a maior eficiência financeira e fiscal. Este número representa **1,1% da Receita Operacional Líquida**.
- **Lucro Líquido por unit** foi de **R\$ 0,2112** no **1T14**.

Mensagem da Administração

Nos últimos anos tem sido marcante o esforço da Companhia no sentido de retomar e ampliar a sua capacidade de geração operacional de caixa e de criação de valor. O exame detalhado de aspectos estruturais como a estratégia de crescimento, desempenho e alocação do capital nos levaram a conclusão de que era necessário a realização da mais profunda reestruturação já feita pela Companhia.

Nesse período, revisamos os modelos de contrato de nossas operações no Brasil preservando o equilíbrio econômico-financeiro dos mesmos. O Grupo Contax hoje possui posição comercial privilegiada uma vez que, além de desenvolver, estabelecer e operar *Contact Centers* complexos e personalizados, a Companhia atua em toda a cadeia de relacionamento de seus clientes, por meio de soluções remotas e presenciais desenvolvidas para agregar valor aos seus negócios. Todas as renegociações foram feitas de forma a aproveitarmos ao máximo as vantagens competitivas de nosso Grupo vindos da diversificação e escalabilidade de nossos negócios. Assim, promovemos uma ampla adequação, qualitativa e quantitativa, dos serviços contratados às reais necessidades dos clientes, através de especificações técnicas e funcionais completas.

Aumentamos, também, nossa governança interna e externa com a criação de comitês de gestão especializados, após a migração da Companhia para o Nível 2 da BM&FBovespa. A Companhia se preparou para atender as demandas do mercado financeiro seguindo os mais altos padrões de Governança Corporativa.

Sempre atento à dinâmica do nosso principal insumo, a Companhia tem desenvolvido diversas ações voltadas para atrair, qualificar e reter seus principais talentos tanto na gestão administrativa quanto na operação. Nesse sentido, anunciamos recentemente uma parceria com um importante Grupo de ensino, concedendo benefícios aos nossos melhores funcionários. Através deste programa o Grupo Contax quer capacitar 4 mil funcionários até 2017 e vai subsidiar até 70% das mensalidades de três tipos de graduação: gestão em marketing, gestão comercial e processos gerenciais. São cursos tecnólogos com duração de até dois anos e meio.

Concluimos em 2013, a centralização de nossas estruturas de serviços administrativos com a integração de atividades executivas, comerciais e de *Back Office*, dando forma às unidades corporativas que atendem todas as unidades de forma matricial. Dando continuidade a esse processo de centralização administrativa, no início de 2014 transferimos diversos profissionais de outros municípios para nossas unidades em São Paulo, com objetivo de alcançar maior integração, eficiência e produtividade das áreas de apoio além da proximidade com os negócios e clientes.

Avançamos, ainda, de maneira significativa, com a estratégia de mudança de nossa infraestrutura física para regiões com grande oferta de mão de obra qualificada. Essas mudanças visam capturar ainda mais os benefícios dos menores índices de *turnover* e absenteísmo encontrados nessas regiões acarretando em menores custos de contratação e treinamento.

Aperfeiçoamos a nossa estratégia de investimentos em sites operacionais para um modelo *Built to Suit*, com desenho da infraestrutura e tecnologia próprios para o pleno desenvolvimento de nossas atividades. Em 2014, devolveremos 12 *sites* operacionais no Brasil menos eficientes e não aderentes ao novo modelo criado e, em contrapartida, aceleramos a construção de 5 *sites* novos e a expansão de dois existentes para mais de 12,2 mil posições de atendimento, permitindo a redução de nossos custos de aluguel, manutenção e *facilities* e ampliando a nossa capacidade de crescimento.

Ainda em 2013, revisamos as políticas, processos e necessidades de compras do Grupo, implementando as melhores práticas de *Strategic Sourcing* reduzindo a quantidade, aumentando a seletividade de fornecedores e estabelecendo parcerias estratégicas. Esse processo continuará ao longo de 2014.

E, por fim, realizamos investimentos robustos em tecnologia com o intuito de alcançar níveis diferenciados de qualidade e ampliar a produtividade de nossas operações. Desenvolvemos novas plataformas que, além da robustez e conseqüente alta disponibilidade, aumentam a produtividade e a qualidade de trabalho dos operadores, reduzindo o tempo médio de atendimento, diminuindo os custos de gestão do ambiente tecnológico, além de reduzir os custos de investimento para as futuras expansões de nossas instalações. Desde 2011, foram investidos mais de R\$ 300 milhões em tecnologia, tendo sido desenvolvidas soluções que envolvem a implantação e gestão de novas URAs, o redesenho das telas e fluxos de atendimento, a migração de nossa rede de voz, dados e mídias sociais para uma arquitetura de comunicação em rede MPLS de alto desempenho e qualidade no roteamento de tráfego de voz e dados, o processamento de dados, voz e mídias sociais numa plataforma de *Cloud Services* *hospedadas* em dois *Data Centers* de alta performance e robustez, novas ferramentas de gestão para os supervisores, além de soluções capazes de contextualizar cada contato. Em 2014 iremos acelerar o *roll-out* dessas tecnologias para nossas demais operações.

Assim, quando examinamos as variáveis estruturais como o EBIT, Lucro e Geração Operacional de Caixa nos demonstrativos financeiros dos últimos trimestres, notamos alterações importantes em sua composição, quando se inicia uma dinâmica sustentável.

No Brasil o ganho de eficiência é notável à medida que nossa margem bruta evolui trimestre a trimestre.

No exterior, a *performance* continuou sólida nos últimos três anos, com crescimento duas vezes maior que a média do mercado nas regiões onde estamos presentes, mantendo a rentabilidade.

Nossas operações na Colômbia e no Peru tiveram grande evolução na Receita Operacional Líquida de 32% ano contra ano, como resultado da manutenção dos níveis de receita de clientes locais, com expressivos ganhos com clientes internacionais através da exportação de serviços. Atualmente prestamos serviço de Atendimento e *Social Care*, *CRM Services* e Retenção para países como Argentina, Canadá, Chile, Espanha, Estados Unidos e Panamá.

Todas as mudanças mencionadas criam importantes diferenciais competitivos em mercados maduros como o brasileiro e fortalecem nossa estratégia de expansão geográfica para países de língua espanhola, permitindo um novo ciclo de crescimento. A tônica dos próximos trimestres será avançar com as transformações em curso para continuar gerando valor no médio prazo diante da abundância de

tecnologias transformadoras que são criadas a cada dia e que afetam a relação entre corporações e consumidores, além da busca por eficiência de nossos clientes.

À medida que essas relações se alteram, o desafio para o setor de *Contact Center* está na sua capacidade de acompanhar o novo perfil do consumidor: mais rápido, informado e exigente. Aqui, vale destacar a materialização do primeiro *site* da América Latina inteiramente dedicado à gestão do relacionamento via redes sociais (*Social Media Care*). Localizado em Córdoba, na Argentina, o site conta com 500 colaboradores e gerencia 1,5 milhão de usuários de redes sociais por mês, em vários países de língua espanhola, através de oito diferentes canais de atendimento e já representa 8% do faturamento nesse país.

Apesar dos grandes desafios enfrentados, estamos certos que nossa entrega progressivamente diferenciada e abrangente em relacionamento com consumidor, somada a adequada alocação do capital disponível em negócios e projetos de maior retorno criam um novo ciclo de desenvolvimento e expansão do Grupo Contax.

Indicadores Financeiros

(R\$ Milhares)	1T14	1T13	1T14 vs. 1T13	4T13	1T14 vs. 4T13
Receita Operacional Bruta	915.956	962.046	-4,8%	965.570	-5,1%
Receita Operacional Líquida	847.927	883.808	-4,1%	891.912	-4,9%
Lucro Bruto	170.745	171.719	-0,6%	219.176	-22,1%
Margem Bruta	20,1%	19,4%	0,7 p.p.	24,6%	46,2 p.p.
EBITDA	96.511	90.231	7,0%	141.834	-32,0%
Margem EBITDA	11,4%	10,2%	1,2 p.p.	15,9%	-4,5 p.p.
EBIT	39.678	39.066	1,6%	88.527	-55,2%
Margem EBIT	4,7%	4,4%	0,3 p.p.	9,9%	-5,2 p.p.
Lucro Líquido	9.355	(1.652)	n.m.	75.312	-87,6%
Margem Líquida	1,1%	-0,2%	1,3 p.p.	8,4%	-7,3 p.p.
Lucro por Unit - R\$	0,21	(0,13)	n.m.	1,70	-709,5%
Preço/Lucro - R\$	11	40	-73,6%	14	-26,1%
Retorno Anualizado* Sobre Ativo Médio - %	4,4%	1,8%	146,2%	4,0%	9,6%
Retorno Anualizado* Sobre Patrimônio Médio - %	28,7%	9,0%	219,2%	24,9%	15,1%
Retorno Anualizado* Sobre Capital Investido - %	9,6%	3,6%	165,8%	8,6%	11,0%
Valor da Firma/EBITDA Anualizado*	4,9	6,4	-24,6%	5,6	-12,6%
Dívida Líquida	788.993	729.309	8,2%	775.967	1,7%
Dívida Líquida/EBITDA Anualizado*	1,93	1,89	2,0%	1,92	0,1%
Capex	7.441	14.744	-49,5%	114.318	-93,5%
Capex/ROL - %	0,9%	1,7%	-47,4%	12,8%	-93,2%

*Últimos 12 meses

** n.m. – não mensurável

Indicadores Operacionais

Período	1T14	1T13	1T14 vs. 1T13	4T13	1T14 vs. 4T13
Workstations Instaladas - Qtde	61.391	64.314	-4,5%	59.413	3,3%
Argentina	3.110	2.686	15,8%	3.108	0,1%
Brasil	49.077	54.771	-10,4%	48.096	2,0%
Colômbia	6.907	5.471	26,2%	6.309	9,5%
Peru	2.297	1.386	65,7%	1.900	20,9%
Workstations Faturadas - Qtde	49.397	50.649	-2,5%	47.372	4,3%
Argentina	2.835	2.574	10,1%	2.923	-3,0%
Brasil	38.625	41.800	-7,6%	36.763	5,1%
Colômbia	5.828	5.140	13,4%	5.841	-0,2%
Peru	2.109	1.135	85,8%	1.845	14,3%
Colaboradores - Qtde	108.052	114.238	-5,4%	108.044	0,0%
Contact Center	98.365	101.886	-3,5%	97.960	0,4%
Argentina	5.447	5.333	2,1%	5.553	-1,9%
Brasil	81.374	88.211	-7,8%	81.226	0,2%
Colômbia	8.218	6.522	26,0%	7.948	3,4%
Peru	3.326	1.820	82,7%	3.233	2,9%
Trade Marketing	2.650	3.531	-25,0%	2.946	-10,0%
TIC	641	1.775	-63,9%	715	-10,3%
Administrativos	6.396	7.046	-9,2%	6.423	-0,4%
Área Ocupada - m2	423.394	436.277	-3,0%	441.570	-4,1%
Argentina	17.207	14.773	16,5%	17.207	0,0%
Brasil	352.325	383.790	-8,2%	377.203	-6,6%
Colômbia	41.370	30.091	37,5%	35.370	17,0%
Peru	12.492	7.623	63,9%	11.790	6,0%

*n.m – não mensurável

** Workstations = Estações de Trabalho

A exemplo da dinâmica já em regime em nossas operações internacionais, no Brasil retomamos o processo de mudança de nossa infraestrutura para regiões com grande oferta de mão de obra qualificada. Essas mudanças visam capturar ainda mais os benefícios dos menores índices de *turnover* e absenteísmo encontrados nessas regiões acarretando em menores custos de contratação e treinamento.

Além disso, com melhores condições em termos de TIC e *facilities*, as novas unidades são mais eficientes, sendo devidamente planejadas para assegurar as condições para o pleno desenvolvimento de nossas atividades, com o uso apropriado de recursos hídricos, energia, telecomunicações, segurança, manutenção, entre outros.

Dessa forma, ao longo de 2014 daremos continuidade ao processo de substituição de *sites* no Brasil com condições menos favoráveis e, em contrapartida, inauguraremos cinco novos *sites* e concluiremos a expansão de dois existentes em regiões alvo. Começamos o ano de 2014 com 49,1 mil *workstations* instaladas contra 54,8 mil no 1T13. Com capacidade para mais de 12 mil posições de atendimento, as novas unidades permitirão que encerremos o ano de 2014 com 52,9 mil *workstations* instaladas, assegurando a infraestrutura necessária para suportar o crescimento esperado.

Concluimos, também, a centralização de nossas estruturas de serviços administrativos, anteriormente subordinadas às unidades de negócio do grupo, integrando atividades executivas, comerciais e de *Back Office*, dando forma às unidades corporativas que atendem todas as unidades de forma matricial. Ainda, no início de 2014 transferimos diversos profissionais de outros municípios para nossas unidades em São Paulo, com objetivo alcançar maior integração, eficiência e produtividade das áreas de apoio além da proximidade com os negócios e clientes. Essa migração gerou um custo adicional no 1T14 com pessoal, de aproximadamente R\$ 3,7M.

Esse movimento nos permitiu simplificar estruturas redundantes nos diferentes negócios do Grupo, oriundas das aquisições realizadas desde 2010, centralizando a criação, a disseminação e gestão de políticas, processos e MIS (*Management Information System*) assegurando maior padronização e controle. Encerramos o mês de março de 2014 com 6,4 mil funcionários administrativos enquanto em março de 2013 contávamos com 7,0 mil, e em janeiro de 2013 8,8mil.

Em nossas operações internacionais, para acompanhar o grande crescimento de nossas operações, ampliamos o número de colaboradores para 18,5 mil distribuídos em 10,8 mil *workstations*, números 22% maiores que o mesmo período do ano passado.

Na Colômbia atingimos o patamar de 8.990 empregados e 5.828 *workstations* fruto da expansão de nossa estrutura em Puerto Seco na cidade de Medellín. Inauguramos em 22 de abril nosso novo site em Bogotá, com capacidade para 1.400 *workstations* se tornando operacional a partir dessa data, ampliando ainda mais nossa capacidade.

No mês de março, alcançamos o número de 2.109 *workstations* no Peru resultante da maior ocupação de sua capacidade instalada, ampliada após a conclusão das obras em dezembro de 2013. A Companhia está avaliando ampliar, novamente, sua capacidade operativa numa nova cidade para suportar o forte

crescimento tanto dos clientes locais como em países como Chile através da exportação de serviços que hoje já representa 62% da receita dessas operações.

Receita Operacional Bruta

(R\$ Mil)	1T14	% ROL	1T13	% ROL	1T14 vs. 1T13	4T13	% ROL	1T14 vs. 4T13
Receita Operacional Bruta (ROB)	915.956	108,0%	962.046	108,9%	-4,8%	965.570	108,3%	-5,1%
Impostos sobre vendas de serviços	(53.682)	-6,3%	(62.066)	-7,0%	-13,5%	(58.156)	-6,5%	-7,7%
Receita Operacional Líquida Ajustada	862.274	101,7%	899.980	101,8%	-4,2%	907.413	101,7%	-5,0%
Brasil Maior	(14.347)	-1,7%	(16.172)	-1,8%	-11,3%	(15.501)	-1,7%	-7,4%
Receita Operacional Líquida (ROL)	847.927	100,0%	883.808	100,0%	-4,1%	891.912	100,0%	-4,9%

A **Receita Operacional Bruta** do Grupo foi de **R\$ 916,0 milhões** no **1T14**, **4,8%** inferior ao valor registrado em igual período do ano anterior.

Ao longo de 2012 e de 2013 a Companhia promoveu amplo processo de renegociação de seus contratos em todos os segmentos de negócios com o intuito de restaurar o equilíbrio econômico-financeiro dos mesmos, tendo inclusive descontinuado, até o terceiro trimestre de 2013, contratos que não apresentavam rentabilidade adequada.

Devido ao menor número de dias úteis e a maior concentração de férias no primeiro trimestre de cada ano, nossas operações apresentam um menor volume de negócios quando comparado ao último trimestre de cada ano. Ainda, a receita de nossa operação de *Contact Center* Brasil teve uma redução pontual decorrente do maior montante de multas no período, pela menor produtividade de algumas operações, impactadas por um incidente que danificou duas de nossas redes contingenciadas no Rio de Janeiro.

Nossa receita proveniente das operações internacionais apresentaram forte aumento no montante de R\$ 26,6 milhões se comparado ao mesmo período do ano anterior, mesmo diante do impacto da variação cambial negativa em R\$ 14 milhões, principalmente na Argentina.

No intuito de evoluir nossa governança interna e ampliar nossa eficiência tributária, iniciamos um processo de simplificação de nossa estrutura societária do Grupo. Temos, ainda, promovido a migração de nossas operações para regiões mais favoráveis ao desenvolvimento de nossas atividades. Uma das principais características do nosso negócio é ser intensivo em capital humano. Somos um dos maiores empregadores e o maior responsável pela geração do primeiro emprego do país. Essas características permitem que o Grupo consiga alíquotas mais favoráveis nessas novas regiões.

O total de Impostos sobre a venda de serviços representou no **1T14**, **6,3%** da **ROL** contra **7,0%** no **1T13**.

Receita Operacional Líquida

(R\$ Mil)	1T14	1T13	1T14 vs. 1T13	4T13	1T14 vs. 4T13
Brasil	695,2	757,7	-8,2%	740,8	-6,2%
Atendimento e Social Care	400,2	419,4	-4,6%	416,7	-4,0%
CRM Services	148,5	160,2	-7,3%	161,1	-7,8%
Recuperação de Crédito	57,9	72,8	-20,5%	63,0	-8,0%
Trade Marketing	40,1	42,5	-5,6%	41,3	-2,9%
TIC	18,6	21,5	-13,4%	15,6	19,4%
Outros Serviços	29,9	41,3	-27,6%	43,1	-30,6%
Unidade Internacional	152,7	126,1	21,1%	151,1	1,1%
Atendimento e Social Care	122,2	90,5	35,0%	117,5	4,0%
CRM Services	15,6	21,4	-26,8%	18,9	-17,1%
Recuperação de Crédito	7,2	5,5	32,0%	6,4	12,9%
Trade Marketing	-	-	n.m.	-	n.m.
TIC	-	-	n.m.	-	n.m.
Outros Serviços	7,6	8,7	-12,8%	8,3	-8,3%
Total	847,9	883,8	-4,1%	891,9	-4,9%
Atendimento e Social Care	522,4	509,9	2,4%	534,1	-2,2%
CRM Services	164,2	181,5	-9,6%	180,0	-8,8%
Recuperação de Crédito	65,1	78,3	-16,8%	69,4	-6,1%
Trade Marketing	40,1	42,5	-5,6%	41,3	-2,9%
TIC	18,6	21,5	-13,4%	15,6	19,4%
Outros Serviços	37,5	50,1	-25,0%	51,4	-27,0%

*n.m – não mensurável

** CRM Services = Televendas/Retenção

A **Receita Operacional Líquida** do Grupo foi de **R\$ 847,9 milhões** no **1T14**, **4,1%** inferior ao valor registrado em igual período do ano anterior.

Brasil

A **Receita Operacional Líquida** total das atividades no Brasil foi de **R\$ 695,2 milhões** no **1T14**, **8,2%** inferior ao valor registrado em igual período do ano anterior. Os principais impactos foram:

- (i) Nossa operação de Atendimento e *Social Care* apresentou redução de R\$ 19,2 milhões, ou 4,6%. Ao longo de 2012 e de 2013 a Companhia promoveu amplo processo de renegociação de seus contratos com o intuito de restaurar o equilíbrio econômico-financeiro dos mesmos, tendo descontinuado contratos não aderentes ao nosso modelo de negócios que se baseia no volume e/ou oportunidade de expansão da oferta de serviços. Além disso, nossas operações possuem uma sazonalidade importante nesse período do ano, apresentando um menor

- volume de negócios quando comparado ao último trimestre de cada ano, impactando diretamente em nossa produtividade.
- (ii) Nossas operações de *CRM Services* apresentaram redução de aproximadamente R\$ 11,6 milhões em relação ao mesmo período do ano anterior, impactados pela menor atividade comercial de alguns clientes no ano, refletindo a desaceleração da economia brasileira. Esperamos que esse segmento volte a crescer ao longo de 2014, baseado nos fortes investimentos que os nossos clientes estão planejando para o período da Copa do Mundo.
 - (iii) No segmento de Recuperação de Crédito tivemos uma redução de aproximadamente R\$ 14,9 milhões. Estamos, revendo o modelo de alguns contratos de forma a ampliar a automação dos serviços através de ferramentas como SMS, e-mail, *voice message*, com o objetivo de ampliar, ainda mais, a taxa de sucesso desses canais. Iniciamos alguns pilotos no último trimestre com importantes clientes para voltar a crescer nesse segmento relevante que, tradicionalmente, possui boas margens.
 - (iv) No segmento de *Trade marketing* tivemos uma redução de receita de R\$ 2,4 milhões, em função das oscilações das atividades comerciais do setor de consumo no Brasil. No segundo semestre de 2013, descontinuamos alguns contratos com clientes do segmento de Telecomunicações que, pelas características dos produtos comercializados, possuem poucas oportunidades de adicionarmos valor e, conseqüentemente, não apresentavam rentabilidade adequada.
 - v) No segmento de TIC tivemos redução da Receita Operacional no montante de R\$ 2,9 milhões. Cabe destacar, que essa vertente de negócios voltou a crescer em relação ao 4T13, refletindo os maiores esforços comerciais da Companhia no período, capturando oportunidades em grandes eventos através da Torre de Engenharia como a implantação de toda a rede de dados e voz e a prestação do serviço de *Ticketing* no 2T14 *Fifa Match Hospitality* nas doze cidades que sediarão a Copa do Mundo de 2014. No Estádio Beira-Rio, em Porto Alegre, implementamos toda a rede de comunicação (*LAN, WiFi, servidores e telefonia*), bem como os sistemas de Segurança, Controle de Acesso e Sonorização. Entregamos, ainda, uma nova plataforma multicanal no modelo PAAS (*Plataform As A Service*), para uma das principais companhias do país na prestação de serviços de seguro saúde e odontológico.

Cabe lembrar, que no primeiro trimestre de 2014 nossa receita de *Contact Center* foi reduzida em relação 1T13 e ao 4T13 em função do maior volume de multas, decorrente de um incidente que danificou duas de nossas fibras contingentes.

América Latina (ex-Brasil)

Nossa receita proveniente das operações internacionais apresentaram forte aumento no montante de **R\$ 26,6 milhões**. Os principais fatores que contribuíram para esta expansão foram:

- (i) Com um posicionamento mais amplo, com linhas de serviço que vão desde o Atendimento, Aquisição, Manutenção dos clientes na base e Cobrança, nossas operações na Colômbia

tiveram grande evolução de 21% ano contra ano, como resultado da manutenção dos níveis de receita de clientes locais, com expressivos ganhos com clientes internacionais com presença regional através da exportação de serviços. A receita *off-shore* nesse país alcançou R\$ 8,5 milhões no 1T14. Atualmente prestamos serviço para países como Argentina, Canadá, Espanha, Estados Unidos e Panamá.

- (ii) Nossas operações no Peru continuam em franca expansão e representaram 14% das nossas receitas fora do Brasil no primeiro trimestre de 2014, fruto do crescimento de volume de nossos clientes locais, assim como da nossa carteira de clientes no exterior para prestar serviços de Atendimento, Televendas e Retenção. Os ingressos originados das operações no exterior alcançaram R\$ 13,1 milhões no 1T14 frente R\$ 6,8 milhões no 1T13.
- (iii) Na Argentina tivemos expressivos ganhos de volume de operações com clientes locais para prestar serviço de Atendimento. A receita desse país apresentou crescimento de 2,4% se comparado a igual período do ano anterior mesmo diante do câmbio menos favorável, que apresentou desvalorização de aproximadamente 21% frente ao real ao longo dos últimos 12 meses. Aqui, vale destacar o desempenho de nosso *site* inteiramente dedicado à gestão do relacionamento via redes sociais. Localizado em Córdoba, o site conta com 500 colaboradores e gerencia 1,5 milhão de usuários de redes sociais por mês, em vários países de língua espanhola, através de oito diferentes canais de atendimento e já representa 8% do faturamento nesse país.

Custos e Despesas

(R\$ Mil)	1T14	% ROL	1T13	% ROL	1T14 vs. 1T13	4T13	% ROL	1T14 vs. 4T13
Receita Operacional Líquida	847.927		883.808		-4,1%	891.912		-4,9%
Custos dos Serviços Prestados	(677.181)	79,9%	(712.089)	80,6%	-4,9%	(672.736)	75,4%	0,7%
Pessoal	(566.312)	66,8%	(582.095)	65,9%	-2,7%	(554.421)	62,2%	2,1%
Reclassificação Conting. Trabalhista	(858)	0,1%	935	-0,1%	-191,7%	(8.271)	0,9%	-89,6%
Serviços de Terceiros	(67.930)	8,0%	(85.877)	9,7%	-20,9%	(69.397)	7,8%	-2,1%
Aluguéis e Seguros	(37.758)	4,5%	(35.804)	4,1%	5,5%	(36.180)	4,1%	4,4%
Outros	(4.323)	0,5%	(9.249)	1,0%	-53,3%	(4.467)	0,5%	-3,2%
Despesas Totais	(74.234)	8,8%	(81.488)	9,2%	-8,9%	(77.342)	8,7%	-4,0%
Com. Gerais e Adm.	(71.489)	8,4%	(80.329)	9,1%	-11,0%	(74.309)	8,3%	-3,8%
Outras Despesas e Receitas Operacionais	(2.745)	0,3%	(1.159)	0,1%	136,8%	(3.033)	0,3%	-9,5%

Custos dos Serviços Prestados

Os Custos dos Serviços Prestados da Companhia somaram **R\$ 677,2 milhões**, inferior em **R\$ 34,9 milhões**, ou **4,9%**. Em termos percentuais da ROL houve redução de **0,7 p.ps** (79,9% no 1T14 vs. 80,6% no 1T13) ampliando nossa margem bruta para **20,1%**.

Pessoal – redução de **R\$ 15,8 milhões**, ou **2,7%**, fruto da maior produtividade de nossas operações de *Contact Center* no Brasil, refletida no menor número de funcionários no período, que nos permitiu reduzir as despesas com pessoal mesmo diante dos maiores custos de mão de obra em função do aumento do salário mínimo em 6,78%. Vale lembrar que no primeiro trimestre de cada ano, ajustamos todo o estoque de provisão de férias.

Outras alavancas muito importantes e que merecem destaque são o custo de treinamento e contratação que foram reduzidos no período, sinalizando os benefícios das ações para redução de *turnover*.

Serviços de Terceiros – redução de **R\$ 17,9 milhões**, ou **20,9%**, explicado pela micro-gestão dos contratos com fornecedores e pela renovação de nossa infraestrutura, gerando menores despesas com manutenção da planta, energia e *facilities*.

Aluguéis e Seguros – somaram **R\$ 37,8 milhões**, **R\$ 2,0 milhões** ou **5,5%** ao valor registrado no **1T13**, em função do crescimento de nossas operações fora do Brasil e da evolução dos preços de locação nos últimos 12 meses.

Ainda, de modo a tornar nossos resultados comparáveis ao de nossos concorrentes, parte das Despesas relacionadas a Provisões para Contingências Trabalhistas ligadas à operação, foram reclassificadas do grupo Outras Despesas e Receitas Operacionais para Custo dos Serviços Prestados.

Cabe destacar que a Companhia está conduzindo uma importante frente de adequação de *sites*, com a devolução gradativa de unidades menos eficientes e/ou em regiões menos atrativas para o desempenho de nossas atividades no Brasil, gerando um custo temporário duplicado em parte de suas estruturas física e de pessoal. Além disso, baseado na resolução dos incidentes que reduziram o volume de receita pontualmente no 1T14 e para suportar o crescimento esperado para os próximos trimestres a Companhia manteve estável seu quadro de funcionários em relação ao último trimestre de 2013.

Despesas Totais

(R\$ Mil)	1T14	1T13	4T13
Receita Operacional Líquida	847.927	883.808	891.912
Total Despesas ex-Ajustes	75.092	80.553	85.614
% ROL	8,9%	9,1%	9,6%
Reclassificação Contingência Trabalhista	858	(935)	8.271
Total Despesas	74.234	81.488	77.343
% ROL	8,8%	9,2%	8,7%
Custo Pessoal de TIC	15.371	-	16.464
Total Despesas Ajustadas	58.863	81.488	60.879
% ROL	6,9%	9,2%	6,8%

O ano de 2013 para o Grupo Contax ficou marcado pela condução de um profundo processo de *turnaround* administrativo. A partir do segundo trimestre daquele ano, promovemos uma série de ações visando maior padronização e controle. Assim, centralizamos nossa estrutura administrativa de maneira a atender as demandas de todo o Grupo matricialmente, refletindo em menores despesas com pessoal, manutenção da planta e processamento de dados.

Fortalecemos, ainda, a Governança de forma profunda e abrangente em todas as unidades de negócios, passando o Grupo a ser gerido por um Comitê Executivo único, alavancando as competências e sinergias entre as diferentes linhas de negócios, e agilizando as decisões.

Assim, as Despesas do **1T14** somaram **R\$ 74,2 milhões, R\$ 5,4 milhões, ou 6,8%**, inferior ao total do **1T13**. Com intuito de ampliar o foco no desenvolvimento e implementação dos projetos de tecnologia no Brasil, realocamos alguns funcionários da Todo! para nossas operações de *Contact Center* no Brasil para a folha de pagamentos da Contax. Além disso, alinhado às melhores práticas de Governança e de modo a tornar nossos resultados comparáveis ao de nossos concorrentes, parte das Despesas relacionadas a Provisões para Contingências Trabalhistas ligadas à operação e outra parte ligada à administração, foram reclassificadas do grupo Outras Despesas e Receitas Operacionais para Custo dos Serviços Prestados e para as Despesas Comerciais, Gerais e Administrativas, respectivamente. Dessa forma, em bases comparáveis o SG&A da Companhia passaria a representar **6,9%** da Receita Operacional Líquida no **1T14** versus **9,2%** no **1T13**. A Companhia continua avaliando oportunidades de ampliar esses ganhos.

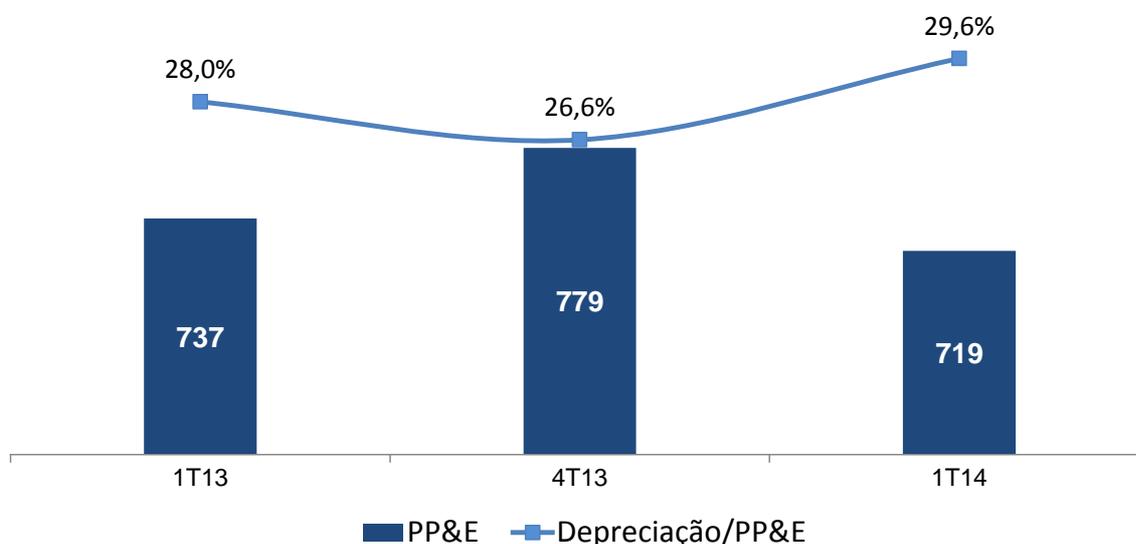
EBITDA (R\$ MM) e Margem EBITDA(%)¹

O EBITDA atingiu R\$ 96,5 milhões no 1T14, superior em 7,0% ao 1T13. A margem EBITDA do trimestre foi de 11,4%, 1,2 p.p. superior ao 1T13. Cabe destacar, o impacto da transferência de diversos profissionais de outros municípios para nossas unidades em São Paulo que gerou um custo adicional no 1T14 com pessoal, passagem e hospedagem de aproximadamente R\$ 3,7 milhões.

Depreciação e Amortização

A depreciação e amortização do 1T14 foi de R\$ 56,8 milhões, maior em R\$ 5,7 milhões, ou 11,1%, em relação ao primeiro trimestre de 2013, refletindo o processo de substituição de nossa estrutura física, com a entrega de sites menos eficientes ou em regiões menos atrativas para as nossas atividades no Brasil. A baixa contábil da desmobilização dessas unidades totalizou R\$ 10,2 milhões no 1T14.

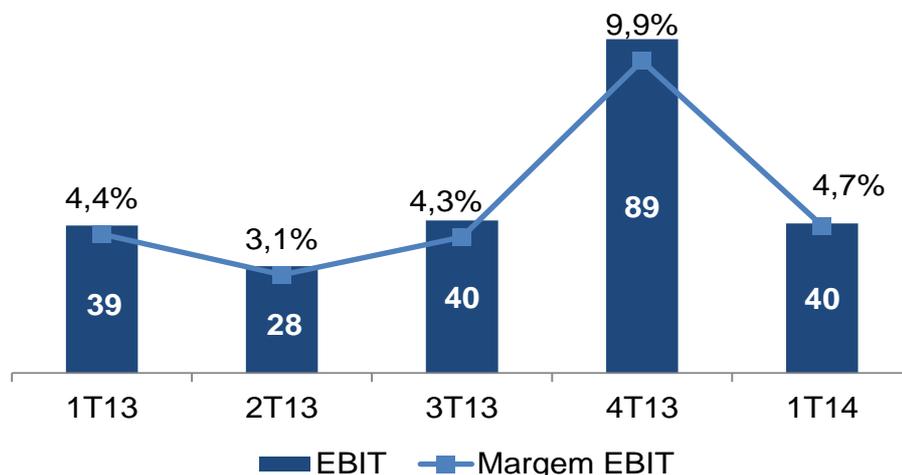
PP&E (R\$ MM) e Depreciação/ PP&E * (%)



* PP&E: Sigla em inglês para propriedades, plantas e equipamentos

¹ O EBITDA dos períodos anteriores foi recalculado de forma a atender a Instrução CVM 527. O EBITDA corresponde ao lucro líquido antes das despesas financeiras líquidas, dos impostos e das despesas de depreciação e amortização. 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 pelo Grupo Contax para medir o seu próprio desempenho. O Grupo Contax entende que alguns investidores e analistas financeiros usam o EBITDA como um indicador de seu desempenho operacional.

EBIT (R\$ MM) e Margem EBIT (%)²



O EBIT do Grupo atingiu R\$ 39,7 milhões no 1T14, superior em 1,6% ao 1T13. A margem EBIT do trimestre foi de 4,7%, 0,3 p.p. superior ao 1T13. Vale lembrar que a Companhia se encontra em processo substituição de sua estrutura física, com a entrega de sites menos eficientes ou em regiões menos atrativas para as nossas atividades no Brasil, impactando numa depreciação mais acelerada. Tivemos ainda, o impacto da transferência de unidades administrativas de outros municípios para nosso centro administrativo em São Paulo que gerou um custo adicional no 1T14 com pessoal, de aproximadamente R\$ 3,7 milhões. Excluindo esses fatores, o EBIT da Companhia no 1T14 seria de R\$ 53,6 milhões, 35% superior em relação a igual período do ano anterior, ou 6,3% da ROL.

Resultado Financeiro

As despesas financeiras líquidas somaram R\$ 32,2 milhões no 1T14, apresentando redução de R\$ 2,2 milhões versus 1T13, em função do maior rendimento de aplicações financeiras, parcialmente compensado pelo aumento nas despesas de juros e variações monetárias devido à elevação dos indexadores de inflação nos últimos 12 meses.

² O EBIT corresponde ao lucro líquido antes das despesas financeiras líquidas e dos impostos. O EBIT 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 EBIT apresentado é utilizado pelo Grupo Contax para medir o seu próprio desempenho. O Grupo Contax entende que alguns investidores e analistas financeiros usam o EBIT como um indicador de seu desempenho operacional.

Imposto de Renda e Contribuição Social

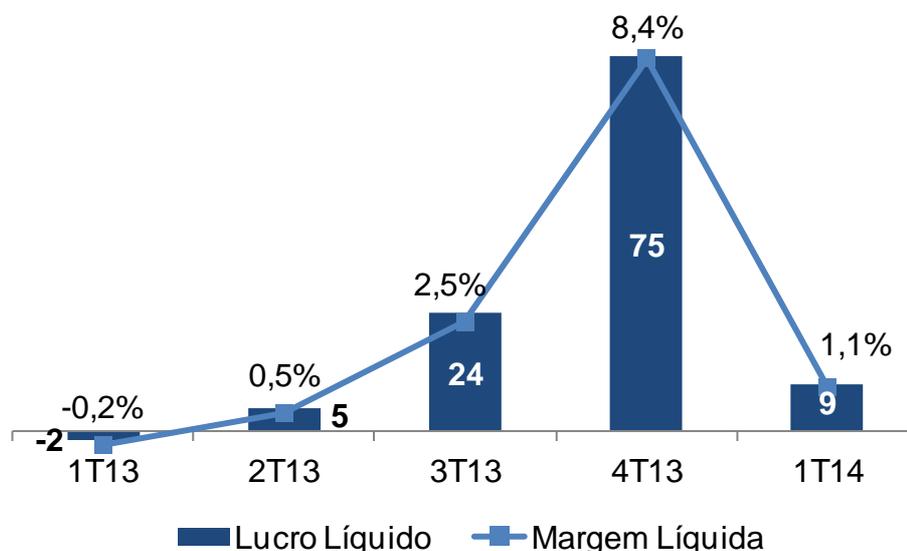
No **1T14** a Companhia realizou o registro contábil no valor de R\$ 4 milhões relativo ao ativo fiscal de Imposto de Renda da Pessoa Jurídica – IRPJ e de Contribuição Social sobre o Lucro Líquido – CSLL, pertinente ao prejuízo fiscal acumulado da Contax Argentina. Dessa forma, o IRPJ/CSLL da Companhia apresentou saldo credor de **R\$ 1,8 milhão** no **1T14** contra despesa de **R\$ 5,4 milhões** no **1T13**.

(R\$ Mil)	1T14	1T13	1T14 vs. 1T13	4T13	1T14 vs. 4T13
Resultado antes de impostos	7.510	4.725	58,9%	57.791	-87,0%
IR/CSLL Corrente	(5.014)	(6.515)	-23,0%	(20.162)	-75,1%
IR/CSLL Diferido	6.859	1.107	519,7%	37.684	-81,8%
IR/CSLL Total	1.845	(5.408)	n.m.	17.521	-89,5%
Alíquota Efetiva - %	24,6%	-114,5%	n.m.	30,3%	-19,0%

*n.m – não mensurável

Lucro Líquido

No **1T14** a Companhia obteve Lucro Líquido de **R\$ 9,4 milhões** contra Prejuízo Líquido **R\$ 1,6 milhões** no **1T13**. Este número representa 1,1% da receita operacional líquida e um lucro por unit de **R\$ 0,2112**, em linha com o esperado para o período. Esse aumento pode ser explicado pelo maior EBITDA em **R\$ 6,3 milhões**, pelas menores despesas financeiras líquidas de **R\$ 2,2 milhões** e pelas menores despesas com o Imposto de Renda e Contribuição Social em **R\$ 7,3 milhões**, parcialmente compensados pela maior despesa com Depreciação e Amortização em **R\$ 5,7 milhões**.



Endividamento

A Dívida Bruta do Grupo Contax alcançou R\$ 1.181,1 milhões em março/14, um aumento de R\$ 105,0 milhões em relação a março/13, principalmente em função da incorporação da dívida da CTX, acionista controlador, durante o processo de migração para o Nível 2 da BM&FBovespa e da liberação de nova parcela do financiamento *Prosoft* junto ao BNDES ao longo do ano. Em relação a dezembro/13, houve uma redução em R\$ 25,5 milhões da dívida bruta, devido às amortizações.

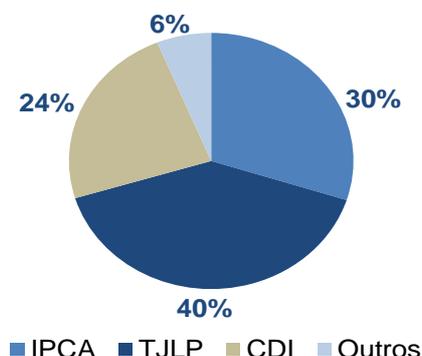
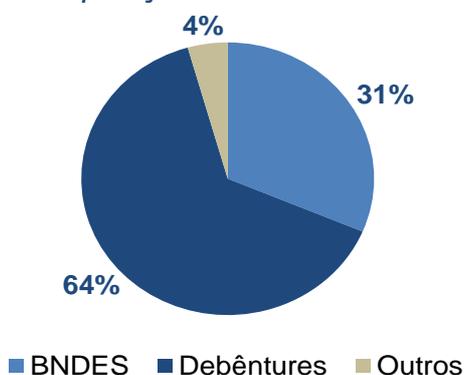
Cabe destacar que 83% da dívida da Companhia possuía vencimento de longo prazo ao final de março/14.

A Dívida Líquida consolidada ao final de março/14 era de R\$ 789,0 milhões, superior em R\$ 59,7 milhões ao valor registrado em março/13.

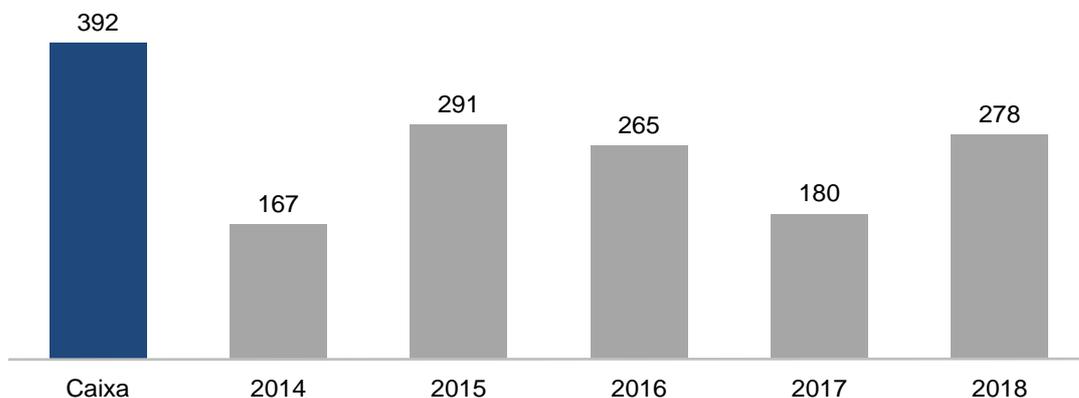
A dívida em moeda estrangeira representava aproximadamente 3,0% do total e o custo médio da dívida registrado no 1T14 foi de 9,95% ao ano.

(R\$ Mil)	1T14	1T13	1T14 vs. 1T13	4T13	1T14 vs. 4T13
(-) Dívida Bruta	(1.181.065)	(1.076.040)	9,8%	(1.206.523)	-2,1%
Curto Prazo	(204.201)	(175.554)	16,3%	(192.962)	5,8%
Longo Prazo	(976.864)	(900.486)	8,5%	(1.013.561)	-3,6%
(+) Caixa	392.072	346.731	13,1%	430.556	-8,9%
Curto Prazo	345.321	275.820	25,2%	383.710	-10,0%
Longo Prazo	46.751	70.911	-34,1%	46.846	-0,2%
Caixa (Dívida) Líquido(a)	(788.993)	(729.309)	8,2%	(775.967)	1,7%

Composição da Dívida e Distribuição das Taxas de Captação



Cronograma de Amortização da Dívida



Investimentos (CAPEX)

No **1T14**, o *capex* totalizou **R\$ 7,4 milhões** destinados, principalmente, a expansão das operações de *Contact Center* fora do Brasil para explorar a forte demanda que vem experimentando nos países que já atua.

Inauguramos em 22 de abril nosso novo site em Bogotá, com capacidade para 1.400 *workstations*, se tornando operacional a partir dessa data. A Companhia está avaliando ampliar, ainda, sua capacidade operativa numa nova cidade do Peru para suportar o forte crescimento tantos dos clientes locais como em países como Argentina e Chile.

Ao longo do trimestre estivemos comprometidos com a conclusão dos projetos de tecnologia iniciados no último trimestre de 2013. As principais entregas realizadas no primeiro trimestre de 2014, foram:

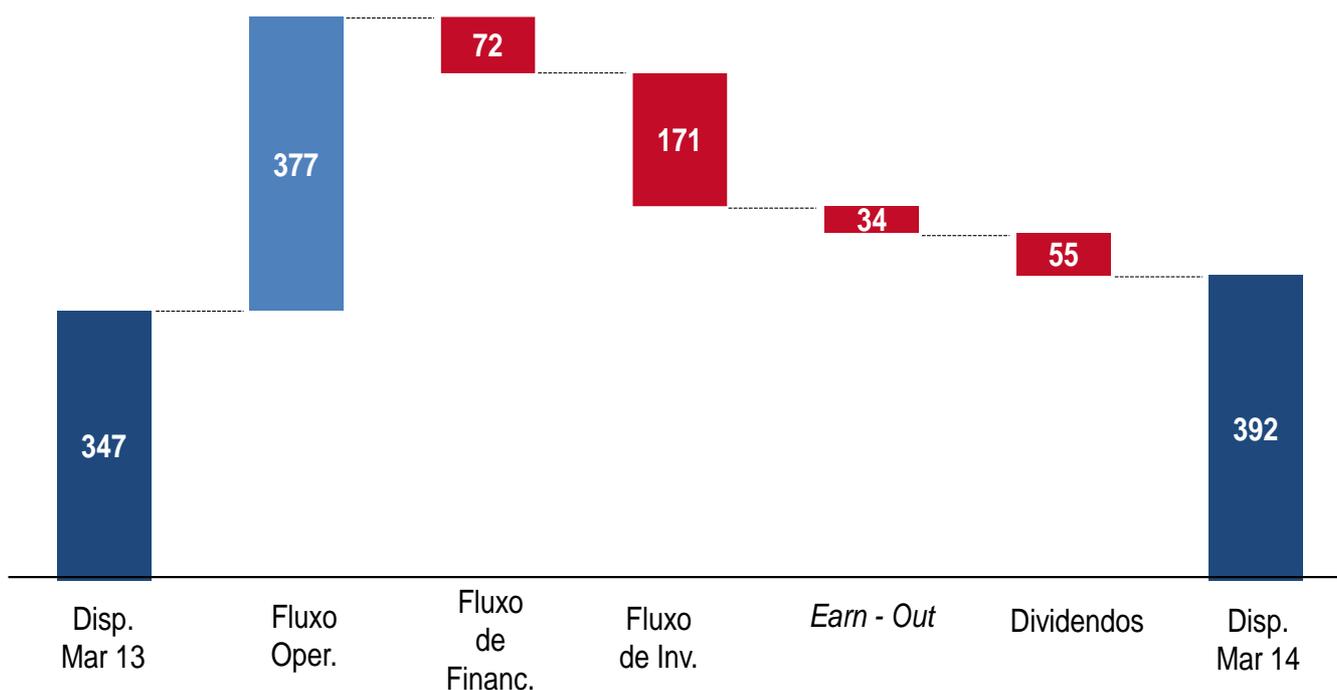
- i) Novas automações de procedimentos nas PA's, visando ganho de produtividade e qualidade;
- ii) Desenvolvimento e implementação de aplicativos móveis para melhorar o gerenciamento dos processos da operação de *Backoffice* e cobrança;
- iii) Adição de novas funcionalidades ao *Frontend* dos operadores para melhorar o fluxo das chamadas, garantindo maior assertividade na transferência de chamadas entre os segmentos de operações dos clientes;
- iv) Prosseguimos com a implantação de componentes da Plataforma NGR para as operações da Unidade de Negócios Contax, que a partir deste ponto contarão com recursos para melhorar a microgestão e capturar ganhos de produtividade, além de termos ampliado a capacidade de nossos *Data Centers* para suportar o *roll-out* dessas tecnologias;
- v) Concluimos a primeira fase de implementação da nova rede de dados MPLS que aumentará a disponibilidade e a capacidade de gerência da rede que interliga nossos *sites*.

(R\$ Mil)	1T14	1T13	1T14 vs. 1T13	4T13	1T14 vs. 4T13
Tecnologia	2.537	8.069	-68,6%	73.083	-96,5%
Expansão	4.293	4.116	4,3%	23.391	-81,6%
Reinvestimentos	611	2.559	-76,1%	17.844	-96,6%
Investimento Total	7.441	14.744	-49,5%	114.318	-93,5%

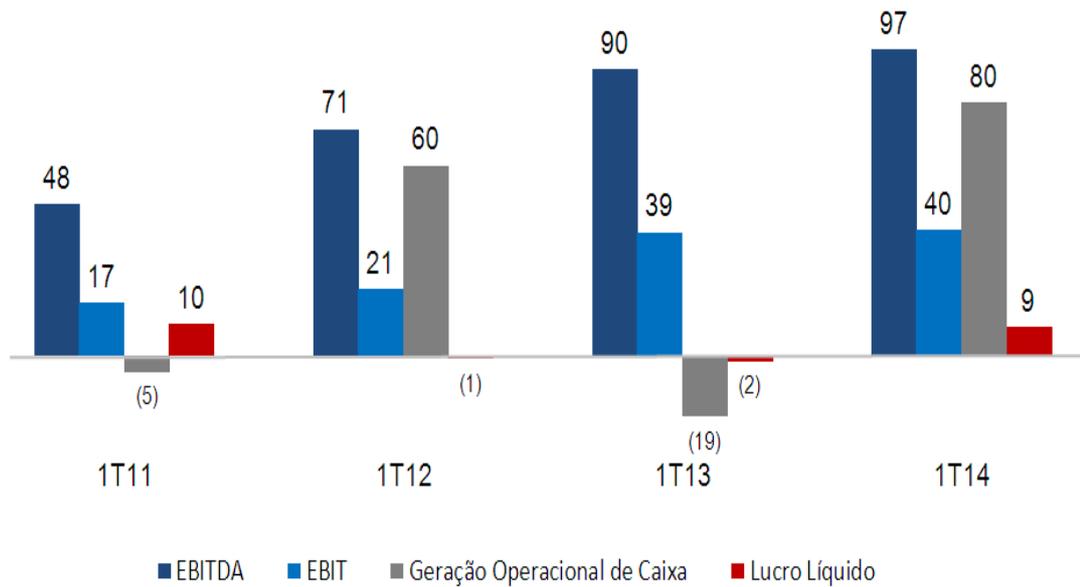
Fluxo de Caixa

A posição de caixa e aplicações financeiras ao final de março de 2014 era de R\$ 392 milhões, apresentando aumento de R\$ 45 milhões, ou 13%, em relação à posição de março de 2013. Essa variação pode ser explicada, principalmente, pela forte geração de caixa de atividades operacionais no período em R\$ 377 milhões, parcialmente compensada pelo consumo de caixa para o programa de investimento de R\$ 171 milhões, pelas atividades de financiamento que apresentaram desembolso líquido de R\$ 72 milhões, pelos desembolsos para pagamento de *Earn-Out* e de Dividendos em R\$ 34 milhões e R\$ 55 milhões, respectivamente.

Evolução do Fluxo de Caixa



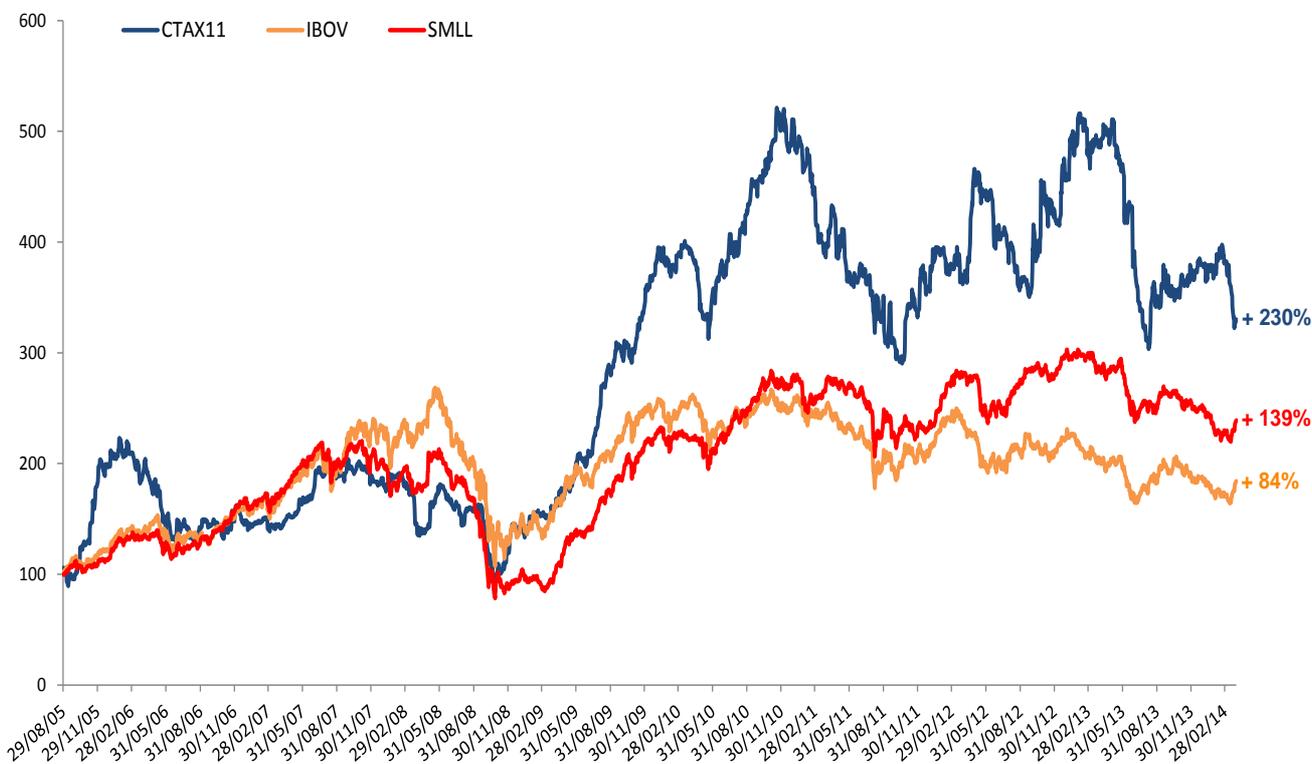
Performance Operacional e Financeira



Composição Acionária em 31/03/2014

Acionistas	Ordinárias	ON %	Preferenciais	PN %	Total	Total %
Capital Social	119.725.707	100,0%	226.042.163	100,0%	345.767.870	100,0%
CTX Participações	69.486.980	58,0%	24.947.900	11,0%	94.434.880	27,3%
Portugal Telecom Brasil	4.292.096	3,6%	17.168.384	7,6%	21.460.480	6,2%
AG Telecom	2.652.644	2,2%	10.610.576	4,7%	13.263.220	3,8%
LF Tel	2.652.644	2,2%	10.610.576	4,7%	13.263.220	3,8%
Fundação Atlântico	772.270	0,6%	3.089.080	1,4%	3.861.350	1,1%
Tesouraria	352.011	0,3%	1.408.044	0,6%	1.760.055	0,5%
<i>Free Float</i>	<i>39.517.062</i>	<i>33,1%</i>	<i>158.207.603</i>	<i>70,0%</i>	<i>197.724.665</i>	<i>57,3%</i>

Variação do preço da ação desde o Spin-off (29/08/2005)



Agenda Corporativa para 2014

Calendário de Divulgação de Resultados	
Evento	Data
Audioconferência 1T14	9 de maio
Divulgação do Relatório Trimestral 2T14	7 de agosto
Audioconferência 2T14	8 de agosto
Divulgação do Relatório Trimestral 3T14	6 de novembro
Audioconferência 3T14	7 de novembro

Calendário de Reuniões Públicas	
Evento	Data
Investor`s Day	Setembro

Eventos Subsequentes

- Foi realizada Assembleia Geral Ordinária em 30 de abril de 2014 quando foram examinadas, discutidas e votadas as contas demonstradas no Relatório da Administração e as Demonstrações Financeiras relativos ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2013, acompanhados do parecer dos auditores independentes. Foi aprovado, ainda, a destinação do lucro líquido do exercício de 2013 e a distribuição de dividendos mínimos obrigatórios aos acionistas no total de R\$ 25.564.256,41 ou R\$ 0,371565185 por unit. Foi fixada a remuneração dos Administradores da Companhia. No mesmo dia foi realizada Assembleia Geral Extraordinária com o intuito de aprovar a alteração do endereço da sede da Companhia para Praia de Botafogo nº 370, 13º andar, parte, bairro Botafogo, na cidade e Estado do Rio de Janeiro e o novo Plano de Opção de compra de Ações.
- No âmbito societário, em função da operação de reestruturação da Oi, tivemos nessa semana a concretização da movimentação de saída da Portugal Telecom da participação na CTX Participações e na Contax Participações conforme previamente divulgada ao mercado. A participação até então detida pela Portugal Telecom na Contax Participações e na CTX Participações passa a ser detida por empresas do grupo Andrade Gutierrez e empresas do grupo Jereissati, que já eram controladoras das companhias, em partes iguais. Essa operação, portanto, não representa alteração no bloco de controle. A reestruturação que está em curso na Oi criará uma companhia de capital pulverizado com ações negociadas no Novo Mercado da BMF&BOVESPA, o que trará mais independência, flexibilidade e agilidade para o relacionamento entre as empresas Oi e Contax

Composição Acionária após saída de Acionista

Acionistas	Ordinárias	ON %	Preferenciais	PN %	Total	Total %
Capital Social	119.725.707	100,00%	226.042.163	100,00%	345.767.870	100,00%
CTX Participações	69.486.980	58,04%	24.947.900	11,04%	94.434.880	27,31%
AG Contact Center	2.652.644	2,22%	10.610.576	4,69%	13.263.220	3,84%
LF Contact Center	2.652.644	2,22%	10.610.576	4,69%	13.263.220	3,84%
AG	2.146.048	1,79%	8.584.192	3,80%	10.730.240	3,10%
Jereissati Telecom	2.146.048	1,79%	8.584.192	3,80%	10.730.240	3,10%
Fundação Atlântico	772.270	0,65%	3.089.080	1,37%	3.861.350	1,12%
Tesouraria	352.011	0,29%	1.408.044	0,62%	1.760.055	0,51%
Free Float	39.517.062	33,01%	158.207.603	70,00%	197.724.665	57,18%

Anexo I – Desempenho Econômico Financeiro

(R\$ Mil)	1T14	1T13	1T14 vs. 1T13	4T13	1T14 vs. 4T13
Receita Operacional Líquida	847.927	883.808	-4,1%	891.912	-4,9%
Custo dos Serviços Prestados	(677.181)	(712.089)	-4,9%	(672.736)	0,7%
Pessoal	(566.312)	(582.095)	-2,7%	(554.421)	2,1%
Reclassificação Conting. Trabalhistas	(858)	935	-191,7%	(8.271)	-89,6%
Serviços de Terceiros	(67.930)	(85.877)	-20,9%	(69.397)	-2,1%
Aluguéis e Seguros	(37.758)	(35.804)	5,5%	(36.180)	4,4%
Outros	(4.323)	(9.249)	-53,3%	(4.467)	-3,2%
Resultado Bruto	170.745	171.719	-0,6%	219.176	-22,1%
Despesas Totais	(74.234)	(81.488)	-8,9%	(77.342)	-4,0%
Comerciais	(2.766)	(5.838)	-52,6%	(2.481)	11,5%
Gerais e Administrativas	(68.723)	(74.490)	-7,7%	(71.828)	-4,3%
Outras Despesas e Receitas Operacionais	(2.745)	(1.159)	136,8%	(3.033)	-9,5%
EBITDA	96.511	90.231	7,0%	141.834	-32,0%
Depreciação e Amortização	(56.833)	(51.165)	11,1%	(53.308)	6,6%
EBIT	39.678	39.066	1,6%	88.527	-55,2%
Resultado Financeiro Líquido	(32.169)	(34.340)	-6,3%	(30.736)	4,7%
LAIR	7.510	4.726	58,9%	57.790	-87,0%
IRPJ & CSLL	1.845	(5.408)	n.m.	17.521	-89,5%
Participação de Acionistas não controladores	-	(970)	-100,0%	-	n.m.
Lucro (Prejuízo) Líquido do Período	9.355	(1.652)	n.m.	75.312	-87,6%

n.m. não mensurável

Anexo II – Demonstração do Resultado do Período – Consolidado IFRS

(R\$ Mil)	1T14	1T13	1T14 vs. 1T13	4T13	1T14 vs. 4T13
Receita Bruta de Vendas e/ou Serviços	915.956	962.046	-4,8%	965.570	-5,1%
Deduções da Receita Bruta	(68.029)	(78.238)	-13,0%	(73.657)	(0)
Receita Líquida de Serviços Prestados	847.927	883.808	-4,1%	891.913	-4,9%
Custo dos Serviços Prestados	(725.986)	(756.814)	-4,1%	(717.630)	1,2%
Resultado Bruto	121.941	126.994	-4,0%	174.283	-30,0%
Comerciais	(2.766)	(5.838)	-52,6%	(2.481)	11,5%
Gerais e Administrativas	(76.751)	(80.931)	-5,2%	(80.241)	-4,3%
Financeiras	(32.169)	(34.340)	-6,3%	(30.736)	4,7%
Receitas Financeiras	10.356	4.683	121,1%	16.050	-35,5%
Despesas Financeiras	(42.525)	(39.023)	9,0%	(46.786)	-9,1%
Outras Receitas Operacionais	5.448	7.047	-22,7%	6.009	-9,3%
Outras Despesas Operacionais	(8.193)	(8.206)	-0,2%	(9.043)	-9,4%
Resultado Antes de Tributações e Participações	7.510	4.726	58,9%	57.791	-87,0%
IRPJ & CSLL	1.845	(5.408)	n.m.	17.521	-89,5%
Participação de Acionistas não controladores	-	(970)	-100,0%	-	n.m.
Lucro (Prejuízo) Líquido do Período	9.355	(1.652)	n.m.	75.312	-87,6%
Nº Ações, Ex. Tesouraria (Milhares)	344.008	321.670	6,9%	344.008	0,0%

Nota: A quantidade de ações no 1T13 foi ajustada para refletir o desdobramento (na proporção de 1 para 5), realizado com base na posição acionária do dia 29/04/201 e aprovado na AGE do dia 02/04/2013. A negociação "ex-desdobramento" foi iniciada no dia 30/04/2013

Anexo III – Balanço Patrimonial – Consolidado

Ativo	31/3/2014	31/12/2013	31/3/2013
Ativo Total	2.534.823	2.638.616	2.425.262
Ativo Circulante	858.640	918.194	848.103
Caixa e Equivalentes de Caixa	349.715	383.710	275.820
Caixa restrito	6.597	6.799	8.925
Contas a Receber	357.258	382.890	436.713
Tributos a Recuperar	68.722	69.030	60.158
Depósitos judiciais	23.093	23.099	21.462
Dividendos a Receber	-	-	-
Despesas Antecipadas e Demais Ativos	53.255	52.666	45.025
Ativo não Circulante	1.676.183	1.720.422	1.577.159
Ativo Realizável a Longo Prazo	566.395	539.609	466.433
Depósitos judiciais	224.921	210.321	176.551
Aplicações Financeiras	46.751	46.846	70.911
Caixa Restrito	3.332	3.271	5.165
Tributos Diferidos e a Recuperar	256.853	246.943	185.953
Transações com Partes Relacionadas	7.780	7.780	7.780
Despesas Antecipadas e Demais Ativos	26.758	24.448	20.073
Ativo Permanente	1.109.788	1.180.813	1.110.726
Ágio sobre Investimentos	391.254	402.302	373.339
Imobilizado	469.063	508.411	511.621
Intangível	249.471	270.100	225.766
Passivo	31/3/2014	31/12/2013	31/3/2013
Passivo Total	2.534.823	2.638.616	2.425.262
Passivo Circulante	882.668	933.277	811.278
Empréstimos e financiamentos	126.743	128.893	149.269
Debêntures e notas promissórias	77.458	64.069	26.285
Fornecedores	156.694	201.863	133.533
Salários, encargos e benefícios sociais	362.205	364.479	349.062
Impostos, taxas e contribuições	59.511	68.339	59.664
Provisões	24.405	24.405	21.659
Dividendos a pagar	31.448	31.448	20.824
Repasse a Acionistas	25.958	25.877	25.904
Contraprestação contingente	6.042	6.253	9.337
Passivos Disponíveis para Venda	-	-	-
Outras obrigações	12.204	17.651	15.741
Passivo Não Circulante	1.230.480	1.267.090	1.130.371
Empréstimos e financiamentos	299.321	335.606	240.686
Debêntures e notas promissórias	676.455	676.528	650.809
Derivativos embutidos	1.088	1.427	8.991
Provisões	179.318	178.493	151.658
Contraprestação contingente	22.240	22.240	36.475
Tributos Diferidos e a Recolher	52.058	52.796	41.444
Outros	-	-	308
Patrimônio Líquido	421.675	438.249	483.613
Capital social	181.638	181.638	258.329
Reservas de capital	92.704	92.679	101.117
Reserva de conversão de moeda estrangeira	75.465	101.419	55.858
Reservas de lucro	105.071	105.071	28.378
Ágio em transação de capital	-33.237	-33.237	-
Ações em Tesouraria	-9.322	-9.322	-9.426
Lucros Acumulados	9.355	-	-1.652
Proposta de atribuição de dividendo adicional	-	-	39.898
Participação de Acionistas não controladores	1	1	11.111

Anexo IV – Demonstração Fluxo de Caixa – Consolidado

(R\$ Mil)	31/3/2014	31/12/2013	31/3/2013
Caixa Líquido - Atividades Operacionais	29.061	359.113	(18.499)
Caixa Gerado nas Operações	74.802	304.028	66.166
Lucro Líquido	9.355	102.257	(1.652)
Depreciação e Amortização	56.833	207.176	51.165
Ganho / (perda) com juros e variação monetária líquidos	17.835	36.564	19.522
Contingências e outras Provisões	(2.495)	12.453	(5.523)
Inst. Patrim. p/ pagamentos baseados em ações	25	(2.131)	106
IRPJ/CSLL Diferido	(6.859)	(56.239)	1.107
Participação de Acionista não Controladores	-	1.363	970
(Ganho) / perda na venda de Ativos Imobilizados	108	2.585	471
Variações nos Ativos e Passivos	(45.741)	55.085	(84.665)
(Aumento) / Diminuição do Contas a Receber	21.879	(9.317)	(70.344)
(Aumento) / Diminuição de Despesas Antecipadas e Outros Ativos	(1.561)	(4.902)	5.006
(Aumento) / Diminuição de Tributos a Recuperar	(1.309)	(22.540)	(18.525)
Aumento / (Diminuição) de Salários, Encargos	3.737	8.592	(1.460)
Aumento / (Diminuição) de Fornecedores	(44.785)	51.182	(4.333)
Aumento / (Diminuição) de Tributos a Recolher	(11.005)	25.101	3.507
Aumento / (Diminuição) de Outros Passivos	(12.697)	(13.941)	1.484
Juros Recebidos	-	20.910	-
Caixa Líquido - Atividades de Investimentos	(16.061)	(208.216)	(16.172)
Venda de Ativo Imobilizado	25	328	-
Compra de Ativo Imobilizado	(3.355)	(202.350)	(14.745)
Depósitos Judiciais	(12.731)	(39.773)	(10.520)
Aplicações financeiras mantidas até o vencimento	-	24.486	-
Caixa Restrito	-	9.093	9.093
Caixa líquido - Atividades Financiamento	(46.995)	(122.433)	(44.756)
Pagamento de Arrendamento Mercantil	(784)	24	(461)
Financiamento Obtido	23.187	285.955	31.061
Pagamento de Financiamento	(56.542)	(273.879)	(68.134)
Debêntures	-	-	-
Nota Promissória	-	-	-
Amortização Debêntures e Notas Promissórias	-	-	-
Recebimento por Cisão de Investimento	-	3.570	-
Ágio em transações de capital	-	(10.997)	-
Aquisição de Investimento	-	(3.703)	-
Juros pagos	(12.856)	(56.047)	(6.960)
Dividendos pagos	-	(62.661)	-
Recompra de Ações	-	(4.695)	(262)
Venda de Ações	-	-	-
Aumento (Redução) de Caixa e Equivalentes	(33.995)	28.463	(79.427)
Saldo Inicial de Caixa e Equivalentes de Caixa	383.710	355.247	355.247
Saldo Final de Caixa e Equivalentes de Caixa	349.715	383.710	275.820

Anexo V – Reconciliação do EBITDA

(R\$ Mil)	1T14	1T13	1T14 vs. 1T13	4T13	1T14 vs. 4T13
Lucro (Prejuízo) Líquido do Período	9.355	(1.653)	n.m.	75.312	-87,6%
(-) Participação de Acionistas não controladores	-	970	-100,0%	-	n.m.
(+) IR & CSLL	(1.845)	5.408	-134,1%	(17.521)	-89,5%
LAIR	7.510	4.728	58,8%	57.790	-87,0%
(+) Despesas Financeiras	42.525	39.023	9,0%	46.786	-9,1%
(-) Receitas Financeiras	(10.356)	(4.683)	121,1%	(16.050)	-35,5%
(+) Depreciação e amortização	56.833	51.165	11,1%	53.308	6,6%
EBITDA	96.511	90.233	7,0%	141.834	-32,0%

GRUPO
contax[®]
LIDER GLOBAL EM RELACIONAMENTO COM CLIENTES

contax
Contact Center Brasil

Allus
Global BPO Center

ability
TRADE MARKETING

todo!
BPO technology

O Grupo Contax é um dos quatro maiores grupos globais, especializado, de forma abrangente, na gestão do relacionamento com o consumidor. Com uma atuação consultiva e personalizada, o Grupo 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. Nossa 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, transportes aéreos, utilities, serviços, governo, saúde, varejo, entre outros. Em março de 2014, o Grupo Contax detinha operações na Argentina, no Brasil, na Colômbia, no Peru, e ainda presença comercial nos Estados Unidos da América, Chile, Panamá e na Espanha, tendo em seus quadros um total de 108 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 do Grupo 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.