

## ÍNDICE DAS NOTAS EXPLICATIVAS

Apresentamos as notas explicativas que integram o conjunto das Demonstrações Financeiras da Contax Participações S.A. e controladas, distribuídas da seguinte forma:

1. Informações Gerais
2. Principais Políticas Contábeis
3. Principais Julgamentos Contábeis e Fontes de Incertezas nas Estimativas
4. Adoção de Pronunciamentos e Interpretações de IFRS (Novos e Revisados)
5. Caixa e equivalentes de caixa, caixa restrito e aplicações financeiras
6. Contas a receber de clientes
7. Tributos a recuperar
8. Tributos diferidos
9. Despesas antecipadas e demais ativos
10. Investimento em controladas
11. Imobilizado
12. Ágio sobre investimentos
13. Outros ativos intangíveis
14. Debêntures, notas promissórias e mútuos
15. Empréstimos e financiamentos
16. Salários, encargos sociais e benefícios
17. Obrigações com arrendamento mercantil financeiro
18. Tributos a recolher
19. Provisões
20. Demais obrigações
21. Capital
22. Reservas e ajustes de avaliação patrimonial
23. Ações em tesouraria
24. Lucros acumulados e dividendos de instrumentos de patrimônio
25. Participação de acionistas não controladores
26. Receita de operações continuadas
27. Segmentos operacionais
28. Informações sobre a natureza dos custos e das despesas reconhecidas nas demonstrações do resultado
29. Imposto de renda e contribuição social
30. Ativos mantidos para venda e operação descontinuada
31. Lucro (prejuízo) por ação
32. Instrumentos financeiros e gerenciamento de riscos
33. Pagamentos baseados em ações
34. Transações com partes relacionadas
35. Combinação de negócios
36. Cobertura de seguros
37. Compromissos
38. Eventos subsequentes
39. Aprovação das Demonstrações Financeiras

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

---

### 1. INFORMAÇÕES GERAIS

A Contax Participações S.A. (“Companhia”), constituída em julho de 2000, é uma Companhia aberta, listada na Bolsa de Valores de São Paulo (BM&FBOVESPA), que tem como objeto social a participação em outras sociedades comerciais e civis, como sócia, acionista ou cotista, no país ou no exterior. A sede social do Grupo Contax está localizada na Rua do Passeio nº 42 a 56 (Parte), Centro - Rio de Janeiro - RJ.

O Grupo Contax possui (i) como controladas diretas a Contax S.A., a Ability Comunicação Integrada Ltda. e (ii) como controladas indiretas a Mobitel S.A., a TODO Soluções em Tecnologia S.A., a BRC Empreendimentos Imobiliários Ltda., a Contax Sucursal Empresa Extranjera, a Stratton Spain S.L., a TODO Soluções em Engenharia e Tecnologia S.A. e a GPTI Tecnologia da Informação S.A.. O Grupo Contax e suas controladas são referidas em conjunto nestas Demonstrações Financeiras como “Grupo Contax”.

#### 1.1. Contexto operacional das controladas diretas e indiretas

##### 1.1.1. Contax S.A.

A Contax S.A. (“Contax”) foi constituída em dezembro de 2002, por meio da alteração da denominação social da extinta TNext S.A., entidade constituída em agosto de 1998. A Contax é uma sociedade por ações, de capital fechado, que tem como objeto social a prestação de serviços de tele atendimento em geral, oferecendo uma variedade de serviços integrados de relacionamento entre os clientes e seus consumidores, abrangendo operações de televendas, atendimento e retenção de clientes, suporte técnico, cobrança por meio de diversos canais de comunicação, tais como: contatos telefônicos, acesso via *web*, *e-mail*, fax, desenvolvimento de soluções tecnológicas na prestação de serviços de tele atendimento, dentre outros.

##### 1.1.2. Ability Comunicação Integrada Ltda.

Em setembro de 2010, a Contax adquiriu o controle integral da Ability Comunicação Integrada Ltda. (“Ability”). A Ability, constituída em junho de 2001, é uma sociedade limitada que têm por objeto social as atividades de prestação de serviços de agenciamento de publicidade e propaganda, promoção de vendas, *merchandising* e marketing, planejamento de campanhas e sistemas de publicidade, consultoria em publicidade, pesquisas de mercado e opinião pública, dentre outros.

##### 1.1.3. Mobitel S.A.

Em 1º de julho de 2011, o Grupo Contax adquiriu o controle integral da Mobitel S.A. (“Dedic”) por meio da incorporação das ações de sua emissão. A partir de fevereiro de 2012, a Contax S.A. passou a deter o controle direto da Mobitel S.A. (“Dedic”) através da aquisição da totalidade das ações da Mobitel S.A. (“Dedic”) junto a Contax Participações S.A. A Dedic, constituída em novembro

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

---

de 1991, é uma sociedade por ações, de capital fechado, que tem como objeto social a prestação de serviços de tele atendimento em geral, oferecendo uma variedade de serviços integrados de relacionamento entre os clientes e seus consumidores, abrangendo operações de televendas, atendimento e retenção de clientes, suporte técnico, cobrança por meio de diversos canais de comunicação, tais como: contatos telefônicos, acesso via web, e-mail, fax, desenvolvimento de soluções tecnológicas na prestação de serviços de tele atendimento, dentre outros.

### 1.1.4. Venecia SP Participações S.A

Em 16 de novembro de 2011, o Grupo Contax adquiriu o controle integral da Venecia SP Participações S.A. (“Venecia”). A Venecia, sociedade por ações de capital fechado, tem como objetivo a prestação de serviços de teleatendimento em geral. Na data das demonstrações financeiras, a Venecia não possui operações.

### 1.1.5. TODO Soluções em Tecnologia S.A.

A TODO Soluções em Tecnologia S.A. (“TODO”), constituída em setembro de 2008, é uma sociedade por ações, de capital fechado, que tem como objeto social a prestação de serviços de tecnologia da informação em geral e de informática, o desenvolvimento de *softwares* e de soluções integradas, completas e customizadas, incluindo o gerenciamento total ou parcial da cadeia de valor dos processos terceirizados de negócios em geral; processamento de *back office*; gerenciamento de relacionamento com clientes, dentre outros.

### 1.1.6. BRC Empreendimentos Imobiliários Ltda.

A BRC Empreendimentos Imobiliários Ltda. (“BRC”) foi adquirida pela Contax em novembro de 2009, pelo montante de R\$61. Esta aquisição objetivou o desenvolvimento e a execução do projeto imobiliário inserido no Programa de Incentivos Seletivos para a região adjacente à Estação da Luz (“Programa Nova Luz”), na área central do Município de São Paulo.

### 1.1.7. Contax Sucursal Empresa Extranjera

A Contax Sucursal Empresa Extranjera (“Contax Argentina”) foi constituída em setembro de 2010, com capital inicial de R\$817, na cidade de Buenos Aires – Argentina, tendo como objeto social a prestação de serviços de tele atendimento em geral, oferecendo serviços integrados de relacionamento entre os clientes e seus consumidores, naquele país.

Em agosto de 2011, o Grupo Contax decidiu descontinuar as atividades operacionais da Contax Argentina em virtude da operação não apresentar o crescimento previsto e necessário para a continuidade do negócio.

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

---

### 1.1.8. Contax Colômbia S.A.S.

Em outubro de 2012, a Contax Colômbia S.A.S. (“Contax Colômbia”) foi incorporada pela sociedade controlada Multienlace S.A.S. (“Incorporadora”). No mês de dezembro de 2012, houve a transferência do controle acionário da Multienlace S.A.S da Contax S.A. para a Stratton Spain S.L., como parte do trabalho de reestruturação das empresas do Grupo.

### 1.1.9. Grupo Allus (Stratton Spain S.L.)

Em maio de 2011, a Contax adquiriu o controle integral da Stratton Spain S.L. (“Stratton Espanha”) e das suas controladas Allus Spain S.L., Stratton Argentina S.A., Stratton Peru S.A. e Multienlace S.A., esta última por meio da sua controlada Contax Colômbia, (as quais, em conjunto, compõem o “Grupo Allus”). O Grupo Allus é um dos maiores prestadores de serviços de *contact center* na América Latina, com 22 unidades distribuídas na Argentina, Colômbia e Peru, além de atividade comercial nos Estados Unidos da América e na Espanha (Nota 35).

Em dezembro de 2011, a Stratton Espanha adquiriu por meio da sua controlada Stratton Argentina S.A. a Stratton Chaco S.A. (“Stratton Chaco”), empresa localizada na província de Chaco. A Stratton Chaco foi adquirida pelo montante de R\$13. Esta aquisição objetivou pleitear benefício fiscal para *Call Center* na província de Chaco, Argentina.

### 1.1.10. GPTI Tecnologia da Informação S.A.

Em julho de 2011, a Contax adquiriu o controle integral da GPTI Tecnologia da Informação S.A. (“GPTI”), por meio da sua controladora Dedic. A GPTI, constituída em maio de 2008, é uma sociedade por ações, de capital fechado, que tem como objeto social a prestação de serviços de tecnologia da informação em geral e de informática, o desenvolvimento de *softwares* e de soluções integradas, completas e customizadas, incluindo o gerenciamento total ou parcial da cadeia de valor dos processos terceirizados de negócios em geral; processamento de *back office*; gerenciamento de relacionamento com clientes, dentre outros.

### 1.1.11. TODO Soluções em Engenharia e Tecnologia S.A

A TODO Soluções em Engenharia e Tecnologia S.A (“TODO Eng”) constituída em maio de 2012, com sede no município de Serra - ES, a sociedade de capital fechado tem como objetivo social a atividade de venda e locação de software e hardware, bem como o desenvolvimentos de sistemas.

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

---

### 1.2. Integração das atividades do Grupo Contax com a Portugal Telecom SGPS

Em 25 de janeiro de 2011, as administrações da Contax e da Dedic, entidade controlada pela Portugal Telecom SGPS, e sua controlada GPTI (denominadas em conjunto “Dedic GPTI”), tendo em vista atuarem no mesmo segmento de negócio, a existência de complementaridade entre suas atividades, bases de clientes e serviços ofertados, propuseram aos seus acionistas, sujeito a determinadas condições, a integração de suas atividades objetivando, principalmente, o fortalecimento de suas posições de mercado.

#### 1.2.1. Incorporação de Ações da Dedic pela Contax

Em Assembleia Geral Extraordinária realizada em 1º de julho de 2011, foi aprovada a Incorporação de Ações Dedic, nos termos do Protocolo e Justificação de Incorporação de Ações, com a consequente transformação da Dedic em subsidiária integral do Grupo Contax.

Foi celebrado Acordo de Incorporação de Ações da Dedic pela Contax que previa sujeito a determinadas condições, a convocação de assembleias gerais das entidades para deliberar sobre a incorporação, pela Contax, das ações de emissão da Dedic, com o consequente aumento de capital da Contax. O valor do aumento de capital na Contax foi determinado com base no valor patrimonial contábil das ações de emissão da Dedic, conforme laudo de avaliação patrimonial emitido por avaliadores independentes em 7 de maio de 2011 (“Incorporação de Ações Dedic”). Como resultado da Incorporação de Ações Dedic, a Contax emitiu novas ações ordinárias e preferenciais que foram recebidas pelos ex-acionistas da Dedic em substituição às ações da Dedic por eles então detidas.

A Administração da Contax contratou parecer de fidedignidade (“*fairness opinion*”), elaborado de forma independente pelo Banco BTG Pactual S.A. (“BTG Pactual”). De acordo com os valores indicados no referido parecer preparado pelo BTG Pactual, foi indicada uma faixa de relação de troca entre 0,0342 e 0,0417 para as ações ordinárias e entre 0,0343 e 0,0418 para as ações preferenciais de emissão da Contax para cada ação de emissão da Dedic.

Com base na faixa de relação de troca indicada, as administrações da Contax e da Dedic estabeleceram uma relação de troca de 0,0362 ação ordinária e 0,0363 ação preferencial de emissão da Contax para cada ação de emissão da Dedic.

Em conformidade com o Parecer de Orientação CVM nº 35/2008, foi constituído um comitê especial e independente (“Comitê Especial”) responsável por analisar, avaliar e deliberar sobre a relação de troca objeto da Incorporação de Ações Dedic. O Comitê Especial concluiu que a relação de substituição das ações da Dedic pelas ações de emissão da Companhia era adequada e, do ponto de vista da Companhia, equitativa para a incorporação das ações de emissão da Dedic.

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

---

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

Naquela mesma data, as acionistas da CTX Participações S.A. (“CTX”), AG Telecom Participações S.A. (“AG Telecom”), L.F. Tel S.A. (“L.F. Tel”) e Fundação Atlântico de Seguridade Social (“FASS”), e a Portugal Telecom SGPS e Portugal Telecom Brasil S.A. (em conjunto “Portugal Telecom”) obtiveram os entendimentos para se associarem como acionistas da CTX, em operações que resultaram na aquisição da totalidade das ações detidas por BNDES Participações S.A. (“BNDESPAR”), Caixa de Previdência dos Colaboradores do Banco do Brasil (“PREVI”), Fundação Petrobras de Seguridade Social (“PETROS”) e Fundação dos Economiários Federais (“FUNCEF”).

Por meio dos Contratos de Compra e Venda de ações de emissão da CTX celebrados naquela data, entre AG Telecom e L.F. Tel, de um lado, e PREVI, PETROS e FUNCEF, de outro; entre Portugal Telecom, de um lado, e BNDESPAR, de outro e entre Portugal Telecom, de um lado, e PREVI, PETROS e FUNCEF, de outro (“Contratos de Compra e Venda”), sujeito a determinadas condições:

- (i) AG Telecom e L.F. Tel adquiriram parte da participação detida por PREVI, PETROS e FUNCEF na CTX; e
- (ii) a Portugal Telecom adquiriu a totalidade da participação detida pelo BNDESPAR, além do restante da participação detida por PREVI, PETROS e FUNCEF na CTX.

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

Naquela mesma data também foi celebrado Acordo de Acionistas entre AG Telecom, L.F. Tel, Portugal Telecom e FASS (“Acordo de Acionistas”), em substituição aos acordos em vigor, que determina a sua relação na qualidade de acionistas da CTX.

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

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

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

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

(“Aumento de Capital CTX”).

Em razão da Aquisição das Ações da Contax e do Aumento de Capital CTX, e considerando a relação de troca de Contax e Dedic aprovada pelo Comitê Especial Independente, a Portugal Telecom passou a deter uma participação direta de 19,90% do capital social da CTX e indireta de 19,52% no capital social da Contax, sendo que a FASS manteve sua participação direta de 10,18% do capital social da CTX e indireta de 3,48% no capital social da Contax.

### 1.2.4. Composição acionária após as operações descritas anteriormente

Após a conclusão das operações societárias descritas anteriormente, a estrutura acionária da CTX e da Contax passou a ser conforme segue:

(i) Posição acionária da CTX (em milhares de ações):

<b>Acionista</b>	<b>ONs</b>	<b>%ONs</b>
AG Telecom	1.137.461	34,96
L.F. Tel	1.137.461	34,96
Portugal Telecom	647.451	19,90
FASS	331.152	10,18
<b>Total</b>	<b>3.253.525</b>	<b>100,00</b>

(ii) Posição acionária da Contax (em milhares de ações):

<b>Acionista</b>	<b>ON</b>	<b>%</b>	<b>PN</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
CTX Participações S.A.	17.870	71,57%	4.137	10,42%	22.007	34,02%
Portugal Telecom - Brasil S.A.	-	0,00%	2.782	7,00%	2.782	4,30%
Ações em Tesouraria	352	1,41%	-	0,00%	352	0,55%
Ações em Circulação	6.745	27,02%	32.800	82,58%	39.545	61,13%
<b>Total</b>	<b>24.967</b>	<b>100,00 %</b>	<b>39.719</b>	<b>100,00 %</b>	<b>64.686</b>	<b>100,00 %</b>

### 1.3. Novas normas de restrição à contratação de serviços terceirizados

Atualmente, não existe legislação específica referente à contratação de terceirizados no Brasil. O Poder Judiciário vem tratando as discussões sobre o tema por meio da Súmula nº 331, do Tribunal Superior do Trabalho (TST), que autoriza a terceirização de “atividade meio” das empresas.

Em 2010 e 2012, a Seção de Dissídios Individuais – SDI 1, do Tribunal Superior do Trabalho (TST) decidiu, por maioria de votos, que a terceirização de serviços de *contact center* de outra operadora de telefonia móvel era ilícita.

No mesmo período, o Supremo Tribunal Federal (STF) deferiu duas liminares, em Reclamações Constitucionais apresentadas por uma empresa de telefonia móvel e outra do setor de energia elétrica, suspendendo decisões do Tribunal Superior do Trabalho (TST).

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

---

Os pedidos das empresas demonstravam que Lei posterior à Súmula nº 331 do TST não poderia por ela ser revogada e que a terceirização nas atividades das telecomunicações e energia elétrica está expressa em lei em razão da especialização e de interesses, inclusive de segurança nacional, tendo em vista a natureza da atividade exercida.

Diante da inexistência de lei específica sobre os contratos de serviços terceirizados e as relações de trabalho deles decorrentes, bem como da necessidade do legislador em ratificar os conceitos sobre o tema, o Poder Legislativo encontrou causa para a proposição de 3 (três) projetos de leis abordando o tema. Em outubro de 2011, uma Comissão Especial na Câmara dos Deputados encaminhou um relatório com propostas para regulamentação do trabalho terceirizado. Atualmente, a principal proposição em tramitação é o Projeto de Lei nº 4.330/2004, já aprovado pela Comissão de Trabalho da Câmara dos Deputados e sob apreciação da Comissão de Constituição de Justiça. Ambos os textos trazem importantes avanços como, por exemplo, o fim do conceito de atividade fim e atividade meio e a responsabilidade subsidiária. No entanto, as polêmicas que envolvem essa matéria tornaram difícil uma posição do Poder Legislativo no ano de 2012.

As decisões provenientes dos Tribunais do Trabalho e a promulgação de uma eventual lei que estabeleça limites à terceirização configurarão um cenário mais estreito no âmbito dos serviços atualmente permitidos. Adicionalmente, outras ações do governo podem afetar o posicionamento de clientes atuais e futuros do Grupo Contax, no sentido de não optarem pela terceirização, exercendo, portanto, um efeito negativo sobre suas operações.

### 1.4. Substituição do INSS patronal nos setores de Tecnologia da Informação (TI) e Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)

Com a recente conversão da Medida Provisória nº 540/2011 na Lei nº 12.546/2011, ficou regulamentada a redução da alíquota do INSS a partir de Abril de 2012. Os artigos 7º, 8º, 9º e 52º da referida Lei estabelecem que a alíquota patronal de INSS de 20% sobre a remuneração dos segurados empregados, trabalhadores avulsos e contribuintes individuais das empresas que prestam exclusivamente serviços de tecnologia da informação (TI) e tecnologia da informação e comunicação (TIC) será substituída, no período de 1º de dezembro de 2011 a 31 de dezembro de 2014, pela alíquota de 2,5% sobre o valor da receita bruta, excluídas as vendas canceladas e os descontos incondicionais concedidos.

Em 04 de abril de 2012 foi publicada a Medida Provisória nº 563/2012 que altera os artigos 7º, 8º, 9º e 10º da Lei 12.546/2011 reduzindo os atuais 2,5% para 2,0% sobre o valor da receita bruta, excluídas as vendas canceladas e os descontos incondicionais concedidos. A nova alíquota entrou em vigor em agosto de 2012



## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

---

### 1.5. Capital circulante líquido

Em 31 de dezembro de 2012, o Grupo Contax apresenta capital circulante líquido positivo consolidado no montante de R\$43.524 (capital circulante líquido negativo consolidado no montante de R\$29.704 em 31 de dezembro de 2011). O Grupo Contax continua realizando ações para a reestruturação e o alongamento do perfil de sua dívida, conforme descrito na nota de Debêntures, Notas Promissórias e Mútuos. (nota 14).

A Diretoria e o Conselho de Administração do Grupo Contax aprovaram as presentes Demonstrações Financeiras em 25 de fevereiro de 2013, nas quais consideraram os eventos subsequentes ocorridos até esta data, que pudessem ter efeito sobre estas Demonstrações Financeiras.

## 2. PRINCIPAIS POLÍTICAS CONTÁBEIS

### 2.1 Declaração de conformidade

As Demonstrações Financeiras do Grupo Contax compreendem:

- As informações financeiras consolidadas, preparadas de acordo com as Normas Internacionais de Relatório Financeiro (“IFRS”), emitidas pelo *International Accounting Standards Board - IASB* e as práticas contábeis adotadas no Brasil, identificadas como Consolidado - IFRS e BR GAAP; e
- As informações financeiras individuais da controladora, preparadas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, identificadas como Controladora - BR GAAP.

As práticas contábeis adotadas no Brasil compreendem aquelas incluídas na legislação societária brasileira e os Pronunciamentos Técnicos, as Orientações e as Interpretações emitidas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC) e aprovados pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM).

As informações financeiras individuais apresentam a avaliação dos investimentos em controladas pelo método da equivalência patrimonial, de acordo com a legislação brasileira vigente. Desta forma, essas demonstrações financeiras individuais não são consideradas como estando conforme as IFRS, que exigem a avaliação desses investimentos nas demonstrações separadas da controladora pelo seu valor justo ou pelo custo.

Como não existe diferença entre o patrimônio líquido consolidado e o resultado consolidado atribuíveis aos acionistas da controladora, constantes nas informações financeiras consolidadas preparadas de acordo com as IFRS e as práticas contábeis adotadas no Brasil, e o patrimônio líquido e resultado da controladora, constantes nas informações financeiras individuais preparadas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, o Grupo Contax optou por apresentar essas informações financeiras individuais e consolidadas em um único conjunto, lado a lado.

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

---

### 2.2 Base de elaboração

As demonstrações financeiras anuais foram elaboradas com base no custo histórico, exceto por determinados instrumentos financeiros mensurados pelos seus valores justos, conforme descrito nas práticas contábeis a seguir. O custo histórico geralmente é baseado no valor justo das contraprestações pagas em troca de ativos.

### 2.3 Bases de consolidação e investimentos em controladas

As demonstrações financeiras anuais consolidadas incluem as demonstrações financeiras do Grupo Contax e de suas controladas, na mesma data base e de acordo com as mesmas práticas contábeis. O controle é obtido quando o Grupo Contax tem o poder de controlar as políticas financeiras e operacionais de uma entidade para auferir benefícios de suas atividades.

Desta forma, o processo de consolidação do balanço patrimonial e da demonstração do resultado e do resultado abrangente corresponde à soma dos respectivos ativos, passivos, receitas e despesas, complementado com as seguintes eliminações entre a Controladora e suas controladas diretas e indiretas: (i) participações no capital social, reservas e lucros ou prejuízos acumulados e investimentos, (ii) saldos de contas correntes e outros ativos e/ou passivos, (iii) efeitos de transações relevantes, (iv) participações de acionistas não controladores nos resultados e nos patrimônios líquidos das controladas.

Nas demonstrações financeiras anuais individuais do Grupo Contax, as demonstrações financeiras das controladas são reconhecidas por meio do método de equivalência patrimonial.

Os resultados das controladas adquiridas ou alienadas durante os períodos estão incluídos nas demonstrações consolidadas do resultado e do resultado abrangente a partir da data da efetiva aquisição até a data da efetiva alienação, conforme aplicável.

Quando necessário, as informações financeiras das controladas são ajustadas para adequar suas políticas contábeis àquelas estabelecidas pelo Grupo. Todas as transações, saldos, receitas e despesas entre as empresas incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas são eliminadas integralmente.

As participações não controladoras em controladas são identificadas separadamente do patrimônio líquido do Grupo. Essas participações podem ser inicialmente mensuradas pelo seu valor justo ou com base na proporção de sua participação no total das ações em relação ao valor justo dos ativos líquidos identificáveis pela entidade adquirente. A escolha da base de mensuração é feita individualmente para cada aquisição. Subsequentemente à aquisição, o saldo das participações não controladoras é equivalente ao saldo inicial ajustado pelas mutações subsequentes no patrimônio líquido proporcional à sua participação. O saldo dos resultados abrangentes é atribuído às participações não controladoras mesmo se resultar em saldo negativo dessas participações.

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

As demonstrações financeiras anuais do Grupo Contax compreendem as informações financeiras de suas controladas, diretas e indiretas, relacionadas a seguir:

<u>Teleatendimento em geral</u>	<u>Controle</u>	<u>Participação no capital %</u>	
		<u>31/12/2012</u>	<u>31/12/2011</u>
Contax	Direto	100%	100%
Dedic <sup>(i)</sup>	Indireto	100%	100%
Contax Argentina (operação descontinuada)	Indireto	100%	100%
Contax Colômbia <sup>(ii)</sup>	Indireto	0%	100%
Stratton Espanha	Indireto	100%	100%
Venecia	Indireto	100%	100%
<u>Trade marketing</u>			
Ability	Direto	100%	100%
<u>Tecnologia da informação</u>			
GPTI	Indireto	100%	100%
TODO	Indireto	80%	80%
<u>Projeto Nova Luz</u>			
BRC	Indireto	100%	100%

- (i) A partir de fevereiro de 2012 o controle operacional da Dedic foi transferido da Companhia para a controlada Contax S.A., através da aquisição de 100% das ações da Dedic junto a Contax Participações S.A. (Vide nota 1.1.3).
- (ii) Em outubro de 2012, a Contax Colômbia foi incorporada pela sua controlada Multienlace, e em dezembro de 2012, o controle acionário desta foi transferido para a Stratton Espanha.(Vide nota 1.1.8).

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

Os saldos sintéticos de balanço patrimonial, em 31 de dezembro de 2012 e 2011, das principais rubricas das demonstrações financeiras das controladas diretas e indiretas consolidadas são demonstrados no quadro a seguir:

	Controladas Diretas				Controladas Indiretas					
	Contax		Ability		Dedic		TODO		Stratton Espanha	
	31/12/2012	31/12/2011	31/12/2012	31/12/2011	31/12/2012	31/12/2011	31/12/2012	31/12/2011	31/12/2012	31/12/2011
Ativo:										
Circulante	397.116	329.516	50.065	40.817	90.897	193.650	46.751	31.832	521	51.266
Não circulante	1.515.624	1.340.681	30.244	38.284	246.183	181.047	36.897	13.926	278.661	91.786
Total do ativo	1.912.740	1.670.197	80.309	79.101	337.080	374.697	83.648	45.758	279.182	143.052
Passivo:										
Circulante	568.483	950.109	25.806	32.374	47.621	74.055	30.349	26.307	212	43.310
Não circulante	1.062.697	452.169	8.143	11.739	32.138	258.155	2.468	485	-	12.079
Patrimônio líquido	281.560	267.919	46.360	34.988	257.321	42.487	50.831	18.966	278.970	87.663
Total do passivo e patrimônio líquido	1.912.740	1.670.197	80.309	79.101	337.080	374.697	83.648	45.758	279.182	143.052

As informações financeiras referentes aos balanços patrimoniais das controladas indiretas BRC e Contax Argentina (operação descontinuada – nota explicativa nº 30) não estão sendo apresentadas, devido à irrelevância dos saldos.

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

---

### 2.4 Combinações de negócios

Nas demonstrações financeiras consolidadas, as aquisições de negócios são contabilizadas pelo método de aquisição. A contrapartida transferida em uma combinação de negócios é mensurada pelo valor justo, que é calculado pela soma dos valores justos dos ativos transferidos e dos passivos incorridos pelo Grupo na data de aquisição para os antigos controladores da entidade adquirida e das participações emitidas pelo Grupo em troca do controle da entidade adquirida. Os custos relacionados à aquisição são geralmente reconhecidos no resultado, quando incorridos.

Os ativos adquiridos e os passivos assumidos identificáveis são reconhecidos pelo valor justo na data da aquisição, exceto por:

- Ativos ou passivos fiscais diferidos e ativos e passivos relacionados a acordos de benefícios com colaboradores, que são reconhecidos e mensurados de acordo com a IAS 12 - Impostos sobre a Renda e IAS 19 - Benefícios aos Colaboradores (equivalentes aos Pronunciamentos Técnicos CPC 32 e CPC 33), respectivamente;
- Passivos ou instrumentos de patrimônio relacionados a acordos de pagamentos baseados em ações da entidade adquirida ou acordos de pagamentos baseados em ações do Grupo, celebrados em substituição aos acordos de pagamentos baseados em ações da entidade adquirida são mensurados de acordo com a IFRS 2 - Pagamento Baseado em Ações (equivalentes ao Pronunciamento Técnico CPC 10) na data de aquisição; e
- Ativos (ou grupos para alienação) classificados como mantidos para venda conforme a IFRS 5 - Ativos Não Correntes Mantidos para Venda e Operações Descontinuadas (equivalente ao Pronunciamento Técnico CPC 31) são mensurados conforme essa Norma.

A contabilização subsequente das variações no valor justo da contrapartida contingente não classificadas como ajustes do período de mensuração depende da forma de classificação da contrapartida contingente. A contrapartida contingente classificada como patrimônio não é remensurada nas datas das demonstrações financeiras subsequentes e sua correspondente liquidação é contabilizada no patrimônio. A contrapartida contingente classificada como ativo ou passivo é remensurada nas datas das demonstrações financeiras subsequentes de acordo com a IAS 39 e CPC 38, ou a IAS 37 - Provisões, Passivos Contingentes e Ativos Contingentes (equivalente ao Pronunciamento Técnico CPC 25), conforme aplicável, sendo o correspondente ganho ou perda reconhecido no resultado.

### Demonstrações financeiras individuais

Nas demonstrações financeiras individuais, o Grupo Contax aplica os requisitos da Interpretação Técnica ICPC 09 - Demonstrações Contábeis Individuais, Demonstrações Contábeis Separadas, Demonstrações Consolidadas e Aplicação do Método de Equivalência Patrimonial, a qual requer que qualquer montante excedente ao custo de aquisição sobre a participação do Grupo Contax no valor justo líquido dos ativos,

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

---

passivos e passivos contingentes identificáveis da entidade adquirida na data de aquisição é reconhecido como ágio, que por sua vez é acrescido ao valor contábil do investimento. Qualquer montante da participação do Grupo Contax no valor justo líquido dos ativos, passivos e passivos contingentes identificáveis que exceda o custo de aquisição, após a reavaliação, é imediatamente reconhecido no resultado. As contraprestações transferidas bem como o valor justo líquido dos ativos e passivos são mensuradas utilizando-se os mesmos critérios aplicáveis às demonstrações financeiras consolidadas, descritos anteriormente.

### 2.5 Ágio

O ágio resultante de uma combinação de negócios é demonstrado ao custo na data da combinação do negócio, líquido da perda acumulada no valor recuperável, se houver.

Para fins de teste de redução no valor recuperável, o ágio é alocado para cada uma das unidades geradoras de caixa do Grupo (ou grupos de unidades geradoras de caixa) que irão se beneficiar das sinergias da combinação. O teste anual de recuperação dos ativos da Companhia não resultou na necessidade de reconhecimento de perdas por redução do valor recuperável para os ágios.

As unidades geradoras de caixa às quais o ágio foi alocado são submetidas anualmente a teste de redução no valor recuperável, ou com maior frequência quando houver indicação de que a unidade poderá apresentar redução no valor recuperável. Se o valor recuperável da unidade geradora de caixa for menor que o valor contábil, a perda por redução no valor recuperável é primeiramente alocada para reduzir o valor contábil de qualquer ágio alocado à unidade e, posteriormente, aos outros ativos da unidade, proporcionalmente ao valor contábil de cada um de seus ativos. Qualquer perda por redução no valor recuperável de ágio é reconhecida diretamente no resultado do exercício. A perda por redução no valor recuperável não é revertida em períodos subsequentes.

Quando da alienação da correspondente unidade geradora de caixa, o valor atribuível de ágio é incluído na apuração do lucro ou prejuízo da alienação.

### 2.6 Reconhecimento de receita

O Grupo reconhece receita quando (i) o montante de receita pode ser mensurado confiavelmente, (ii) são prováveis futuros fluxos de benefícios econômicos para o Grupo e (iii) quando forem cumpridos os critérios específicos para cada uma das atividades do Grupo, como descrito abaixo. O montante da receita não é considerado como possível de ser mensurado confiavelmente até que todas as contingências relacionadas com a venda tenham sido resolvidas. O Grupo baseia suas estimativas em resultados históricos, levando em consideração o tipo de cliente e de operação e as especificidades de cada acordo.

A receita é mensurada com base no valor justo da contraprestação recebida ou a receber pela prestação de serviços no curso normal das atividades do Grupo. A receita é apresentada líquida de impostos ou encargos sobre a venda, retornos, abatimentos,

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

---

descontos e após a eliminação de vendas dentro do Grupo.

### 2.6.1 Receita de prestação de serviços

O Grupo presta serviços de telemarketing, atendimento ao consumidor e recuperação de crédito para outras entidades. Estes serviços são prestados de acordo com contratos onde o faturamento se deve pelo tempo de conversação, por posição de atendimento (PAs), por desempenho ou por preço fixo.

Receitas de serviços de telemarketing e atendimento ao consumidor baseadas em tempo de conversação são faturadas com base nas horas faladas, enquanto as receitas baseadas em PAs são faturadas conforme a quantidade de PAs utilizadas pelo cliente.

Receitas provenientes de metas de desempenho (ex.: serviços de recuperação de crédito) são reconhecidas com base na taxa percentual acordada com o cliente sobre os créditos a cobrar dos seus consumidores. Após a confirmação, por parte do cliente, de que tais créditos foram recuperados, a receita é reconhecida.

### 2.6.2 Receita decorrentes do desenvolvimento de *software* personalizado

Receitas auferidas com o desenvolvimento de softwares personalizados são reconhecidas tomando como referência o estágio de conclusão desse desenvolvimento, e também contemplam os serviços pós-venda.

### 2.6.3 Receita por estimativa

Se for verificado que surgiram certas circunstâncias que possam vir a alterar as estimativas iniciais de receitas, custos ou extensão do progresso rumo à conclusão, as estimativas são revistas. Estas revisões podem resultar em aumentos ou reduções de custos e receitas estimadas, e são refletidas na receita do período em que as circunstâncias que dão origem à revisão tornam-se conhecidas pela Administração.

## 2.7 Arrendamento

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

### 2.7.1 Arrendamento mercantil financeiro

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

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

---

balanço como um passivo de financiamento (arrendamento).

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

### 2.7.2 Arrendamento mercantil operacional

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

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

### 2.8 Moeda Funcional

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

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

- Variações cambiais decorrentes de empréstimos e financiamentos em moeda estrangeira relacionados a ativos em construção para uso produtivo futuro, que estão inclusas no custo desses ativos quando consideradas como ajustes aos custos com juros dos referidos empréstimos; e
- Variações cambiais sobre itens monetários a receber ou a pagar com relação a uma operação no exterior cuja liquidação não é estimada, tampouco tem probabilidade de ocorrer (e que, portanto, faz parte do investimento líquido na operação no exterior), reconhecidas inicialmente em “Outros resultados abrangentes” e reclassificadas do patrimônio líquido para o resultado da amortização de itens monetários.



## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

---

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

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

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

O ágio e os ajustes ao valor justo sobre os ativos e passivos identificáveis adquiridos resultantes da aquisição de uma operação no exterior são tratados como ativos e passivos dessa operação e convertidos pela taxa de câmbio de fechamento no final de cada período de divulgação. As diferenças cambiais são reconhecidas no patrimônio líquido em reserva específica, cujo movimento aparece na Demonstração dos outros resultados abrangentes.

### 2.9 Custos de empréstimos

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

Os ganhos sobre investimentos decorrentes da aplicação temporária dos recursos obtidos com empréstimos específicos, ainda não despendidos com o ativo qualificável, são deduzidos dos custos com empréstimos elegíveis para capitalização.

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

### 2.10 Acordos de pagamentos baseados em ações do Grupo Contax

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

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

---

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

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

### 2.11 Tributação

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

#### 2.11.1 Impostos correntes

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

#### 2.11.2 Impostos diferidos

O imposto diferido é reconhecido com relação às diferenças temporárias entre os valores contábeis de ativos e passivos para fins contábeis e os correspondentes valores usados para fins de tributação. Seu reconhecimento ocorre na extensão em que seja provável que o lucro tributável dos próximos anos esteja disponível para ser usado na compensação do ativo fiscal diferido, com base em projeções de resultados elaboradas e fundamentadas em premissas internas e em cenários econômicos futuros que possibilitam a sua utilização. Periodicamente, os valores contabilizados são revisados e os efeitos, considerando os de realização ou liquidação, estão refletidos em consonância com o disposto na legislação tributária.

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

---

### 2.12 Imobilizado

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

Os terrenos não sofrem depreciação.

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

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

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

### 2.13 Ativos intangíveis

#### 2.13.1 Ativos intangíveis adquiridos separadamente

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

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

---

### 2.13.2 Intangíveis

O ativo intangível da Companhia é composto por sistema de processamento de dados, carteira de clientes e marcas e patentes oriundos da aquisição do Grupo Allus e Dedic, respectivamente.

É avaliado ao custo de aquisição/construção, deduzido da amortização acumulada e das perdas por redução ao valor recuperável, quando aplicável.

A Companhia entende não haver qualquer indicativo de que o valor contábil dos bens do ativo intangível exceda o seu valor recuperável.

Contudo, a fim de corroborar seu entendimento a Companhia efetua anualmente o teste de recuperabilidade utilizando o método do valor presente dos fluxos de caixa futuros gerados pelos ativos resultando um valor superior àquele registrado contabilmente (vide nota explicativa nº 13).

### 2.13.3 Ágio pago por expectativa de rentabilidade futura

O teste de perda por redução ao valor recuperável de ágio é feito anualmente ou quando as circunstâncias indicarem perda por desvalorização do valor contábil. Em 2012 foi realizado o teste de *impairment* da Ability (vide Nota 3.4 – item 3), da Dedic e do Grupo Allus sem necessidade de reconhecimento de provisão para recuperabilidade.

### 2.14 Provisões

A Companhia registrou provisões, as quais envolvem considerável julgamento por parte da Administração, para contingências fiscais, trabalhistas e cíveis que como resultado de um acontecimento passado, é provável que uma saída de recursos envolvendo benefícios econômicos seja necessária para liquidar a obrigação e uma estimativa razoável possa ser feita do montante dessa obrigação.

A Companhia também está sujeita a várias reivindicações cíveis e trabalhistas cobrindo uma ampla faixa de assuntos que advém do curso normal das atividades de negócios. O julgamento da Companhia é baseado na opinião de seus consultores jurídicos. As provisões são revisadas e ajustadas para levar em conta alterações nas circunstâncias tais como prazo de prescrição aplicável, conclusões de inspeções fiscais ou exposições adicionais identificadas com base em novos assuntos ou decisões de tribunais. Os resultados reais podem diferir das estimativas.

### 2.15 Instrumentos financeiros

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

Os ativos e passivos financeiros são inicialmente mensurados pelo valor justo. Os custos da transação diretamente atribuíveis à aquisição ou emissão de ativos e passivos

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

---

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

### 2.16 Ativos financeiros

Os ativos financeiros estão classificados nas seguintes categorias específicas: (i) ativos financeiros ao valor justo por meio do resultado, (ii) investimentos mantidos até o vencimento, (iii) ativos financeiros “disponíveis para venda” e (iv) empréstimos e recebíveis. A classificação depende da natureza e finalidade dos ativos financeiros e é determinada na data do reconhecimento inicial. Todas as aquisições ou alienações normais de ativos financeiros são reconhecidas ou baixadas com base na data de negociação. As aquisições ou alienações normais correspondem a aquisições ou alienações de ativos financeiros que requerem a entrega de ativos dentro do prazo estabelecido, por meio de norma ou prática de mercado.

#### 2.16.1 Ativos financeiros ao valor justo por meio do resultado

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

Um ativo financeiro é classificado como mantido para negociação se:

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

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

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

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

---

Os ativos financeiros ao valor justo por meio do resultado são demonstrados ao valor justo, e quaisquer ganhos ou perdas resultantes são reconhecidos no resultado. Ganhos e perdas líquidos reconhecidos no resultado incorporam os dividendos ou juros auferidos pelo ativo financeiros, sendo incluídos na rubrica “Outros ganhos e perdas”, na demonstração do resultado. O valor justo é determinado conforme descrito na nota explicativa nº 32.

### 2.16.2 Investimentos mantidos até o vencimento

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

### 2.16.3 Ativos financeiros disponíveis para venda

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

As variações no valor contábil dos ativos financeiros monetários disponíveis para venda relacionadas a variações nas taxas de câmbio (ver abaixo), as receitas de juros calculadas utilizando o método de juros efetivos e aos dividendos sobre investimentos em ações disponíveis para venda, são reconhecidos no resultado.

Outras variações no valor contábil dos ativos financeiros disponíveis para venda são reconhecidas em “Outros resultados abrangentes” e acumuladas na rubrica “Reserva de reavaliação de investimentos”. Quando o investimento é alienado ou apresenta redução do valor recuperável, o ganho ou a perda acumulado anteriormente reconhecido na conta “Reserva de reavaliação de investimentos” é reclassificado para o resultado.

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

O valor justo dos ativos financeiros monetários disponíveis para venda denominados em moeda estrangeira é determinado na respectiva moeda estrangeira e convertido pela taxa de câmbio de fechamento no encerramento do exercício. Os ganhos e as perdas cambiais reconhecidos no resultado são apurados com base no custo amortizado do ativo monetário. Outros ganhos e perdas cambiais são reconhecidos em “Outros resultados abrangentes”.

Os instrumentos de patrimônio disponíveis para venda que não são cotados em um mercado ativo e cujo valor justo não pode ser mensurado de forma confiável

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

---

e os derivativos relacionados a, e que devem ser liquidados mediante entrega de, tal instrumento de patrimônio não cotado são mensurados ao custo e deduzidos de quaisquer perdas por redução no valor recuperável identificadas no encerramento do exercício.

### 2.16.4 Empréstimos e recebíveis

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

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

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

### 2.17 Passivos financeiros e instrumentos de patrimônio

#### 2.17.1 Passivos financeiros

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

##### 2.17.1.1 Passivos financeiros ao valor justo por meio do resultado

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

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

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

- Tal designação eliminar ou reduzir significativamente uma inconsistência na mensuração ou reconhecimento que, de outra forma, iria surgir; ou

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

---

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

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

### 2.17.1.2 Outros passivos financeiros

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

### 2.17.1.3 Baixa de passivos financeiros

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

## 2.18 Ação em tesouraria

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

## 2.19 Recompra de Ações

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



## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

---

### 2.20 Custos e despesas

Os custos operacionais e despesas são registrados pelo regime de competência e no Grupo Contax dizem respeito principalmente às despesas com pessoal.

### 2.21 Receitas e despesas financeiras

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

### 2.22 Caixa e equivalentes de caixa

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

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

### 2.23 Contas a receber de clientes e Provisão para Devedores Duvidosos

As contas a receber são reconhecidas inicialmente pelo valor justo, que geralmente representa os montantes faturados e, posteriormente, pelos saldos menos provisão para eventuais perdas no valor recuperável. A provisão para devedores duvidosos é estabelecida quando existe evidência objetiva, além de quaisquer garantias que possam ter sido fornecidas pelo cliente, que o Grupo não será capaz de cobrar todos os montantes devidos, de acordo com as condições iniciais dos créditos a receber.

### 2.24 Depósitos judiciais

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

### 2.25 Empréstimos e financiamentos

Empréstimos tomados são reconhecidos inicialmente no recebimento dos recursos, líquidos dos custos de transação. Em seguida, os empréstimos e financiamentos

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

---

tomados são apresentados pelo custo amortizado, isto é, acrescidos de encargos e juros proporcionais ao período incorrido (Nota 15).

### 2.26 Salários e Encargos Sociais

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

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

### 2.27 Contas a Pagar

Contas a pagar são obrigações com base em prazos normais de crédito e não estão sujeitas a juros. Contas a pagar denominadas em moeda estrangeira são convertidas para reais utilizando-se a taxa de câmbio vigente na data do balanço. Ganhos e perdas cambiais são incluídos em outras receitas e despesas.

### 2.28 Distribuição de Dividendos

O dividendo mínimo obrigatório é reconhecido como passivo ao encerramento de cada exercício social. Os dividendos excedentes ao mínimo obrigatório são contabilizados em linha especial na demonstração das mutações do patrimônio líquido, sendo reconhecidos como passivo somente quando da sua aprovação na assembleia geral de acionistas do Grupo Contax.

### 2.29 Demonstração do Valor Adicionado (“DVA”)

A companhia elaborou demonstrações do valor adicionado (DVA) individuais e consolidadas nos termos do pronunciamento técnico CPC 09 – Demonstração do Valor Adicionado, as quais são apresentadas como parte integrante das demonstrações financeiras conforme BRGAAP aplicável as companhias abertas, enquanto para IFRS representam informação financeira adicional.

### 2.30 Políticas Contábeis

As políticas contábeis e os métodos de cálculo utilizados na preparação dessas informações anuais são os mesmos adotados na preparação das demonstrações contábeis anuais da Companhia do exercício findo em 31 de dezembro de 2011.

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

---

### 3. PRINCIPAIS JULGAMENTOS CONTÁBEIS E FONTES DE INCERTEZAS NAS ESTIMATIVAS

Na aplicação das principais políticas contábeis do Grupo Contax (Nota 2), a Administração deve fazer julgamentos e elaborar estimativas a respeito dos valores contábeis dos ativos e passivos para os quais não são facilmente obtidos por meio de outras fontes.

As estimativas e premissas contábeis são continuamente avaliadas e baseiam-se na experiência histórica e em outros fatores, incluindo expectativas de eventos futuros considerados razoáveis para as circunstâncias. Tais estimativas e premissas podem diferir dos resultados efetivos. Os efeitos decorrentes das revisões das estimativas contábeis são reconhecidos no período da efetiva revisão.

As estimativas e premissas significativas utilizadas na preparação dessas demonstrações contábeis anuais consolidadas são as mesmas adotadas na preparação das demonstrações contábeis anuais do exercício findo em 31 de dezembro de 2011.

#### 3.1. Reconhecimento da receita

A receita compreende o valor justo da contraprestação recebida ou a receber pela prestação de serviços no curso normal das atividades do Grupo. A receita é apresentada líquida de impostos sobre as vendas, devoluções, provisões, descontos e após a eliminação das vendas no Grupo.

O Grupo reconhece a receita quando: (i) o valor da receita pode ser calculado com confiança; (ii) for provável que benefícios econômicos futuros fluirão para a entidade; e (iii) os critérios específicos tiverem sido satisfeitos em cada uma das atividades do Grupo descritas abaixo. O valor da receita não é considerado mensurável com confiança até que todas as contingências com relação à venda tenham sido resolvidas.

O Grupo tem como base suas estimativas em resultados históricos, levando em consideração o tipo de cliente, o tipo de operação e as especificidades de cada acordo. O Grupo presta serviços de telemarketing, *contact center* e serviços de recuperação de crédito a outras empresas. Esses serviços são prestados com base em tempo de conversação, em posições de atendimento, por desempenho ou contrato com preço fixo.

A receita dos contratos de prestação de serviços com base em tempo de conversação é mensurada com base nas horas de conversação, ao passo que a receita com base em contrato de prestação de serviços é mensurada com base no número de posições de atendimento que foram utilizadas pelo cliente. A receita de metas de desempenho (ou seja, serviços de recuperação de crédito) é reconhecida com base na taxa percentual acordada com o cliente sobre os créditos recuperados e a confirmação do cliente de tais créditos recuperados.

Se surgirem certas circunstâncias que possam vir a alterar as estimativas iniciais de receitas, custos ou extensão do progresso feito em direção à conclusão, as estimativas são revistas. Essas revisões poderão resultar em aumentos ou reduções nas receitas ou

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

---

custos estimados e são refletidas no resultado do período em que as circunstâncias que causaram a revisão se tornarem conhecidas pela administração.

### 3.2. Ativos financeiros mantidos até o vencimento

A Administração revisou os ativos financeiros do Grupo Contax em conformidade com a manutenção do capital e as exigências de liquidez, tendo confirmado sua intenção e capacidade em manter esses ativos até o vencimento. O valor contábil dos ativos financeiros mantidos até o vencimento é de R\$71.173 (R\$100.622 em 31 de dezembro de 2011). Os detalhes a respeito desses ativos estão descritos na nota explicativa nº 32.

### 3.3. Compromissos de Arrendamento Mercantil Operacional – Grupo Contax como Arrendatário

O Grupo Contax contratou arrendamentos mercantis comerciais de equipamentos de informática e mobiliário. O Grupo Contax determinou, com base em uma avaliação dos termos e condições dos contratos, que assume todos os riscos e benefícios significativos da propriedade dos referidos bens e, portanto, contabiliza os contratos como arrendamentos mercantis operacionais.

### 3.4. Redução ao valor recuperável do ágio

De modo a determinar se o ágio apresenta redução em seu valor recuperável, é necessário efetuar uma estimativa do valor em uso da unidade geradora de caixa para a qual o ágio foi alocado. O cálculo do valor em uso exige que a Administração estime o fluxo de caixa futuro esperado oriundo da unidade geradora de caixa e uma taxa de desconto adequada para que o valor presente seja calculado.

O valor contábil do ágio em 31 de dezembro de 2012 é de R\$354.882 (R\$333.426 em 31 de dezembro de 2011).

#### 3.4.1. Alocação do ágio às unidades geradoras de caixa

Para fins de teste de redução ao valor recuperável (*impairment*), o valor contábil do ágio foi alocado às seguintes unidades geradoras de caixa, conforme segue:

##### i. Serviços de teleatendimento em geral

O valor recuperável dessas unidades geradoras de caixa é determinado com base no cálculo do valor em uso, utilizando as projeções dos fluxos de caixa com base em orçamento financeiro de 5 (cinco) anos aprovado pela Administração e taxas de desconto e perpetuidade constantes conforme descrito abaixo:

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

Unidades geradoras de caixa	Taxa de desconto	Taxa de crescimento constante
Dedic	13,6% a.a.	2,0% a.a.
Allus Colômbia (“Multienlace”)	11,4% a.a.	4,2% a.a.
Allus Peru (“Stratton Espanha”)	12,5% a.a.	2,4% a.a.
Allus Argentina (“Stratton Espanha”)	25,2% a.a.	8,0% a.a.

Os fluxos de caixa referentes à unidade geradora de caixa de serviços de teleatendimento em geral foram extrapolados às taxas de perpetuidade anual constante conforme quadro acima. A Administração acredita que qualquer tipo de mudança razoavelmente possível nas premissas-chave, nas quais o valor recuperável se baseia, não levaria o valor contábil total a exceder o valor recuperável total da respectiva unidade geradora de caixa acima apresentada.

### ii. Serviços de Tecnologia da Informação (TI)

O valor recuperável dessa unidade geradora de caixa (“GPTI”) é determinado com base no cálculo do valor em uso utilizando as projeções dos fluxos de caixa com base em orçamento financeiro de 5 (cinco) anos aprovado pela Administração e taxa de desconto de 13,6% ao ano.

Os fluxos de caixa referentes à unidade geradora de caixa de serviços da Tecnologia da Informação foram extrapolados a uma taxa de crescimento anual constante de 10,5%. A Administração acredita que qualquer tipo de mudança razoavelmente possível nas premissas-chave, nas quais o valor recuperável se baseia, não levaria o valor contábil total a exceder o valor recuperável total desta unidade geradora de caixa.

### iii. Serviços de agenciamento de publicidade e propaganda (*Trade Marketing*)

O valor recuperável dessa unidade geradora de caixa é determinado com base no cálculo do valor em uso utilizando as projeções dos fluxos de caixa com base em orçamento financeiro de 5 (cinco) anos aprovado pela Administração e taxa de desconto de 16,6% ao ano.

Os fluxos de caixa referentes à unidade geradora de caixa de serviços de agenciamento de publicidade e propaganda foram extrapolados a uma taxa de crescimento anual constante de 20%. A Administração acredita que qualquer tipo de mudança razoavelmente possível nas premissas-chave, nas quais o valor recuperável se baseia, não levaria o valor contábil total a exceder o valor recuperável total desta unidade geradora de caixa.

Especificamente com relação ao ágio por rentabilidade futura na participação acionária da Ability (intangível de vida indefinida), em agosto de 2012, após completo o período de 2 (dois) anos da data de sua aquisição, a Administração efetuou teste de redução ao valor recuperável (*impairment*) e concluiu que não era necessário efetuar qualquer registro de provisão para perda sobre o valor do

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

---

ágio registrado contabilmente. As principais premissas utilizadas pelo Grupo Contax neste teste encontram-se alinhadas com aquelas descritas anteriormente para a unidade geradora de caixa “serviços de agenciamento de publicidade e propaganda” e compatíveis com os resultados apresentados para o exercício findo em 31 de dezembro de 2012, conforme descrito na nota explicativa nº 27.

### 3.5. Vida útil dos bens do imobilizado

Conforme descrito na nota explicativa nº 11, o Grupo Contax revisa a vida útil estimada dos bens do imobilizado anualmente, ao encerramento de cada exercício social.

### 3.6. Avaliação de instrumentos financeiros

O Grupo Contax faz uso de técnicas de avaliação que incluem informações que não se baseiam em dados observáveis de mercado para estimar o valor justo de determinados tipos de instrumentos financeiros. A nota explicativa nº 32 oferece informações detalhadas sobre as principais premissas utilizadas na determinação do valor justo de instrumentos financeiros, bem como a análise de sensibilidade dessas premissas.

### 3.7. Perda por Redução ao Valor Recuperável de Ativos não Financeiros

Uma perda por redução ao valor recuperável ocorre quando o valor contábil de um ativo ou unidade geradora de caixa excede o seu valor recuperável, que é o maior entre o valor justo menos custos de venda e o valor em uso. O cálculo do valor justo menos custos de vendas é baseado em informações disponíveis de transações de venda de ativos similares ou preços de mercado menos custos adicionais para alienar o ativo. O cálculo do valor em uso é baseado no modelo de fluxo de caixa descontado. Os fluxos de caixa derivam do orçamento para os próximos 5 (cinco) anos e não incluem atividades de reorganização com as quais o Grupo Contax ainda não tenha se comprometido ou investimentos futuros significativos que aprimorarão a base de ativos da unidade geradora de caixa objeto de teste. O valor recuperável é sensível à taxa de desconto utilizada no método de fluxo de caixa descontado, bem como aos recebimentos de caixa futuros esperados e à taxa de crescimento utilizada para fins de extrapolação.

### 3.8. Transações com Pagamentos Baseados em Ações

O Grupo Contax mensura o custo de capital de transações liquidadas com ações com os executivos beneficiários, com base no valor justo dos instrumentos patrimoniais na data da sua outorga. A estimativa do valor justo para transações de pagamentos baseados em ações requer a determinação do modelo de avaliação mais adequado para a concessão de instrumentos patrimoniais, o que depende dos termos e condições da concessão. Essa estimativa também requer a determinação dos dados mais adequados para o modelo de avaliação, incluindo a vida esperada da opção, volatilidade e rendimento de dividendos e correspondentes premissas, bem como a qualidade dos instrumentos que serão adquiridos.

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

---

As premissas e modelos utilizados para estimar o valor justo dos pagamentos baseados em ações são divulgados na nota explicativa nº 33.

### 3.9. Impostos

Existem incertezas relacionadas à interpretação de regulamentos tributários complexos e ao valor e época de resultados tributáveis futuros. Em função da natureza de longo prazo e da complexidade dos instrumentos contratuais existentes, diferenças entre os resultados reais e as premissas adotadas, ou futuras mudanças nessas premissas, poderiam exigir ajustes futuros na receita e despesa de impostos já registrada. O Grupo Contax constitui provisões, com base em estimativas cabíveis, para possíveis consequências de auditorias por parte das autoridades fiscais das respectivas jurisdições em que atua. O valor dessas provisões baseia-se em diversos fatores, tais como experiência de auditorias fiscais anteriores e interpretações divergentes dos regulamentos tributários pela entidade tributável e pela autoridade fiscal responsável. Essas diferenças de interpretação podem surgir numa ampla variedade de assuntos, dependendo das condições vigentes no respectivo domicílio das entidades que compõem o Grupo Contax.

### 3.10. Imposto de renda e contribuição social diferido e a recuperar

O Grupo Contax registra ativos relacionados a impostos diferidos decorrentes de diferenças temporárias entre as bases contábeis de ativos e passivos e as bases fiscais. Os impostos diferidos ativos são reconhecidos na medida em que o Grupo Contax espera gerar lucro tributável futuro suficiente com base em projeções e previsões elaboradas pela Administração. Estas projeções e previsões incluem diversas hipóteses relacionadas ao desempenho do Grupo Contax, as taxas de câmbio, o volume de serviço, outras taxas e fatores que podem diferir das estimativas atuais, porém alinhadas com as premissas discutidas no tópico 3.4.

Em conformidade com a atual legislação fiscal brasileira, não existe prazo para a utilização de prejuízos fiscais. Contudo, os prejuízos fiscais acumulados podem ser compensados somente ao limite de 30,0% do lucro tributável anual. Vide maiores detalhes sobre impostos diferidos na nota explicativa nº 8.

### 3.11. Mensuração ao Valor Justo da Contraprestação Contingente

A contraprestação contingente derivada de uma combinação de negócios é mensurada ao valor justo na data de aquisição como parte da combinação de negócios. Se a contraprestação contingente for classificada como um derivativo e, portanto como um passivo financeiro, deve ser subsequentemente remensurada ao valor justo na data do balanço. O valor justo é baseado no fluxo de caixa descontado e as principais premissas (tópico 3.4) consideram a probabilidade de atingimento de cada objetivo e do fator de desconto.

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

---

### 3.12. Provisões para Riscos Tributários, Trabalhistas e Cíveis

O Grupo Contax é parte em diversos processos judiciais e administrativos, conforme descrito na nota explicativa nº 19. Provisões são constituídas para todos os riscos referentes a processos judiciais que representam perdas prováveis e estimadas com certo grau de segurança. A avaliação da probabilidade de perda inclui a avaliação das evidências disponíveis, a hierarquia das leis, as jurisprudências disponíveis, as decisões mais recentes nos tribunais e sua relevância no ordenamento jurídico, bem como a avaliação dos assessores legais externos. A Administração acredita que essas provisões para riscos tributários, cíveis e trabalhistas estão corretamente apresentadas nas Demonstrações Financeiras.

### 3.13. Provisões para Salários e Encargos Sociais

Folha de pagamentos e encargos sociais são os custos mais representativos das operações do Grupo Contax, sendo calculados e provisionados de acordo com a folha de pagamentos. Folha de pagamentos e encargos sociais incluem salários e vencimentos, férias pagas, gratificação natalina (13º salário), encargos sociais, plano de participação nos lucros para colaboradores e impostos referentes à folha de pagamentos dos colaboradores, a maioria dos quais são definidos pela legislação trabalhista e previdenciária de cada um dos países onde o Grupo Contax opera.

Para a provisão de férias pagas no Brasil, cada funcionário tem direito a 30 (trinta) dias de férias remuneradas anuais, correspondentes a 133,3% de um salário mensal. O Grupo Contax registra uma provisão mensal para as férias pagas, até que tal benefício seja pago, ou seja, quando os colaboradores efetivamente gozam suas férias. Para o provisionamento do pagamento do 13º salário no Brasil, é registrada uma provisão mensal equivalente a 1/12 avos do salário mensal de cada colaboradores, até que tal benefício seja pago. Os benefícios, tais como transporte pago e refeição, são reconhecidos como despesa numa base mensal, quando fornecidos aos colaboradores.

O plano de remuneração variável pago aos colaboradores é baseado na realização de métricas de desempenho, financeiras e de qualidade, bem como os objetivos individuais dos colaboradores, determinados anualmente. Esta provisão é constituída mensalmente, sendo recalculada ao final do exercício com base na melhor estimativa das metas atingidas, conforme estabelecido no processo orçamentário anual. Contudo, a quantidade total final somente é definida depois de ser analisada e aprovada pelo Conselho de Administração.

### 3.14. Ativos classificados como mantido para venda

A Administração efetuou estimativas e julgamentos na determinação das permissas pertinentes à sua operação de teleatendimento na segregação dos ativos e passivos classificados como mantidos para venda. Os resultados efetivos podem diferir dessas estimativas e julgamentos efetuados pela Administração (Nota 30).



## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

---

### 3.15. Sazonalidade

O Grupo Contax não possui sazonalidade em suas operações.

### 3.16. Redução ao valor recuperável do ágio das empresas Allus

De modo a determinar se o ágio apresenta redução em seu valor recuperável, é necessário efetuar uma estimativa do valor em uso da unidade geradora de caixa para a qual o ágio foi alocado. O cálculo do valor em uso exige que a Administração estime o fluxo de caixa futuro esperado oriundo da unidade geradora de caixa e uma taxa de desconto adequada para que o valor presente seja calculado.

O valor recuperável dessas unidades geradoras de caixa é determinado com base no cálculo do valor em uso utilizando as projeções dos fluxos de caixa com base em orçamento financeiro de 10 (dez) anos aprovado pela Administração

Especificamente com relação ao ágio por rentabilidade futura na participação acionária das empresas Allus (intangível de vida indefinida), a Administração em setembro de 2012, após completo o período de 1 (um) ano da data de sua aquisição, efetuou teste de redução ao valor recuperável (impairment) e concluiu que não era necessário efetuar qualquer registro de provisão para perda sobre o valor do ágio registrado contabilmente.

## 4. NOVAS NORMAS E INTERPRETAÇÕES AINDA NÃO ADOTADAS

Uma série de novas normas, alterações de normas e interpretações são efetivas para exercícios iniciados após 1º de janeiro de 2013, e não foram adotadas na preparação destas demonstrações financeiras consolidadas. Aquelas que podem ser relevantes para o Grupo estão mencionadas abaixo. O Grupo não planeja adotar estas normas de forma antecipada e estará avaliando os seus impactos nas Demonstrações Financeiras.

### **IFRS 9 Instrumentos Financeiros (2010), IFRS 9 Financial Instruments (Instrumentos Financeiros) (2009)**

O IFRS 9 (2009) introduz um novo requerimento para classificação e mensuração de ativos financeiros. Sob IFRS 9 (2009) ativos financeiros são classificados e mensurados baseado no modelo de negócio no qual eles são mantidos e as características de seus fluxos de caixa contratuais. IFRS 9 (2010) introduz adições em relação aos passivos financeiros. O IASB atualmente tem um projeto ativo para realizar alterações limitadas aos requerimentos de classificação e mensuração do IFRS 9 e adicionar novos requerimentos para endereçar a perda por redução ao valor recuperação de ativos financeiros e contabilidade de hedge.

O IFRS 9 é efetivo para exercícios iniciados em ou após 1º de janeiro de 2015.

O Comitê de Pronunciamentos Contábeis ainda não emitiu pronunciamento contábil ou alteração nos pronunciamentos vigentes, correspondentes a esta norma.

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

---

### **IFRS 10 Consolidated Financial Statements (Demonstrações Financeiras Consolidadas) (CPC 36 (R3) Demonstrações Consolidadas), IFRS 11 Joint Arrangements (Negócios em conjunto) (CPC 19 (R2) Negócios em Conjunto) e IFRS 12 Disclosure of Interests in Other Entities (Divulgação de Participações em Outras Entidades) (CPC 45 – Divulgação de Participações em Outras Entidades)**

O IFRS 10 / CPC 36(R2) introduz um modelo de controle único para determinar se um investimento deveria ser consolidado. Em decorrência disso, o Grupo talvez mude a sua conclusão de consolidação em relação a investidas, que pode gerar mudanças na forma atual de contabilização de tais investidas (veja nota 5(a)(iii)).

De acordo com o IFRS 11 / CPC 19(R2), a estrutura de um negócio em conjunto, embora ainda seja uma consideração importante, não é mais o fator principal na determinação do tipo de negócio em conjunto e, conseqüentemente, da contabilização subsequente.

- A participação do Grupo em uma operação em conjunto, que é um acordo no qual as partes tem direitos sobre os ativos e obrigações sobre os passivos, será contabilizada com base na participação do Grupo sobre esses ativos e passivos.
- A participação do Grupo em um empreendimento controlado em conjunto (joint venture), que é um acordo no qual as partes tem direitos sobre os ativos líquidos, será registrado por equivalência patrimonial.

O Grupo pode necessitar reclassificar seus negócios em conjunto, o que pode gerar mudanças na contabilização atual destas participações (veja notas 5 (a)(v) e (vi)).

O IFRS 12 / CPC 45 consolida em uma única norma todos os requerimentos de divulgação sobre a participação de uma entidade em controladas, negócios em conjunto, coligadas e entidades estruturadas não consolidadas. O Grupo está atualmente avaliando os requerimentos de divulgação nas suas subsidiárias, participações em negócios em conjunto e coligadas e entidades estruturadas não consolidadas em comparação com as divulgações existentes. O IFRS 12 / CPC 45 requer a divulgação da informação sobre a natureza, riscos e efeitos financeiros dessas participações.

Estas normas são efetivas para períodos anuais iniciados em ou após 1º de janeiro de 2013.

### **IFRS 13 Fair Value Measurement (Mensuração do Valor Justo) (CPC 46 – Mensuração do Valor Justo)**

O IFRS 13 / CPC 46 contém uma única fonte de orientação sobre como o valor justo é mensurado, e substitui a orientação de mensuração de valor justo que atualmente está dispersada em outras IFRSs. Sujeito a exceções limitadas, o IFRS 13 / CPC 46 se aplica quando a mensuração ou divulgações de valor justo são requeridas ou permitidas por outras IFRSs. O Grupo está atualmente revisando sua metodologia de determinação de valor justo (veja nota explicativa 6). O IFRS 13 / CPC 46 é efetivo para períodos anuais iniciados em ou após 1º de janeiro de 2013.

**CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS**

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

**5. CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA, CAIXA RESTRITO E APLICAÇÕES FINANCEIRAS**

	Controladora		Consolidado	
	31/12/2012	31/12/2011	31/12/2012	31/12/2011
Circulante:				
Caixa e bancos <sup>(i)</sup>	172	945	60.225	26.605
Aplicações financeiras <sup>(ii)</sup>	101.733	401.859	295.022	513.977
Caixa e Equivalentes de Caixa	101.905	402.804	355.247	540.582
Caixa restrito <sup>(iii)</sup>	-	-	18.831	13.867
Total circulante	101.905	402.804	374.078	554.449
Não circulante:				
Caixa restrito <sup>(iii)</sup>	3.297	-	4.714	16.552
Investimentos de longo prazo <sup>(iv)</sup>	24.486	53.903	71.173	100.622
Total não circulante	27.783	53.903	75.887	117.174

- (i) Os valores são mantidos em conta corrente, em função do Grupo Contax possuir contas a pagar nos primeiros dias de cada mês, relativas a pagamentos de fornecedores, impostos e folha de pagamento dos colaboradores.
- (ii) As aplicações financeiras são prontamente conversíveis em um montante conhecido de caixa, estando sujeitas a um insignificante risco de mudança de valor. Essas aplicações financeiras referem-se, substancialmente, a Certificados de Depósitos Bancários (CDBs) e Operações Compromissadas (OCO) remunerados com base na variação do Certificado Deposito Interbancário (CDI).
- (iii) Em garantia parcial ao pagamento do preço adicional, conforme previsto no contrato da Ability, a Contax oferece a totalidade dos recursos depositados na conta garantia. O valor retido vinculado ao contrato atualmente está aplicado em um conta de *escrow*. Em 31 de dezembro de 2012, o saldo do valor restrito registrado no ativo não circulante, corresponde a R\$3.297 (R\$2.685 em 31 de dezembro de 2011) (Nota 35.2).

O valor restrito depositado em conta garantia será liberado para a Vendedora em duas parcelas anuais (“liberação anual”), sendo que (i) a primeira parcela, que será devida no quarto ano a contar da data de fechamento (16 de agosto de 2010), corresponderá a 50% do montante resultante dos valores em conta garantia acrescidos dos rendimentos financeiros proporcionais da aplicação financeira, e descontados dos valores correspondentes às contingências materializadas (caso aplicável) e (ii) a segunda parcela, que será devida no quinto ano a contar da data de fechamento, corresponderá ao montante que ainda remanescer na conta garantia, após a liberação da primeira parcela, acrescido dos rendimentos financeiros proporcionais da aplicação financeira, e descontados dos valores correspondentes às contingências materializadas (caso aplicável).

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

Em garantia parcial ao pagamento do preço adicional, conforme previsto no contrato da Allus, a Contax oferece a totalidade dos recursos depositados na conta garantia. O valor retido vinculado ao contrato está aplicado em uma conta de *escrow*. Em 31 de dezembro de 2012, o saldo do valor restrito registrado no ativo circulante e não circulante, corresponde a R\$18.831 e R\$1.417, respectivamente, com vencimento previsto para os próximos 24 meses, com verificações anuais e 18 meses de acordo com as receitas oriundas da prestação de serviços para a Telefônica ou suas afiliadas, pelas empresas adquiridas. (Nota 35.1).

- (iv) Em 31 de dezembro de 2012, os investimentos de longo prazo, no montante de R\$71.173 no consolidado (R\$100.622 em 31 de dezembro de 2011) e R\$24.486 na controladora (R\$53.903 em 31 de dezembro de 2011) são compostos por aplicações em CDBs e OCOs com os bancos Itau e JP Morgan, respectivamente, cujos vencimentos originais para o consolidado serão nos anos de 2014 (R\$10.859), 2015 (R\$38.656) e de 2016 (R\$21.658) e na controladora serão nos anos de 2014 (R\$10.859) e 2015 (R\$13.627), estes foram adquiridos com a intenção e capacidade financeira para sua manutenção em carteira até o vencimento. Tais investimentos são avaliados pelo custo de aquisição, acrescidos dos rendimentos auferidos em contrapartida ao resultado do exercício.

### 6. CONTAS A RECEBER DE CLIENTES

	Consolidado	
	31/12/2012	31/12/2011
Partes relacionadas	59.720	12.756
Terceiros	314.024	310.332
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	(1.572)	(1.224)
	<u>372.172</u>	<u>321.864</u>

Em 31 de dezembro de 2012, do saldo de contas a receber com partes relacionadas no montante de R\$59.720, (R\$12.756 em 31 de dezembro de 2011) é constituído principalmente pelas empresas Brasil Telecom Móvel, Oi S.A, Oi Móvel e Oi Fixa (Nota 34).

As transações com partes relacionadas representam 41% da receita de prestação de serviços em 31 de dezembro de 2012 (40% no exercício findo em 31 de dezembro de 2011).

A composição dos valores de contas a receber por idade de vencimento está demonstrada a seguir:

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

	Consolidado	
	31/12/2012	31/12/2011
A vencer	316.146	294.400
Vencidos até 30 dias	41.054	17.115
Vencidos de 31 a 60 dias	8.508	5.770
Vencidos de 61 a 90 dias	4.770	545
Vencidos de 91 a 180 dias	634	1.939
Vencidos acima de 180 dias	2.632	3.319
	<u>373.744</u>	<u>323.088</u>

A movimentação da provisão para créditos de liquidação duvidosa está demonstrada a seguir:

	Consolidado
Saldo em 31 de dezembro de 2011	(1.224)
Constituição de PCLD	(626)
Variação Cambial	(25)
Reversão de PCLD	303
Saldo em 31 de dezembro de 2012	<u>(1.572)</u>

A composição dos valores de créditos de liquidação duvidosa por idade de vencimento está demonstrada a seguir:

	Consolidado	
	31/12/2012	31/12/2011
Vencidos de 91 a 180 dias	(17)	(126)
Vencidos acima de 180 dias	(1.555)	(1.098)
	<u>(1.572)</u>	<u>(1.224)</u>

Na determinação da recuperação de um crédito a receber, o Grupo Contax considera qualquer alteração na sua qualidade a partir da data em que o crédito foi inicialmente concedido até a data da divulgação dos resultados. A concentração de risco de crédito é limitada devido à grande base de clientes independentes. Dessa forma, o Grupo Contax entende que não há necessidade de constituir provisão para perda adicional, além daquela registrada em 31 de dezembro de 2012.

A provisão para créditos de liquidação duvidosa constituída em 31 de dezembro de 2012 representa R\$918 na Contax, R\$2 na Multienlace, controlada direta da Stratton Spain, e R\$652 na GPTI.

**CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS**

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

**7. TRIBUTOS A RECUPERAR**

	Controladora			
	31/12/2012		31/12/2011	
	Circulante	Não circulante	Circulante	Não circulante
IR e CS a recuperar	2.372	-	2.745	-
IRRF <sup>(i)</sup>	10.054	3.987	1.351	4.570
	<u>12.426</u>	<u>3.987</u>	<u>4.096</u>	<u>4.570</u>
	Consolidado			
	31/12/2012		31/12/2011	
	Circulante	Não circulante	Circulante	Não circulante
IR e CS a recuperar	10.315	6.249	-	1.064
IRRF <sup>(i)</sup>	22.684	1.706	17.767	5.817
PIS/COFINS/CSLL retidos	9.884	9.252	7.965	-
INSS a recuperar	2.266	-	1.041	-
ISS a recuperar <sup>(ii)</sup>	-	666	5	6.437
IVA a recuperar <sup>(iii)</sup>	3.596	-	1.018	-
Outros impostos a recuperar	43	-	-	-
	<u>48.788</u>	<u>17.873</u>	<u>27.796</u>	<u>13.318</u>

(i) Imposto de renda retido na fonte sobre resgates de aplicação financeira. Os valores classificados no ativo circulante são referentes às retenções esperadas pela Administração de compensação em 2012, perante o estudo de recuperabilidade aprovado pela Administração.

(ii) O ISS a recuperar está classificado no ativo não circulante em virtude dos prazos de ressarcimento junto aos órgãos municipais.

(iii) Imposto sobre o valor agregado apurado pelas controladas no exterior.

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011  
(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

### 8. TRIBUTOS DIFERIDOS

O imposto de renda e a contribuição social diferidos referem-se a:

	Consolidado							
	31/12/2012				31/12/2011			
	Diferenças temporárias	Imposto de renda (iii)	Contribuição social (iii)	Total IRPJ/CSLL	Diferenças temporárias	Imposto de renda (iii)	Contribuição social (iii)	Total IRPJ/CSLL
Ativo:								
Depreciação	-	-	-	-	6.079	2.006	-	2.006
Provisões	146.606	36.652	13.195	49.847	118.420	30.156	10.038	40.194
Ágio Investimentos e outros (i)	82.310	23.418	4.212	27.630	109.120	30.061	6.692	36.753
Programa de Participação nos Resultados	26.564	6.641	2.391	9.032	16.657	4.164	1.499	5.663
Receita Diferida	296	74	27	101	710	178	64	242
Prejuízo Fiscal	225.634	56.414	20.300	76.714	207.103	51.876	18.527	70.403
Imposto de renda e contribuição social diferidos - ativo	481.410	123.199	40.125	163.324	458.089	118.441	36.820	155.261
Passivo:								
Ágio (parcela alocada) (ii)	122.733	(40.502)	-	(40.502)	107.549	(41.577)	-	(41.577)
Imposto de renda e contribuição social diferidos - passivo	122.733	(40.502)	-	(40.502)	107.549	(41.577)	-	(41.577)

- (i) Em Dezembro de 2010, a Contax transferiu o controle da Ability para o Grupo Contax, por meio de uma cisão parcial de ativos, bem como as referidas obrigações de contraprestação contingente no valor de R\$45.685 (saldo em 31 de dezembro de 2011: no passivo circulante R\$412 e no passivo não circulante R\$40.501). Dessa forma, o ágio registrado anteriormente na Contax foi transferido para os livros contábeis da Ability como crédito fiscal no montante de aproximadamente R\$25 milhões (saldo em 31 de dezembro de 2011), nos termos da Instrução CVM nº 319/99 e de acordo com a Interpretação Técnica ICPC 09 (Demonstrações Contábeis Individuais, Demonstrações Separadas, Demonstrações Consolidadas e Aplicação do Método de Equivalência Patrimonial). Adicionalmente, o Grupo Contax possui um crédito fiscal referente ao ágio registrado na Multienlace, com base no saldo do balanço de transferência em 30 de abril de 2011, calculado com base na alíquota vigente no país de origem (33% - Colômbia), no montante aproximado de R\$ 11 milhões.
- (ii) Em Maio e em Julho de 2011, o Grupo Contax adquiriu o controle do Grupo Allus e da Dedic/GPTI, respectivamente. A parcela do ágio alocado à carteira de clientes e marca do Grupo Allus e à carteira de clientes e ativo imobilizado da Dedic/GPTI, gerou débitos fiscais nos montantes de R\$24.825 e R\$21.411, respectivamente. Adicionalmente, durante os exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2012, houve reversão de imposto de renda passivo, em função da amortização dos saldos de carteira de clientes e marca do Grupo Allus, adquirida em maio de 2011.
- (iii) Os valores de Imposto de Renda e Contribuição Social têm alíquotas mistas devido às empresas estrangeiras. Para as empresas do Grupo Allus, é aplicado uma alíquota única de 33%. Estas respectivas bases não são consideradas nas diferenças temporárias que são utilizadas para incidência dos impostos de renda e de Contribuição Social das empresas nacionais, 25% e 9%, respectivamente.

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

A Administração realizou estudos técnicos de viabilidade que foram aprovados pelos órgãos de Administração e pelo Conselho Fiscal, indicando a realização integral do ativo fiscal diferido até o exercício de 2017.

Os estudos técnicos de viabilidade consideram estimativas que estão relacionadas ao desempenho do Grupo Contax, assim como o comportamento do mercado de atuação e determinados aspectos econômicos. Os valores reais podem divergir das estimativas adotadas, conforme divulgado na nota explicativa nº 3.

Atendendo às determinações contidas na Instrução CVM 371/02, a GPTI possui uma parcela do ativo fiscal diferido decorrente de prejuízos fiscais acumulados e base negativa de contribuição social, bem como diferenças temporárias, não reconhecida na contabilidade da companhia no montante aproximado de R\$ 26,6 milhões.

A GPTI realizará anualmente o estudo técnico de viabilidade relativo à expectativa de geração de lucros tributáveis futuros e à medida que for provável que no futuro haverá lucro tributável que permitam a realização do ativo fiscal diferido, a companhia registrará contabilmente o valor recuperável.

### 9. DESPESAS ANTECIPADAS E DEMAIS ATIVOS

	Controladora		Consolidado	
	31/12/2012	31/12/2011	31/12/2012	31/12/2011
Pagamentos antecipados <sup>(i)</sup>	140	-	23.859	17.405
Adiantamentos a empregados	-	-	20.087	18.524
Bloqueios bancários <sup>(ii)</sup>	-	-	8.035	6.932
Créditos a receber	-	-	15.681	6.386
	<u>140</u>	<u>-</u>	<u>67.662</u>	<u>49.247</u>
Circulante	140	-	50.802	38.288
Não circulante	-	-	16.860	10.959

(i) Referem-se, substancialmente, a adiantamentos a fornecedores e despesas pagas antecipadamente.

(ii) Referem-se a valores bloqueados pelos bancos por ordem judicial, em decorrência de processos trabalhistas.



## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

### 10. INVESTIMENTO EM CONTROLADAS

A seguir, são apresentados os detalhes da movimentação dos investimentos em controladas, apresentado nas demonstrações financeiras (Controladora):

	Controladas diretas			
	Contax	Ability	Dedic <sup>(ii)</sup>	Total
<b>Saldo em 31 de dezembro de 2011</b>	<b>267.918</b>	<b>84.070</b>	<b>64.296</b>	<b>416.284</b>
Resultado de equivalência patrimonial	47.866	11.371	(6.195)	53.042
Ajuste de avaliação patrimonial (i)	55.683	-	-	55.683
Baixa de investimento (ii)	-	-	(58.101)	(58.101)
Ajuste ao valor justo investimento Dedic (iii)	(60.119)	-	-	(60.119)
Constituição de Reserva (iv)	61	-	-	61
Recebimento de Dividendos	(29.849)	-	-	(29.849)
<b>Saldo em 31 de dezembro de 2012</b>	<b>281.560</b>	<b>95.441</b>	<b>-</b>	<b>377.001</b>

(i) Refere-se ao efeito da variação na conversão dos balanços em moeda estrangeira das controladas no exterior.

(ii) Em fevereiro de 2012 a Contax Participações transferiu o controle acionário do grupo Mobitel (Dedic) para a Contax S.A.

(iii) Ajuste de valor justo (IFRS) no investimento da Dedic, feito na controladora Contax S.A.

(iv) Constituição de reserva referente a operação de transferência do controle acionário da Multienlace para a Stratton Spain (Nota 1.1.8).

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

### 11. IMOBILIZADO

	Consolidado									
	Telecom e equipamentos de TI (i)	Móveis e utensílios (i)	Instalações em imóveis de terceiros (ii)	Imobilizações em andamento (iii)	Edificações	Terrenos	Equipamentos de energia	Equipamentos de transmissão	Outros	Total
Custo										
Em 31 de dezembro de 2011	444.061	132.732	307.801	67.226	3.074	831	36.653	51.351	56.408	1.100.142
Adições	49.875	4.562	10.686	43.419	443	-	2.569	4.892	5.349	121.795
Transferências	33.739	24.215	93.110	(92.518)	3.272	-	5.730	(59.403)	(20.770)	(12.625)
Baixas	(6.789)	(1.407)	(6.657)	(276)	-	-	(78)	(558)	(221)	(15.986)
Variação Cambial (iv)	4.049	4.781	1.315	235	-	-	1.039	7.964	(2.070)	17.313
Reclassificação para Operações Continuadas	28.188	-	953	-	-	-	-	25.392	9.136	63.669
Em 31 de Dezembro de 2012	553.123	164.884	407.208	18.086	6.789	831	45.913	29.638	47.832	1.274.308
Depreciação Acumulada										
Em 31 de dezembro de 2011	(364.252)	(56.434)	(126.673)	-	(1.469)	-	(12.252)	(5.344)	(13.805)	(580.229)
Amortização	(62.676)	(19.708)	(44.486)	-	(1.016)	-	(4.091)	(8.607)	(6.279)	(146.863)
Transferências	(1.196)	(4.564)	(9.671)	-	-	-	(1.004)	13.715	1.850	(870)
Baixas	2.933	800	2.209	-	-	-	67	609	119	6.737
Variação Cambial (iv)	(4.028)	(1.296)	(81)	-	-	-	(500)	(4.670)	(62)	(10.637)
Em 31 de Dezembro de 2012	(429.219)	(81.202)	(178.702)	-	(2.485)	-	(17.780)	(4.297)	(18.177)	(731.862)
Imobilizado Líquido										
Em 31 de Dezembro de 2011	79.810	76.298	181.128	67.226	1.606	831	24.401	46.007	42.603	519.913
Em 31 de Dezembro de 2012	123.904	83.682	228.506	18.086	4.304	831	28.133	25.341	29.655	542.446

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

---

O quadro a seguir demonstra as taxas médias ponderadas anuais de depreciação, que foram definidas com base na vida útil econômica dos ativos do Grupo Contax:

	Taxa média ponderada anual de depreciação - %	Intervalo de Taxas - %
Telecom e equipamentos de TI	25,33%	20% a 33,33%
Móveis e utensílios	12,50%	12,50%
Instalações em imóveis de terceiros	12,50%	10% a 50%
Edificações	7%	4% a 10%
Equipamentos de energia	10%	10%
Equipamentos de transmissão	10%	10%
Outros	13%	10% a 20%

- (i) As taxas de depreciação mensal dos bens adquiridos nas linhas de “Telecom e Equipamentos de TI” e “Móveis e utensílios” são revistas com base nos estudos de avaliação e determinação da vida útil econômica elaborado de acordo com as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), por consultor especializado e qualificado para esse tipo de atividade e estão suportados por laudos técnicos.
- (ii) As taxas de depreciação das instalações em imóveis de terceiros consideram os prazos de vigência dos contratos de locação dos imóveis, que variam de 2 (dois) a 10 (dez) anos. O Grupo Contax possui opção de renovação dos contratos por igual período.
- (iii) Nas imobilizações em andamento são registrados, substancialmente, os gastos com novas construções e instalações de equipamentos até sua entrada em operação, quando são reclassificados para as contas correspondentes de bens em operação.
- (iv) O efeito de ajuste de conversão é decorrente das diferentes taxas de câmbio utilizadas na conversão para o Real ao longo dos meses das controladas no exterior.

### Arrendamentos mercantis financeiros

Os ativos adquiridos por meio de contratos de arrendamento mercantil financeiro, conforme preconizado pela Deliberação CVM nº 554/08, que aprovou o Pronunciamento Técnico CPC 06 (Operações de arrendamento mercantil), foram classificados como ativos imobilizados e registrados nas rubricas “Telecom e Equipamentos de TI” e “Móveis e utensílios” e geraram depreciação nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2012 e 2011 na Contax, nos montantes de R\$ 735 e R\$ 670, respectivamente.

O valor contábil do imobilizado mantido sob compromissos de arrendamento mercantil financeiro em 31 de Dezembro de 2012 no consolidado foi de R\$1.945 (R\$1.460 em 31 de dezembro de 2011).

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

---

### 12. ÁGIO SOBRE INVESTIMENTOS

Em Julho de 2011, o Grupo Contax, por meio de incorporação de ações, adquiriu o controle integral da Dedic (Nota 1.1.3). O valor de mercado da operação foi de R\$118.097 sendo R\$31.396 referente ao ágio fundamentado no valor econômico em função de rentabilidade futura (Nota 35.1).

Em Maio de 2011 foi concluída a transferência, nos termos do contrato de compra e venda celebrado entre as partes, da totalidade das ações de emissão das sociedades que compõem o Grupo Allus (Nota 35.1) para as controladas Contax e Contax Colômbia, pelo montante de R\$ 246.262, dos quais R\$ 161.978 como ágio fundamentado no seu valor econômico, em função da estimativa de rentabilidade futura (parcela do ágio não alocada).

Em Setembro de 2010, a Contax adquiriu o controle integral da Ability, pelo montante de R\$72.585, dos quais R\$74.365 como ágio fundamentado no seu valor econômico, em função da estimativa de rentabilidade futura do negócio (Nota 35.2). Em Dezembro de 2010, a Contax transferiu o controle da Ability para a Companhia, por meio de uma cisão parcial. No processo de cisão foi transferido para a Companhia o valor do ágio líquido do crédito tributário no valor de R\$49.081. O valor de R\$25.284 foi reconhecido na Ability como imposto de renda e contribuição social diferidos, no consolidado, e como investimento no individual.

#### Consolidado

Em 31 de dezembro de 2011	326.032
IR Diferido <sup>(i)</sup>	11.471
Variação Cambial	24.728
Reclassificação para Operações Continuadas <sup>(ii)</sup>	21.746
Em 31 de Dezembro de 2012	383.977

(i) Reclassificação do IR diferido registrado na linha de mais valia carteira - Allus

(ii) Referente ao Ágio da Venecia.

**CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS**

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

**13. OUTROS ATIVOS INTANGÍVEIS**

	Consolidado					
	Sistema de Processamento de Dados <sup>(ii)</sup>	Marcas e Patentes	Carteira de Clientes (Aquisição Grupo Allus) <sup>(i)</sup>	Carteira de Clientes (Aquisição Dedic/GPTI) <sup>(iii)</sup>	Marcas (Aquisição Grupo Allus) <sup>(i)</sup>	Total
<b>Custo</b>						
Em 31 de Dezembro de 2011	265.305	2.224	79.940	40.394	4.880	392.743
Adições	25.147	37	-	-	-	25.184
Baixas	(3.553)	-	-	-	-	(3.553)
Reclassificação advinda do imobilizado	12.626	-	(2.821)	(698)	759	9.866
Variação Cambial <sup>(iv)</sup>	10.145	(12)	12.124	-	436	22.693
Reclassificação para Operações Continuadas	-	-	-	6.258	-	6.258
Em 31 de Dezembro de 2012	309.670	2.249	89.243	45.954	6.075	453.191
<b>Amortização Acumulada</b>						
Em 31 de Dezembro de 2011	(148.990)	(119)	(3.513)	(408)	(1.494)	(154.524)
Amortização	(45.559)	(51)	(3.709)	(6.798)	(2.193)	(58.310)
Baixas	612	-	-	-	-	612
Transferências	866	-	242	698	1.821	3.627
Variação Cambial <sup>(iv)</sup>	(4.799)	7	(545)	-	(24)	(5.361)
Em 31 de Dezembro de 2012	(197.870)	(163)	(7.525)	(6.508)	(1.890)	(213.956)
<b>Intangível Líquido</b>						
Em 31 de Dezembro de 2011	116.315	2.105	76.427	39.986	3.386	238.218
Em 31 de Dezembro de 2012	111.800	2.086	81.718	39.446	4.185	239.235

(i) Conforme divulgado nas notas explicativas nº 1.1.8, 12 e 35, o Grupo Allus foi adquirido pela Contax e pela Contax Colômbia pelo montante total de R\$ 246.262. No processo de aplicação do Pronunciamento Técnico CPC 15 (R1) – Combinação de Negócios (equivalente ao IFRS 3), foi identificado outro ativo intangível tal como marcas e carteira de clientes (i.e., relacionamento não contratual com clientes).

(ii) A Administração estimou a vida útil dos softwares em 5 (cinco) anos.

(iii) Conforme divulgado nas notas explicativas nº 1.1.3, 12 e 35, a Dedic foi adquirida por meio de incorporação das ações da Contax pelo montante total de R\$118.097. Na aplicação do Pronunciamento Técnico CPC 15 (R1) – Combinação de Negócios (equivalente ao IFRS 3), foram identificados outros ativos intangíveis tais como carteira de clientes, cujo prazo de amortização será de 10 anos.

(iv) O efeito de variação cambial é decorrente das diferentes taxas de câmbio utilizadas na conversão para o Real ao longo dos meses na conversão de outros intangíveis das controladas no exterior.

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

### 14. DEBÊNTURES, NOTAS PROMISSÓRIAS E MÚTUOS

#### 14.1. Debêntures privadas Intragrupo (Companhia como financiadora)

Em 2012, a Contax captou o montante total de R\$550.000 originários da emissão privada de debêntures. Anteriormente, a Contax havia captado o montante de R\$73.850 originários da emissão privada de três séries de debêntures, sendo as duas primeiras liquidadas em abril de 2012, no montante total referente a principal e juros de R\$62.829. As características das séries e seus saldos seguem abaixo:

Série	Data de emissão	Tipo de emissão	Quantidade de títulos em circulação	Valor na data de emissão	Encargos financeiros anuais	31/12/2012
3ª emissão	02/08/2011	Privada	1.660	16.600	105% CDI	
Principal						16.600
Juros						2.365
IRRF						(414)
						<u>18.551</u>
4ª emissão	03/01/2012	Privada	36.000	360.000	118% CDI	
Principal						360.000
Juros						35.375
IRRF						(7.075)
						<u>388.300</u>
5ª emissão	05/01/2012	Privada	4.000	40.000	118% CDI	
Principal						40.000
Juros						3.948
IRRF						(790)
						<u>43.158</u>
6ª emissão	11/10/2012	Privada	7.500	75.000	IPCA + 6,5%	
Principal						75.000
Juros						1.021
IRRF						(230)
						<u>75.791</u>
7ª emissão	31/10/2012	Privada	7.500	75.000	TJLP + 2,5%	
Principal						75.000
Juros						402
IRRF						(90)
						<u>75.312</u>
						<u>601.112</u>

A terceira emissão tem vencimento no segundo semestre de 2013. A quarta e quinta emissões têm vencimentos em janeiro de 2014. A sexta e a sétima emissões têm vencimento em agosto de 2018.

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

### 14.2. Mútuo Intragrupo

Em junho de 2012 a Contax captou o montante de R\$ 3.873 originários da emissão privada de um mútuo com a Companhia tendo vencimento em junho de 2013.

Série	Data de emissão	Tipo de emissão	Valor na data de emissão	Encargos financeiros anuais	31/12/2012
1ª Série Principal	20/06/2012	Privada	3.873	100% CDI	3.873
Juros					149
IRRF					(30)
					<u>3.992</u>

### 14.3. Debêntures públicas (Companhia como captadora)

#### 14.3.1. Debêntures emitidas pela Companhia para o mercado.

Em dezembro de 2011, a Companhia emitiu 40.000 debêntures públicas, não conversíveis, aprovada em reunião do Conselho de Administração realizada em 26 de Outubro de 2011, no montante de R\$ 400.000, conforme demonstrado a seguir:

Série	Data de emissão	Tipo de emissão	Quantidade de títulos em circulação	Valor na data de emissão	Encargos financeiros anuais	R\$ mil 31/12/2012
1ª Série Principal	15/12/2011	Pública	21.264	212.640	100% CDI + <i>spread</i> de 1,25% a.a.	212.640
Juros						600
IRRF						(105)
Custos de transação a apropriar <sup>(i)</sup>						(894)
Prêmios de emissão a apropriar <sup>(i)</sup>						589
						<u>212.830</u>
2ª Série Principal	15/12/2011	Pública	18.736	187.360	100,52% IPCA + 6,8% a.a.	187.360
Juros						11.337
IRRF						(1.984)
Custos de transação a apropriar <sup>(i)</sup>						(893)
Prêmios de emissão a apropriar <sup>(i)</sup>						589
						<u>196.409</u>
						<u>409.239</u>

- (i) Na data de captação dos recursos, a Companhia recebeu o montante de R\$ 401.431, sendo a diferença entre este e o principal referente à comissão da emissão das debêntures. A Companhia realizou o pagamento de R\$ 2.181 referentes aos custos de emissão das debêntures a terceiros. Os valores de comissão e custos de emissão das debêntures serão amortizados ao longo da vigência das séries.

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

---

Adicionalmente, a Companhia deverá manter, durante a vigência do contrato das referidas Debêntures, os seguintes índices financeiros:

- (a) Dívida Líquida/EBITDA igual ou inferior a 3,0 (três) vezes; e
- (b) EBITDA/Despesa Financeira Líquida igual ou superior a 1,65 (um inteiro e sessenta e cinco centésimos) vez.

onde:

"Dívida Líquida" corresponde ao somatório das dívidas onerosas da Companhia, em bases consolidadas, menos as disponibilidades de curto e longo prazo (somatório do caixa mais aplicações financeiras não restritos);

"EBITDA" corresponde ao lucro (prejuízo) operacional, adicionado da depreciação e amortização e diminuído do resultado financeiro, apurados de forma acumulada nos últimos 12 (doze) meses; e

"Despesa Financeira Líquida" corresponde à diferença entre despesas financeiras e receitas financeiras conforme demonstrativo consolidado de resultado da Companhia, apurados nos últimos 12 (doze) meses.

Os referidos índices serão apurados trimestralmente com base nas informações trimestrais e no encerramento do exercício social, com base nas informações financeiras contidas nas Demonstrações Financeiras Padronizadas – DFP. Em 31 de dezembro de 2012 a administração da Companhia efetuou o cálculo de acordo com a referida cláusula e concluiu que cumpriu o referido índice no período estipulado contratualmente.

### 14.3.2. Debêntures entre a companhia e o BNDES (Banco Nacional do Desenvolvimento Econômico e Social).

No segundo semestre de 2012, a Companhia captou o montante de R\$256.508 com a emissão de 253.438 debêntures em duas séries, sendo a primeira conversível em ações preferenciais, aprovada em reunião do Conselho de Administração realizada em 25 de Julho de 2012. Como componentes do contrato híbrido, existe um derivativo embutido, além de um contrato principal não-derivativo. O derivativo contido em contrato é baseado em opções. Desta forma, a Administração optou por segregar os instrumentos financeiros derivativos de seu contrato principal de acordo com os termos expressos na característica da opção. O contrato principal não-derivativo foi mantido na categoria de Debêntures e notas promissórias, cuja mensuração subsequente se dá ao custo amortizado. A quantia escriturada do instrumento principal é a quantia residual depois da separação do derivativo embutido.



## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

O instrumento financeiro derivativo segregado tem a opção de compra (“CALL”) em que cada debênture pode ser convertida, de maneira casada à debênture não-conversível, por meio de uma solicitação de conversão enviada à emissora, por uma quantidade de ações preferenciais de emissão da Companhia resultante da divisão entre o valor nominal atualizado das debêntures da primeira série, na data de exercício dos bônus de subscrição e o preço de exercício de R\$ 32,00 (trinta e dois reais) por ação.

O valor justo da opção foi determinado a partir de um modelo de apreçamento de opções. Para a opção de compra (“CALL”) a determinação do valor justo foi extraída a partir de uma adaptação do modelo de precificação de opções *Black & Scholes* com pagamento de dividendos.

O valor justo inicial do derivativo embutido foi de R\$ 3.654. Para o exercício findo em 31 de dezembro de 2012 o valor justo do derivativo embutido foi de R\$ 7.878.

Série	Data de emissão	Tipo de emissão	Quantidade de títulos em circulação	Valor na data de emissão	Encargos financeiros anuais	R\$ mil 31/12/2012
1ª Série	18/09/2012	Pública	126.719	126.719	IPCA + 6,5%	
Principal						126.719
Juros						6.193
IRRF						(1.393)
Custos de transação a apropriar <sup>(i)</sup>						(634)
Prêmios de emissão a apropriar <sup>(i)</sup>						1.517
						<u>132.402</u>
2ª Série	17/09/2012	Pública	126.719	126.719	TJLP + 2,5%	
Principal						126.719
Juros						1.225
IRRF						(276)
Custos de transação a apropriar <sup>(i)</sup>						(634)
Prêmios de emissão a apropriar <sup>(i)</sup>						1.516
						<u>128.550</u>
Ajuste a valor justo <sup>(ii)</sup>						4.314
						<u>265.266</u>

- (i) Na data de captação dos recursos, a Companhia recebeu o montante de R\$ 256.508, sendo a diferença entre este e o principal referente à comissão da emissão das debêntures. A Companhia realizou o pagamento de R\$ 1.315 referentes aos custos de emissão das debêntures a terceiros. Os valores de comissão e custos de emissão das debêntures serão amortizados ao longo da vigência das séries.
- (ii) As opções foram precificadas de acordo com o modelo de precificação *Black & Scholes*, utilizando como premissa a data de liquidação de 15 de setembro de 2014. Entretanto, é importante salientar que, conforme cláusulas contratuais, os bônus de subscrição podem ser exercidos a qualquer momento a partir da data mencionada até a data de vencimento, no dia 15 de setembro de 2018.

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

Como disposto no item 14.3.1, a Companhia deverá manter, durante a vigência do contrato das referidas Debêntures, os seguintes índices financeiros:

- (a) Dívida Líquida/EBITDA igual ou inferior a 3,5 (três inteiros e 5 décimos) vezes; e
- (b) EBITDA/Despesa Financeira Líquida igual ou superior a 1,5 (um inteiro e cinquenta décimos) vez.

Em 31 de dezembro de 2012 a administração da Companhia efetuou o cálculo de acordo com a referida cláusula e concluiu que cumpriu o referido índice no período estipulado contratualmente.

### 14.4. Notas Promissórias (Contax como captadora)

Em Abril de 2012 a Contax captou o montante de R\$ 120.000 com a emissão de 60 notas promissórias, aprovadas em reunião do Conselho de Administração realizada em 30 de março de 2012. Em outubro de 2012 a operação foi liquidada com o pagamento do montante total de R\$123.806.

### 14.5. Segregação da dívida/direito entre circulante e não circulante.

Abaixo o quadro demonstrando a composição da dívida/direito em circulante e não circulante no período findo em 31 de dezembro de 2012:

Controladora			Consolidado		
Debêntures & Mútuos Privados	Ativo		Debêntures Públicas	Passivo	
	Circulante	Não Circulante		Circulante	Não Circulante
Principal	20.473	550.000	Principal	-	658.842
Juros	2.514	40.746	Juros	10.387	-
IRRF	(444)	(8.185)	IRRF	(3.758)	-
			Custos de transação a apropriar	(465)	(2.589)
			Prêmios de emissão a apropriar	625	3.587
			Ajuste a valor justo	-	7.878
	<u>22.543</u>	<u>582.561</u>		<u>6.789</u>	<u>667.718</u>
Debêntures Públicas	Passivo				
	Circulante	Não Circulante			
Principal	-	658.842			
Juros	10.387	-			
IRRF	(3.758)	-			
Custos de transação a apropriar	(465)	(2.589)			
Prêmios de emissão a apropriar	625	3.587			
Ajuste a valor justo	-	7.878			
	<u>6.789</u>	<u>667.718</u>			

## 15. EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

### 15.1. Empréstimos e financiamentos

Consolidado		Vigência		Garantias	Encargos financeiros	R\$ mil 31/12/2012	R\$ mil 31/12/2011
Objeto	Empresa	Início	Vencimento				
<b>Em Moeda Nacional - R\$</b>							
Expansão da capacidade instalada - I (BNDES)	Contax S.A.	08/2007	09/2013	Fiança bancária	TJLP <sup>(i)</sup> + 2% a.a.	40.893	95.476
Expansão da capacidade instalada - II (BNDES)	Contax S.A.	03/2010	09/2016	Recebíveis Oi	TJLP <sup>(i)</sup> + 2,73% a.a.	211.741	268.379
Aquisição de máquinas e equipamentos nacionais (BNDES)	Contax S.A.	03/2010	09/2016	Recebíveis Oi	4,5% a.a.	31.627	40.071
BNDES - Prosoft I	Contax S.A.	09/2012	09/2018	Fiança bancária	TJLP <sup>(i)</sup> + 1,5% a.a.	23.558	-
BNDES - Prosoft II	Contax S.A.	09/2012	09/2018	Fiança bancária	TJLP <sup>(i)</sup> + 2,5% a.a.	13.577	-
BNDES - Prosoft III	Contax S.A.	09/2012	09/2018	Fiança bancária	TJLP <sup>(i)</sup> + 0,9% a.a.	1.435	-
BNDES	Mobitel S.A.	05/2011	05/2017	Contax Part	TJLP <sup>(i)</sup> + 2,5% a.a.	17.288	17.298
Subtotal BNDES						340.119	421.224
Construção do site Santo Amaro (BNB)	Contax S.A.	03/2010	03/2015	Recebíveis	8,5% a.a.	38.402	51.203
Subtotal BNB						38.402	51.203
						378.521	472.427
<b>Em Moedas Estrangeiras</b>							
Capital de Giro Interbank	Stratton Peru S.A./Allus Peru S.A.	03/2011	03/2015	Stand By	4,5% a.a.	11.183	7.799
Capital de Giro HSBC	Stratton Argentina S.A.	03/2012	01/2013	Sem Garantia	18% a.a.	9	41
Capital de Giro Santander	Stratton Argentina S.A.	06/2012	01/2013	Sem Garantia	16,15% a 18,8% a.a.	25	68
Capital de Giro Itaú	Stratton Argentina S.A.	09/2012	01/2013	Sem Garantia	18% a. a.	6.194	4.045
Capital de Giro Bancolombia	Multienlace S.A.	12/2008	12/2013	Sem Garantia	DTF <sup>(ii)</sup> + 2,15% a.a.	18.359	27.197
Capital de Giro Banco Chaco	Stratton Chaco S.A.	06/2012	01/2013	Sem Garantia	16,75% a.a.	13	-
Capital de Giro BCP	Allus Peru S.A.	08/2010	12/2014	Stand By	3,55% a 4,9% a.a.	5.593	5.283
Capital de Giro BBVA	Stratton Peru S.A./Allus Peru S.A.	12/2010	12/2013	Stand By	4,83% a 5,85% a.a.	1.194	1.801
Capital de Giro Banco Galicia	Stratton Argentina S.A./Stratton Chaco S.A.	03/2012	01/2013	Sem Garantia	14,5% a.a.	344	-
Capital de Giro Banco Patagonia	Stratton Argentina S.A.	03/2012	01/2013	Sem Garantia	18% a 19% a.a.	5.492	-
Capital de Giro Banco Macro	Stratton Argentina S.A.	03/2012	01/2013	Sem Garantia	15,5% a.a.	159	1.235
Operação de Factoring <sup>(iii)</sup>	Allus Spain S.L.	-	90 dias	Recebíveis	Euribor <sup>(iv)</sup> + 1,75% a.a.	-	2.139
						48.565	49.608
						427.086	522.035
<b>Circulante</b>							
						177.368	159.627
<b>Não circulante</b>							
						249.718	362.408

(i) A taxa de juros de longo prazo (TJLP) no 1º semestre foi de 6% e no 2º semestre foi de 5,5%.

(ii) Título publico pré fixado (taxa referencial do mercado financeiro colombiano).

(iii) Vencimentos diversos, antecipação de recebíveis na Colômbia.

(iv) A taxa interbancária europeia anual.

### 15.2. Resumo dos contratos de empréstimos e financiamentos

#### 15.2.1. Contrato de financiamento com o Banco Nacional do Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES)

##### Expansão da Capacidade Instalada - I

Em agosto de 2007, a Contax celebrou contrato de financiamento com o BNDES no montante de R\$216.514, visando financiar a expansão da capacidade instalada, a modernização das instalações, a capacitação dos colaboradores, a melhoria na qualidade dos serviços prestados, a produtividade e investimentos em ações de marketing. As liberações desse financiamento

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

---

foram realizadas em cinco parcelas, sendo a primeira parcela liberada em outubro de 2007 e finalizando com a liberação da quinta e última parcela em novembro de 2008.

O vencimento dos encargos financeiros foi trimestral até 15 de setembro de 2009, passando a ser mensal para o período de 15 de outubro de 2009 até o vencimento final ou liquidação antecipada do financiamento. O principal está sendo liquidado mensalmente desde 15 de outubro de 2009, vencendo a última parcela em setembro de 2013.

A Contax, por opção contratual, apresentou garantias por meio de fianças (Nota 37.2) de instituições financeiras, não sendo neste caso, aplicáveis às estruturas de recebíveis e de cláusulas restritivas (*financial covenants*) em 31 de dezembro de 2012. Durante o exercício findo em 31 de Dezembro de 2012, os custos relativos a essas fianças totalizaram R\$ 1.077 (R\$ 1.016 em 31 de dezembro de 2011 ).

### Expansão da Capacidade Instalada – II e Aquisição de Máquinas e Equipamentos Nacionais

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

Subcrédito “A”, no montante de R\$ 281.455, destinado a investimentos para ampliação da capacidade instalada e modernização das instalações, implementação de programas de qualidade, capacitação de colaboradores e investimentos em Pesquisa e Desenvolvimento, no âmbito do Programa BNDES para o Desenvolvimento da Indústria Nacional de Software e Serviços de Tecnologia da Informação (BNDES PROSOFT); e

Subcrédito “B”, no montante de R\$ 42.097, destinado a investimentos para aquisição de máquinas e equipamentos nacionais, que se enquadrem nos critérios da Agência Especial de Financiamento Industrial (FINAME), necessários ao desenvolvimento do projeto.

Sobre o montante do principal do subcrédito “A” incidirão juros de 1,73% a.a. acrescidos da variação da TJLP acrescida de 1% a.a., enquanto sobre o subcrédito “B” incidirão juros de 4,5% a.a..

O principal da dívida será liquidado em 60 parcelas mensais e sucessivas, vencendo a primeira parcela em 15 de outubro de 2011 e a última em 15 de setembro de 2016. O vencimento dos encargos financeiros foi trimestral no período de março de 2010 a setembro de 2011, passando a ser mensal a partir de outubro de 2011.

Em garantia ao financiamento, a Contax oferece os direitos creditórios provenientes do Contrato de Prestação de Serviços firmado com a Oi Fixa, TNL PCS S/A (“Oi Móvel”) e a Telemar Internet Ltda. As formas de captação

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

---

e controle dessas garantias estão resumidamente descritas abaixo, em ordem de prioridade:

1. Controle do fluxo de faturamento: ocorre em conta corrente exclusiva do Banco Itaú para recebimento do Grupo Oi. Os valores ficam retidos por 24 horas e após esse período são liberados.
2. O Grupo Oi efetua o pagamento nos dias 15 de cada mês, sendo esse mesmo dia de vencimento da parcela (principal + juros) do empréstimo BNDES.
3. Aplicações financeiras cujo rendimento médio mensal é de R\$180.

Adicionalmente, a Contax deverá manter, durante a vigência do presente contrato, Índice de Cobertura do Serviço da Dívida (“Índice”) igual ou maior que 1,65, a ser calculado semestralmente, sendo:

- a) Índice de Cobertura do Serviço da Dívida calculado pela divisão do Lucro Antes de Imposto de Renda, Juros, Depreciação e Amortização (LAJIDA), também conhecido como *Earnings Before Interest, Tax, Depreciation and Amortization - EBITDA*, pelo Serviço da Dívida, em base semestral;
- b) LAJIDA (*EBITDA*) equivale ao resultado operacional antes do resultado financeiro, imposto de renda e contribuição social e despesas com depreciação e amortização, no semestre;
- c) Serviço da Dívida equivale ao montante da dívida efetivamente pago aos credores a título de amortização de principal e juros, no semestre.

O referido Índice será apurado (i) no primeiro semestre de cada exercício social, com base nas informações financeiras contidas nas Informações Trimestrais – ITR e (ii) no encerramento do exercício social, com base nas informações financeiras contidas nas Demonstrações Financeiras Padronizadas – DFP.

Com o intuito de determinar se o referido índice foi alcançado, em 31 de dezembro de 2012, a Administração da Contax efetuou o cálculo de acordo com a referida cláusula e concluiu que não cumpriu o referido Índice. Atualmente, a Administração da Contax está em negociação com o BNDES, com o objetivo da obtenção do *waiver* e a atualização dos *covenants*.

Em 28 de maio de 2010 foram recebidas as primeiras liberações, sendo R\$70.364 referente ao subcrédito “A” e R\$ 10.524 referente ao subcrédito “B”.

Em 10 de dezembro de 2010 foram recebidas as segundas liberações, sendo R\$87.000 referente ao subcrédito “A” e R\$ 13.000 referente ao subcrédito “B”.

Em 22 de março de 2011 foram recebidas as terceiras liberações, sendo

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

---

R\$70.364 referente ao subcrédito “A” e R\$ 10.524 referente ao subcrédito “B”. Em 16 de maio de 2011, a Dedic celebrou contrato de financiamento com o BNDES no montante de R\$17.123 com uma taxa de juros de TJLP mais 2,5% a.a., na modalidade de capital de giro, cujo vencimento será em 15 de maio de 2017.

### 15.2.2. Contrato de financiamento com o Banco do Nordeste do Brasil S.A. (BNB) para construção do site Santo Amaro

Em março de 2010, a Contax celebrou contrato de financiamento com o BNB, no montante de R\$51.000, com o objetivo de financiar a implantação de uma nova unidade operacional em Recife (PE). O saldo devedor será atualizado por uma taxa fixa de 10% a.a., com bônus de adimplência de 15%. O vencimento dos encargos financeiros foi trimestral até março de 2012, passando a ser mensal para o período de abril de 2012 até março de 2015. O principal deve ser pago em 36 parcelas mensais, de abril de 2012 até março de 2015. Contanto que cada parcela seja paga na data de vencimento, o empréstimo terá juros de 8,5% a.a., caso contrário, a taxa de juros passará a ser 10% a.a.

Em 21 de setembro de 2010 foi recebida a primeira liberação, no montante de R\$29.880. Em 15 de dezembro de 2010 foi recebida a segunda liberação, no montante de R\$21.120.

### 15.2.3. Empréstimos para capital de giro

As entidades que compõem o Grupo Allus contrataram uma série de empréstimos na modalidade de capital de giro com diversas instituições financeiras. Em 31 de dezembro de 2012, o valor desses empréstimos era de R\$48.565 (R\$49.608 em 31 de dezembro de 2011).

### 15.2.4. Novo Contrato de financiamento com o BNDES.

Em setembro de 2012 a Contax captou o montante de R\$ 38.463, divididos em três subcréditos conforme detalhado a seguir:

I – Subcrédito “A”: montante de R\$ 23.496 que será destinado à controlada do grupo (TODO SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA S/A) para investimentos em pesquisa e desenvolvimento de novas soluções, no âmbito do programa BNDES para o Desenvolvimento da Indústria Nacional de Software e Serviços de Tecnologia da Informação – BNDES PROSOFT;

II – Subcrédito “B”: montante de R\$ 13.536 que será destinado a investimentos na ampliação de posições de atendimento, em infraestrutura, mobiliário e treinamento, no âmbito do programa BNDES para o Desenvolvimento da Indústria Nacional de Software e Serviços de Tecnologia da Informação – BNDES PROSOFT;

III – Subcrédito “C”: montante de R\$ 1.431 que será destinado a investimentos

### CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

---

em projeto de âmbito social, Projeto Estação do Conhecimento Contax (ECC).

O principal da dívida decorrente deste empréstimo será pago em 48 (quarenta e oito) prestações mensais e sucessivas, a partir de outubro de 2014, cujo vencimento está previsto para o dia 15 (quinze) de setembro de 2018.

Em garantia ao financiamento, a Contax ofereceu fianças por meio de Instituições Financeiras.

**CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS**

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011  
(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

A movimentação anual dos empréstimos e financiamentos está demonstrada a seguir:

**EMPRÉSTIMOS**

<u>INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS</u>	<u>31 de Dezembro de 2011</u>	<u>Captação</u>	<u>Amortização Principal</u>	<u>Amortização Juros</u>	<u>Encargos Financeiros</u>	<u>Variação Cambial</u>	<u>31 de Dezembro de 2012</u>
BNDES	421.224	38.463	(119.082)	(29.313)	28.827	-	340.119
BNB	51.203	-	(12.750)	(3.875)	3.824	-	38.402
BANCO INTERBANK	7.799	17.329	(15.954)	(996)	1.000	2.005	11.183
HSBC	41	11.553	(11.423)	(159)	41	(44)	9
SANTANDER	68	57.977	(56.666)	(1.313)	-	(41)	25
ITAÚ	4.045	17.141	(14.448)	(453)	-	(91)	6.194
BANCOLOMBIA	27.197	-	(13.148)	(1.880)	1.402	4.788	18.359
BCP	5.283	3.568	(3.896)	(236)	237	637	5.593
BBVA	1.801	524	(1.277)	(83)	85	144	1.194
BANCO MACRO	1.235	19.032	(19.778)	(295)	72	(107)	159
BANCO GALÍCIA	-	16.398	(16.219)	(207)	117	255	344
BANCO PATAGONIA	-	17.161	(11.471)	(238)	-	40	5.492
FACTORING	2.139	10.959	(13.471)	(54)	54	373	-
CITIBANK	-	14.526	(14.623)	(156)	-	253	-
BANCO CORDOBA	-	20	(23)	-	3	-	-
BANCO CHACO	-	14	(2)	-	1	-	13
<b>TOTAL</b>	<b>522.035</b>	<b>224.665</b>	<b>(324.231)</b>	<b>(39.258)</b>	<b>35.663</b>	<b>8.212</b>	<b>427.086</b>



## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

Em 31 de dezembro de 2012, os vencimentos das parcelas de principal e juros registradas no passivo estão demonstrados como segue:

	<u>Principal a pagar</u>	<u>Juros a pagar</u>
2013	173.491	3.877
2014	96.654	406
2015	74.529	143
2016	59.367	7
2017	11.399	-
2018	7.213	-
	<u>422.653</u>	<u>4.433</u>

### 16. SALÁRIOS, ENCARGOS SOCIAIS E BENEFÍCIOS

	<u>Controladora</u>		<u>Consolidado</u>	
	<u>31/12/2012</u>	<u>31/12/2011</u>	<u>31/12/2012</u>	<u>31/12/2011</u>
Salários e honorários	10	16	101.314	86.105
Férias provisionadas	-	-	132.032	116.981
Encargos sociais	147	106	77.538	98.198
Outros	-	-	37.800	25.019
	<u>157</u>	<u>122</u>	<u>348.683</u>	<u>326.303</u>

### 17. OBRIGAÇÕES COM ARRENDAMENTO MERCANTIL FINANCEIRO

A companhia possui diversos contratos de arrendamento mercantil financeiro, de equipamentos de informática e mobiliário, destinados à manutenção de suas atividades. Estes contratos estão registrados a valor presente no passivo circulante e não circulante.

Adicionalmente, a companhia possui direitos contratuais para adquirir os equipamentos por um valor nominal (significativamente inferior ao valor justo) ao final dos contratos de locação. As obrigações do Grupo Contax com os contratos de arrendamento mercantil financeiro são garantidas pelo título dos locadores de bens locados.

**CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS**

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

<b>Arrendadora</b>	<b>Quantidade de parcelas</b>	<b>Consolidado</b>	
		<b>31/12/2012</b>	<b>31/12/2011</b>
Bancolombia	60	279	273
BBVA Banco Continental	36	88	157
Banco de Galicia y Buenos Aires S.A.	25	56	160
Banco de Galicia y Buenos Aires S.A.	60	-	57
Banco Macro	19	617	-
Hewlett Packard	18	-	770
Hewlett Packard	36	363	43
Itaú Leasing	36	542	-
<b>Total</b>		<b>1.945</b>	<b>1.460</b>
Circulante		1.465	847
Não circulante		480	613

A expectativa para os pagamentos dos contratos de arrendamento mercantil em aberto está descrita no quadro a seguir:

<b>Arrendadora</b>	<b>Pagamentos Mínimos</b>	
	<b>Até 2013</b>	<b>2014-2018</b>
Banco de Galicia y Buenos Aires S.A.	49	7
Banco Macro	422	195
Bancolombia	53	226
BBVA Banco Continental	88	-
Hewlett Packard	311	52
Itaú Leasing	542	-
	<b>1.465</b>	<b>480</b>

## 18. TRIBUTOS A RECOLHER

	<b>Controladora</b>		<b>Consolidado</b>	
	<b>31/12/2012</b>	<b>31/12/2011</b>	<b>31/12/2012</b>	<b>31/12/2011</b>
IRPJ e CSLL <sup>(i)</sup>	834	1.377	10.132	7.393
ISS	1	504	11.187	15.099
PIS e COFINS	-	-	12.935	13.081
INSS Parcelado	-	-	4.524	6.756
IRRF <sup>(ii)</sup>	1	526	104	86
Outros tributos a recolher <sup>(iii)</sup>	-	37	18.469	8.666
	<b>836</b>	<b>2.444</b>	<b>57.351</b>	<b>51.081</b>
Circulante	836	2.444	54.362	44.476
Não circulante	-	-	2.989	6.605

(i) Os saldos apresentados estão compensados das antecipações registradas como Imposto de Renda e Contribuição Social a Recuperar (Nota 7).

(ii) Refere-se, substancialmente, a imposto de renda sobre Debêntures.

(iii) Refere-se basicamente a impostos retidos sobre consignação a favor de terceiros.

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

### 19. PROVISÕES

#### 19.1. Passivos contingentes

O Grupo Contax é parte envolvida em ações judiciais de natureza tributária, cível e trabalhista que foram propostas no curso normal dos negócios e, está discutindo estas questões tanto na esfera administrativa como na judicial, as quais, quando aplicável, são amparadas por depósitos judiciais. A Administração, consubstanciada na opinião de seus assessores legais, entende que os encaminhamentos e providências legais cabíveis já tomados em cada situação são suficientes para cobrir as eventuais perdas e preservar o patrimônio líquido do Grupo Contax, sendo reavaliadas periodicamente.

Dentre essas ações, encontram-se também os processos de legalização de determinados imóveis, próprios ou de terceiros, os quais o Grupo Contax julga que no curso normal das operações não incorrerão em desfechos desfavoráveis.

#### 19.2. Composição dos passivos contingentes

	<b>Depósitos judiciais</b>		<b>Provisões</b>	
	<b>31/12/2012</b>	<b>31/12/2011</b>	<b>31/12/2012</b>	<b>31/12/2011</b>
Fiscais	57.696	39.380	81.424	62.819
Trabalhistas	128.724	113.255	92.966	83.309
Cíveis	177	119	954	808
	<u>186.597</u>	<u>152.754</u>	<u>175.344</u>	<u>146.936</u>
Circulante	21.466	21.403	21.659	21.659
Não circulante	165.131	131.351	153.685	125.277

##### 19.2.1. Contingências fiscais

###### a) Processos na esfera judicial

Em 31 de dezembro de 2012, o Grupo Contax é parte em 103 processos tributários (91 processos em 31 de dezembro de 2011), sendo processos relacionados principalmente a contribuições ao INSS, ISS e a PIS/COFINS.

	<b>31/12/2012</b>	<b>31/12/2011</b>
Tipos de risco <sup>(i)</sup>		
Mais provável que sim do que não	81.424	62.819
Possível/Remoto	<u>180.750</u>	<u>187.502</u>
Total	<u>262.174</u>	<u>250.321</u>

(i) Os tipos de risco foram determinados pela Administração, com base na opinião dos assessores legais externos do Grupo Contax e na jurisprudência existente.

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

---

Em 31 de dezembro de 2012, o total provisionado referente a processos tributários é de R\$ 81.424 (R\$ 62.819 em 31 de dezembro de 2011). Desse valor, R\$ 45.746 (R\$ 31.073 em 31 de dezembro de 2011) referem-se ao FAP, R\$ 29.237 (R\$ 26.753 em 31 de dezembro de 2011) referem-se ao PIS/COFINS e R\$ 1.768 (R\$ 2.281 em 31 de dezembro de 2011) referem-se ao ISS.

### b) Processos na esfera administrativa

Em 21 de julho de 2011, a Contax foi autuada pela Secretaria da Receita Federal, esfera previdenciária, no montante de R\$ 26.334. Foram analisados e identificados valores efetivamente devidos de R\$1.957 e quitados com desconto. Este montante foi registrado no grupo de outras despesas operacionais, na demonstração do resultado. A diferença de R\$24.377 compreendem o período de janeiro a dezembro de 2007, referentes, principalmente, à descaracterização do pagamento de alimentação ao colaborador dentro dos moldes do Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT). A Companhia impugnou administrativamente os autos de infração, por entender que não há incidência de tributação de INSS sobre o fornecimento de alimentação “in natura”.

Adicionalmente, em Outubro de 2012, a Mobitel (Dedic) foi autuada pela Receita Federal do Brasil, no montante de R\$ 44,7 milhões.

Os autos de infração recebidos compreendem os anos calendários de 2006 e 2007 e referem-se ao não recolhimento das contribuições previdenciárias e glosa de valores contabilizados como despesas dedutíveis, para fins de apuração de IRPJ e CSLL, além de multas (obrigações acessórias) e penalização por realização de campanhas de marketing de incentivo, com o pagamento de bônus a determinados empregados, mediante a distribuição de cartões corporativos.

A Mobitel impugnou administrativamente os autos de infração e atualmente aguarda o julgamento.

Considerando, principalmente, a decadência das competências relativas ao ano de 2006 e as competências de janeiro a setembro de 2007, a Administração, consubstanciada na opinião de seus assessores legais externos, avalia como perda provável o valor atualizado de R\$4,2 milhões.

## 19.2.2. Contingências trabalhistas

### a) Processos na esfera judicial

Como parte de suas operações, o Grupo Contax figura no pólo passivo de diversas ações propostas pelos sindicatos dos colaboradores e pelo Ministério Público do Trabalho, sendo efetuada uma reserva que a Administração entende ser adequada para cobrir tais demandas. Em 31 de dezembro de 2012, o Grupo Contax era parte em cerca de 18.176 ações judiciais trabalhistas, (14.900 em 31 de dezembro de 2011). O valor total estimado de tais processos em 31 de dezembro de 2012 é R\$961.996 (R\$

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

857.136 em 31 de dezembro de 2011). São registradas provisões para passivos contingentes em proporção às perdas históricas que em 31 de dezembro de 2012 montavam a aproximadamente R\$ 92.966 (R\$83.309 em 31 de dezembro de 2011).

	<u>31/12/2012</u>	<u>31/12/2011</u>
Tipos de risco <sup>(i)</sup>		
Mais provável que sim do que não	92.966	83.309
Possível/Remoto	<u>869.030</u>	<u>773.827</u>
Total	<u>961.996</u>	<u>857.136</u>

(i) Os tipos de risco foram determinados pela Administração, com base na opinião dos assessores legais externos do Grupo Contax e na jurisprudência existente.

Os processos referem-se, substancialmente, à: (i) horas extras; (ii) equiparação salarial; (iii) continuidade no emprego; e (iv) danos, sofrimentos físicos e psicológicos. O aumento do número de ações trabalhistas, de 14.900 em 31 de dezembro de 2011 para 18.000 em 31 de dezembro de 2012, está diretamente relacionado ao expressivo aumento do número de colaboradores e da recente incorporação da Dedic e das controladas no exterior.

### b) Processos na esfera administrativa

Em 31 de dezembro de 2012, encontram-se pendentes de julgamento 298 autos de infração, lavrados pelas Secretarias Regionais do Trabalho e Emprego nas áreas de atuação da Contax S/A e Dedic. As autuações decorrem de supostas violações trabalhistas referentes, substancialmente, à (i) descumprimento das normas que regulam a saúde e a segurança dos empregados no ambiente de trabalho; (ii) descumprimento das normas trabalhistas relativas a jornada de trabalho; (iii) descumprimento da legislação que regulamenta a atividade de *call center*.

Os valores envolvidos nesses autos de infração dependem do tipo de violação, da quantidade de colaboradores envolvidos e do fato de a suposta infração ter sido cometida pela primeira vez.

Ultrapassada a fase de defesa prévia da integralidade dos autos de infração, foram interpostos recursos administrativos, no corrente ano, no valor aproximado de R\$ 545, os quais encontram-se pendentes de julgamento.

Caso sejam mantidas as autuações na esfera administrativa, resta a via judicial, com o objetivo de anular todas e quaisquer dívidas atribuídas à Contax, bem como reembolso de qualquer multa anteriormente quitada.

As autuações estão classificadas como perda “possível”, de acordo com a opinião dos seus assessores legais externos, não havendo a necessidade de provisionamento de contingências.

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

---

Ainda na esfera administrativa, existe a possibilidade de autuação decorrente do descumprimento de cotas determinadas por Lei para inclusão de beneficiários reabilitados da previdência social ou pessoas qualificadas como portadoras de deficiência. De acordo com a Legislação brasileira, as empresas que possuem mais de 100 empregados estão obrigadas a contratar entre 2% e 5% de empregados nestas condições. Diante da incapacidade da Contax S/A em alcançar esse percentual, em setembro de 2002, foi celebrado um Termo de Ajuste de Conduta (TAC) com o Procurador Geral do Trabalho, no qual a Contax S/A por um prazo de 3 anos deveria demonstrar o cumprimento das obrigações substitutivas (publicação das vagas em jornal). Decorrido esse prazo, o cumprimento deverá ser comprovado sempre que requerido. Mesmo tendo implementado um programa objetivando a contratação de colaboradores que sejam beneficiários reabilitados da previdência social e pessoas portadoras de deficiências, os cargos disponíveis ainda não foram totalmente preenchidos, porém o TAC vem sendo devidamente cumprido.

Outros processos na esfera administrativa estão relacionados na nota 19.4, classificados com probabilidade de perda possível

### 19.2.3. Contingências cíveis

O Grupo Contax possui 127 ações judiciais. Em sua grande maioria, são ações de cobrança indevida tendo probabilidade de perda remota, com base no histórico de resultados positivos obtidos, eis que a Companhia limita-se a repassar ao consumidor a cobrança emitida pelo seu cliente, possuindo, apenas, um papel meramente comunicativo entre a prestadora de serviços final e o consumidor final.

	<u>31/12/2012</u>	<u>31/12/2011</u>
Tipos de risco <sup>(i)</sup>		
Mais provável que sim do que não	954	808
Possível/Remoto	<u>26.116</u>	<u>39.903</u>
Total	<u><u>27.070</u></u>	<u><u>40.711</u></u>

(i) Os tipos de risco foram determinados pela Administração, com base na opinião dos assessores legais externos do Grupo Contax e na jurisprudência existente.

Adicionalmente às ações cíveis previamente mencionadas, a Contax foi multada pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (EBCT), por quebra de obrigações do contrato celebrado entre as partes em Maio de 2002, com vigência prevista de 6 (seis) anos. As multas aplicadas ao fim da vigência do contrato totalizaram R\$ 2.645, por alegada violação de confidencialidade de mensagens telefônicas, falha em não transferir linhas telefônicas reservadas (0800) e falha em não gravar 100% das ligações telefônicas. O valor das multas foi retido arbitrariamente pela EBCT dos valores devidos à Contax, em

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

decorrência do contrato de prestação de serviços de *contact center*. Apesar do que, se acredita serem fortes os fundamentos jurídicos para impugnar a equidade dessas multas, a Contax provisionou R\$ 442. A Contax ajuizou Ação Anulatória, garantindo o valor discutido por meio de apólice de seguro garantia e obteve liminar, em Novembro de 2009, para liberação do montante retido pela EBCT.

Em junho de 2010 os Correios efetuaram o depósito do valor de R\$ 2.645, a favor da Contax, em cumprimento à liminar judicial.

### 19.3. Movimentação das provisões e obrigações legais em disputa judicial

A movimentação das provisões para riscos tributários, trabalhistas e cíveis no exercício findo em 31 de dezembro de 2012, está demonstrada a seguir:

	PIS/COFINS (i)	FAP (ii)	IVA	ISS	INSS	IR/CSLL (iii)	Fiscais	Trabalhistas (iv)	Cíveis	Total
Em 31 de Dezembro de 2011	26.753	31.073	2.224	2.281	312	176	62.819	83.309	807	146.935
Adições	3.910	12.361	502	-	25	4.317	21.115	(62.886)	102	(41.669)
Utilizações	-	-	-	-	-	-	-	53.396	-	53.396
Reversões	(2.319)	-	(1.946)	(575)	-	(119)	(4.959)	24.452	(25)	19.468
Atualização Monetária	893	2.312	(780)	62	19	(57)	2.449	(5.305)	70	(2.786)
Em 31 de Dezembro de 2012	29.227	45.746	-	1.768	356	4.317	81.424	92.966	954	175.344

- (i) Valor provisionado referente à dedução do custo de ISS sobre a base de cálculo para apuração do PIS/COFINS, baseado no deferimento de decisão proferida pelo Tribunal Regional Federal da 1ª região, referente a ação declaratória de nº 2007.34.00.01.2517-1 proposta pela Cia. Informamos que ainda cabe recurso da decisão.
- (ii) A Contax está questionando judicialmente a aplicação do multiplicador Fator Acidentário de Prevenção (FAP) incidente sobre a alíquota do encargo previdenciário do Risco de Acidente de Trabalho (RAT), cuja nova sistemática de cálculo passou a vigorar a partir de 1º de janeiro de 2010. Em 11 de fevereiro de 2010, foi obtida liminar para realização de depósito judicial do montante decorrente da diferença advinda do multiplicador FAP. As contrapartidas das adições estão contabilizadas como despesa de pessoal.
- (iii) Refere-se ao valor de base negativa de CSLL do ano de 2004 utilizado para compensação de recolhimento de estimativa de ano posterior, sem a formalização em PER/Dcomp.
- (iv) As contingências trabalhistas impetradas contra o Grupo Contax por colaboradores e ex-colaboradores contratados no curso das operações totalizam R\$ 92.966 em 31 de dezembro de 2012.

De acordo com o contrato de prestação de serviços firmado entre a Oi Fixa e a Contax, foi definido que ações de natureza trabalhista, originadas por migração de contratos de trabalho são de responsabilidade daquela entidade, cujo montante foi registrado em contrapartida de “Créditos a receber”. O montante de contingência trabalhista de responsabilidade da Oi Fixa é de R\$ 7.780 (R\$ 7.187 em 2011) (Nota 34).

### 19.4. Passivos contingentes classificados com probabilidade de perda possível

Em 22 de janeiro de 2010, a Contax foi autuada pela Superintendência Regional do Trabalho e Emprego (SRTE) do Rio de Janeiro, no montante de R\$29.136. No auto de infração, que atinge o período de janeiro de 2001 a fevereiro de 2009, são exigidos os valores relativos ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS (Lei nº 8.036/90) e a Contribuição Social (Lei Complementar nº 110/01) incidentes sobre os pagamentos em dinheiro, aos seus colaboradores, do valor correspondente ao benefício indireto do vale transporte. A Contax impugnou administrativamente o auto de infração e atualmente aguarda julgamento.

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

A Administração, consubstanciada na opinião de seus assessores legais externos, que avaliam a probabilidade de perda desta causa na esfera judicial como possível, não constituiu qualquer provisão para eventuais decisões desfavoráveis.

Em 21 de julho de 2011, a Contax foi autuada pela Secretaria da Receita Federal, esfera previdenciária, no montante de R\$ 26.334. Foram analisados e identificados valores efetivamente devidos de R\$1.957 e quitados com desconto. Este montante foi registrado no grupo de outras despesas operacionais, na demonstração do resultado. A diferença de R\$24.377 compreendem o período de janeiro a dezembro de 2007, referentes, principalmente, à descaracterização do pagamento de alimentação ao colaborador dentro dos moldes do Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT). A Companhia impugnou administrativamente os autos de infração, por entender que não há incidência de tributação de INSS sobre o fornecimento de alimentação “in natura”.

## 20. DEMAIS OBRIGAÇÕES

	Controladora		Consolidado	
	31/12/2012	31/12/2011	31/12/2012	31/12/2011
Receita diferida <sup>(ii)</sup>	-	-	11.174	13.565
Outras contas a pagar <sup>(i)</sup>	-	4.772	466	1.672
Adiantamento de clientes para repasse promocional <sup>(iii)</sup>	-	-	4.964	2.771
	<u>-</u>	<u>4.772</u>	<u>16.604</u>	<u>18.008</u>
Circulante	-	4.772	16.209	17.070
Não circulante	-	-	395	938

(i) Refere-se, substancialmente, a contas a pagar à controlada.

(ii) Refere-se ao diferimento de receitas que são apropriadas ao resultado quando da sua efetiva realização.

(iii) Refere-se, substancialmente, a adiantamentos de clientes para ações promocionais.

## 21. CAPITAL

### 21.1. Capital social

Em 31 de dezembro de 2012 e 2011, o capital subscrito e integralizado é de R\$ 258.329, representado por 64.686.081 ações escriturais, nominativas e sem valor nominal, sendo 24.966.582 ações ordinárias e 39.719.499 ações preferenciais em 31 de dezembro de 2012. A cada ação ordinária corresponde o direito a um voto nas deliberações da Assembleia Geral.

As ações preferenciais que foram emitidas pelo Grupo Contax não possuem direito a voto, sendo-lhes assegurada prioridade no reembolso em caso de liquidação do Grupo Contax, sem prêmio, e no pagamento de dividendos mínimos, não cumulativos, de (i) 6% ao ano, sobre o valor resultante da divisão do capital subscrito pelo número de ações do Grupo Contax ou (ii) 3% do valor do patrimônio líquido da ação,



## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

---

prevalecendo o que for maior entre (i) e (ii).

As ações preferenciais poderão representar até dois terços do total das ações emitidas pelo Grupo Contax, podendo em sua emissão ser alterada a proporção anterior existente entre ações ordinárias e preferenciais.

	Quantidade de Ações		Participação do Capital			
	31/12/2012	31/12/2011	31/12/2012	%	31/12/2011	%
Ações Ordinárias	24.966.582	24.966.582	99.640	39%	99.640	39%
Ações Preferenciais	39.719.499	39.719.499	158.689	61%	158.689	61%
	<u>64.686.081</u>	<u>64.686.081</u>	<u>258.329</u>	<u>100%</u>	<u>258.329</u>	<u>100%</u>

### 21.1.1. Ações ordinárias

Cada ação ordinária confere ao seu detentor o direito a um voto nas assembleias gerais de acionistas do Grupo Contax. Ressalvadas as exceções previstas em lei, as deliberações da assembleia geral de acionistas são tomadas por votos de titulares de ações ordinárias. Os votos em branco não são computados.

### 21.1.2. Ações preferenciais

As ações preferenciais de emissão do Grupo Contax não conferem direito a voto, porém têm prioridade de reembolso em caso de liquidação do Grupo Contax, sem prêmio, e no pagamento de dividendos não cumulativos mínimo de (i) 6% ao ano, no montante resultante da divisão do capital subscrito pelo número de ações do Grupo Contax, ou (ii) 3% do valor do patrimônio líquido das ações, prevalecendo o maior valor entre (i) e (ii). O pagamento desse dividendo mínimo estatutário é subordinado à existência de lucros distribuíveis ou reservas de lucros realizados.

Os titulares de ações preferenciais poderão adquirir direitos de voto irrestritos a partir do momento em que o Grupo Contax deixar de pagar dividendos durante 3 (três) anos consecutivos. Os direitos de voto perduram até que os dividendos sejam devidamente pagos.

#### Opção de compra concedida pelo plano de opção de compra de ações para os executivos

Em 31 de dezembro de 2012, os beneficiários do programa de opção de compra de ações detinham aproximadamente 1.590.000 (1.533.868 em 31 de dezembro de 2011) opções de compra de ações ordinárias do Grupo Contax, das quais 250.000 (351.868 em 31 de dezembro de 2011) opções expiram em 1º de outubro de 2014, 1.072.000 (1.182.000 em 31 de dezembro de 2011) expiram em 1º de outubro de 2018 e 268.000 expiram em 14 de novembro de 2018.

A redução na quantidade de opções de compra de ações com vencimento em 1º

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

---

de outubro de 2014 e 1º de outubro de 2018 que os beneficiários detinham no programa de opção de compra de ações ocorreu em função do desligamento de quatro beneficiários dos referidos programas.

Opções de compra concedidas no âmbito do plano de opções de compra de ações para os beneficiários não dão direito a voto nem a dividendos. Mais detalhes sobre o plano de opção de compra de ações estão descritos na nota explicativa nº 33.

### Primeiro grupamento de ações

Em Assembleia Geral Extraordinária, realizada em 17 de outubro de 2007, foi aprovado o grupamento da totalidade das ações representativas do capital social do Grupo Contax na proporção de 20 ações para 1 ação da mesma espécie. Conforme aviso aos acionistas, foi concedido prazo até 16 de novembro de 2007 para realização dos ajustes nas posições de ações. As informações divulgadas referentes à quantidade de ações anterior a essa data não contemplavam o efeito retroativo do grupamento de ações.

As frações de ações decorrentes do grupamento foram separadas, agrupadas em números inteiros e vendidas em leilão realizado na BM&FBOVESPA em 13 de agosto de 2008, conforme Comunicado ao Mercado datado de 12 de agosto de 2008.

### Segundo grupamento de ações

Em Assembleia Geral Extraordinária realizada em 27 de outubro de 2009, foram aprovados (i) o grupamento de ações, na proporção de 50 ações para 1 ação, de acordo com as respectivas espécies e (ii) o desdobramento simultâneo da totalidade das ações existentes após grupamento, na proporção de 1 ação para 200 ações da mesma espécie, nos termos do artigo 12 da Lei nº 6.404/76.

O grupamento e simultâneo desdobramento de ações tiveram por objetivo: (a) ajustar a base acionária, com a consequente redução dos custos administrativos e operacionais para o Grupo Contax e seus acionistas; (b) melhorar a eficiência dos sistemas de registro, controle e divulgação de informações aos acionistas do Grupo Contax; (c) reduzir as possibilidades de ocorrência de erros de informação e comunicação, melhorando o atendimento aos seus acionistas; e (d) manter o valor de cotação das ações do Grupo Contax no mercado a um patamar atrativo para negociação, proporcionando melhor liquidez às ações do Grupo Contax no mercado.

Conforme aviso aos acionistas foi concedido prazo até 15 de janeiro de 2010 para realização dos ajustes nas posições de ações. Decorrido o prazo para ajustes das posições pelos acionistas, eventuais frações de ações resultantes do grupamento, com exceção daquelas que foram objeto de manifestação expressa do titular de não participação no leilão, foram agrupadas em números inteiros e vendidas em leilão na BM&FBOVESPA.

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

---

O valor a ser repassado aos acionistas, em 31 de dezembro de 2012, referente aos dois grupamentos, é de R\$ 25.917 (R\$ 26.105, em 31 de dezembro de 2011).

As informações divulgadas referentes à quantidade de ações anterior a essa data não contemplavam efeito retroativo do grupamento de ações.

Desde 18 de janeiro de 2010, as ações representativas do capital social do Grupo Contax passaram a ser negociadas exclusivamente na proporção resultante do grupamento e simultâneo desdobramento das ações realizado naquela data. As quantidades então resultantes foram de 64.686.081 ações, sendo 24.966.582 ONs e 39.719.499 PNs.

## 22. RESERVAS E AJUSTES DE AVALIAÇÃO PATRIMONIAL

### 22.1. Reserva de capital na subscrição de ações e plano de opção de compra de ações

A reserva de capital inicial foi constituída e integralizada em novembro de 2004, no valor de R\$50.000. Em 31 de dezembro de 2012, o saldo reflete R\$101.789 (R\$ 102.229 em 31 de dezembro de 2011), em consequência das deliberações em Assembleia durante o exercício de 2012.

	Controladora Consolidado
Saldo em 31 de dezembro de 2011	102.229
Plano de Opção de Compra de Ações:	
Programa 2010	(501)
Constituição de reserva	61
Saldo em 31 de dezembro de 2012	101.789

### 22.2. Reservas de lucros

#### Reserva legal

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

#### Reserva estatutária

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

---

De acordo com o Art. 194 da Lei das Sociedades por Ações e o Art. 29 do Estatuto Social do Grupo Contax, foi constituída Reserva Estatutária para assegurar a realização de investimentos de interesse do Grupo Contax, bem como para reforçar seu capital de giro. A Reserva Estatutária está limitada, em conjunto com as demais reservas de lucro, ao montante do capital social.

O saldo em 31 de dezembro de 2011 de R\$ 10.871 foi considerado na proposta de distribuição de dividendos adicionais. (nota 24.1)

De acordo com o Art. 194 da Lei das Sociedades por Ações e o Art. 28 do Estatuto Social do Grupo Contax, a qualquer tempo, o Conselho de Administração também poderá deliberar a distribuição de dividendos intermediários, utilizando saldos existentes nas contas de reservas de lucros do último balanço anual ou semestral.

### 22.3. Reserva de conversão de moeda estrangeira

	Controladora e Consolidado
Saldo em 31 de dezembro de 2011	20.105
Plano de Opção de Compra de Ações:	
Diferença de câmbio na conversão de operações no exterior	55.683
Saldo em 31 de dezembro de 2012	75.788

As diferenças cambiais relacionadas à conversão dos ativos líquidos das operações das controladas no exterior, das suas respectivas moedas funcionais para a moeda de apresentação do Grupo Contax (Real) são reconhecidas diretamente em “Outros resultados abrangentes” e acumuladas na reserva de conversão de moeda estrangeira.

### 23. AÇÕES EM TESOURARIA

Instrumentos patrimoniais próprios que são readquiridos (ações em tesouraria) são reconhecidos ao custo e deduzidos do patrimônio líquido. Nenhum ganho ou perda é reconhecido na demonstração do resultado na compra, venda ou cancelamento dos instrumentos patrimoniais próprios do Grupo Contax. Qualquer diferença entre o valor contábil e a contraprestação é reconhecida em outras reservas de capital. Atualmente não temos um programa de recompra em andamento.

Abaixo está um quadro demonstrativo com os programas de recompra já realizados pela Companhia.

**CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS**

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

	Milhares de ações	Preço de recompra	Preço Médio	Preço Máximo	Preço Mínimo
Ações Preferenciais					
1º Programa de recompra	11.774	21.517	1,83	1,95	1,61
Cancelamento de ações	(11.774)	(21.517)	1,83		
2º Programa de recompra	24.058	46.242	1,92	2,00	1,84
Cancelamento de ações	(24.058)	(46.242)	1,92		
3º Programa de recompra	18.277	46.424	2,54	2,65	2,46
Cancelamento de ações	(18.277)	(46.424)	2,54		
4º Programa de recompra	862	36.206	42,00	42,81	41,59
Cancelamento de ações	(862)	(36.206)	42,00		
	-	-			
Ações Ordinárias					
1º Programa de recompra	5.887	19.097	3,24	3,41	3,12
Cancelamento de ações	(5.887)	(19.097)	3,24		
2º Programa de recompra	5.298	16.144	3,05	3,29	2,97
Cancelamento de ações	(3.548)	(10.812)	3,05		
3º Programa de recompra	3.193	11.287	3,53	3,62	3,52
Cancelamento de ações	(1.443)	(5.102)	3,54		
Venda de ações	(180)	(605)	3,36		
	3.320	10.912			
2º Grupamento de ações(1/20)	166	10.912	65,73		
4º Programa de recompra	52	2.730	52,50	52,94	51,73
Cancelamento de ações	(52)	(3.270)	62,88		
5º Programa de recompra	3.200	314	97,97	98,83	85,00
	169	10.686			
1º Grupamento de ações(1/50) e Desdobramento(1/200)	677	10.686	15,79		
5º Programa de recompra	215,900	6.311	29,23	30,00	28,50
Venda de ações	(893)	(16.996)	19,04		
5º Programa de recompra	102,000	2.971	29,13	30,00	25,59
Venda de ações	(19)	(568)	29,89		
	83	2.404			
5º Programa de recompra	369,000	11.254	30,14	32,00	29,25
Venda de ações	(50)	(1.511)	30,22		
Venda de ações	(50)	(1.511)	30,22		
	352	10.636			
5º Programa de recompra	102	2.345	23,02	23,52	22,5
Venda de ações	(102)	(3.079)	30,23		
	352	9.901			

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

### 24. LUCROS ACUMULADOS E DIVIDENDOS DE INSTRUMENTOS DE PATRIMÔNIO

#### 24.1. Lucros Acumulados

	<u>31/12/2012</u>	<u>31/12/2011</u>
Saldo no início do exercício	-	-
Lucro atribuível aos proprietários da controladora	44.527	20.920
Reserva legal	-	(1.046)
Reserva estatutária	10.871	80.126
Dividendos mínimos obrigatórios	(15.500)	(15.500)
Dividendos Adicionais	(39.898)	(84.500)
Saldo no final do exercício	<u>-</u>	<u>-</u>

Em 31 de dezembro de 2011 a rubrica de dividendos apresentava saldo de R\$ 24.117. Durante o exercício de 2012 foi aprovado dividendo adicional de R\$ 84.500, realizados pagamentos de R\$103.293 e constituído dividendo mínimo obrigatório de R\$ 15.500, totalizando saldo de R\$ 20.824 em 31 de dezembro de 2012.

#### 24.2. Política de distribuição de dividendos

De acordo com o Estatuto Social do Grupo Contax, as ações preferenciais têm direito ao recebimento, até o limite dos lucros e reservas disponíveis, a um dividendo não cumulativo, igual a (i) seis por cento do resultado da divisão do capital social subscrito pelo valor total das ações, e (ii) três por cento do valor patrimonial de cada ação (“Dividendo Preferencial”), o que for maior entre eles. Havendo lucro adicional passível de distribuição, o Grupo Contax está obrigada a distribuir a todos os acionistas um valor igual a, no mínimo, vinte e cinco por cento do lucro líquido ajustado (“Dividendo Obrigatório”), determinado de acordo com a Lei das Sociedades por Ações. O Grupo Contax é obrigada a pagar o Dividendo Obrigatório aos titulares de ações preferenciais, na medida em que os Dividendos de Ações Preferenciais forem pagos. O pagamento do Dividendo Obrigatório poderá se limitar ao lucro líquido realizado do exercício, contanto que a diferença seja registrada como reserva não realizada. O lucro líquido registrado como reserva de lucros a realizar, quando realizado e, desde que não seja compensado por prejuízos de anos subsequentes, deverá ser acrescentado ao primeiro dividendo declarado, após a respectiva realização.

O Grupo Contax pode efetuar outras distribuições, na medida em que existirem lucros e reservas disponíveis. Todas as distribuições acima mencionadas poderão ser realizadas sob a forma de dividendos ou como juros sobre capital próprio, dedutíveis do imposto de renda.

Em 11 de abril de 2012, o Grupo Contax comunicou ao mercado que, o pagamento de dividendos aos seus acionistas no montante total bruto de R\$ 100.000, conforme aprovado na Assembleia Geral Ordinária realizada nesta data, referente ao exercício findo em 31 de dezembro de 2011, teria início em 30 de abril de 2012. Fizeram jus aos

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

---

referidos dividendos os acionistas detentores de posições acionárias em 12 de abril de 2012. Portanto, as ações do Grupo Contax passaram a ser negociadas ex-dividendos desde o dia 13 de abril de 2012 (inclusive). O valor pago por ação, foi corrigido com base na Taxa Referencial (TR), desde 1º de janeiro de 2012 até a data de início do pagamento, conforme detalhamento a seguir:

### **Valor do dividendo – sem correção:**

Valor Bruto por Ação

ON (ord.) R\$ 1,5543811515

PN (pref.) R\$ 1,5543811515

### **Valor do dividendo – corrigido até 12/04/2012:**

Valor Bruto por Ação

ON (ord.) R\$ 1,5573846822

PN (pref.) R\$ 1,5573846822

### **Valor do dividendo – corrigido até 30/04/2012:**

Valor Bruto por Ação

ON (ord.) R\$ 1,5584985517

PN (pref.) R\$ 1,5584985517

O dividendo mínimo obrigatório, referente ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2012, foi calculado como segue:

	<u>2012</u>	<u>2011</u>
Lucro líquido do exercício	44.527	20.920
Constituição da Reserva Legal <sup>(ii)</sup>	-	(1.046)
Lucro líquido ajustado	<u>44.527</u>	<u>19.874</u>
Dividendo mínimo obrigatório <sup>(i)</sup>	(15.500)	(15.500)
Dividendos adicionais propostos	(29.027)	(4.374)
Destinação (utilização) reserva estatutária para dividendos adicionais propostos	<u>(10.871)</u>	<u>(80.126)</u>

(i) 6% do capital social para o exercício de 2012.

(ii) No exercício de 2012 a Reserva Legal não foi acrescida, pois o saldo da Reserva de Capital mais a Reserva Legal está acima de 30% do Capital Social, conforme critério adotado pela Companhia.

A Administração do Grupo Contax propôs pagar os dividendos a partir de 30 de abril de 2012, após a aprovação pela Assembleia Geral Ordinária realizada em 11 de abril de 2012. Os devidos pagamentos ocorreram nas datas 27 de abril de 2012 e 06 de junho de 2012.

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

Os dividendos propostos pela Administração representam um dividendo equivalente a R\$0,8611 por ação ordinária e R\$0,8611 por ação preferencial.

Os dividendos mínimos obrigatórios estão demonstrados no balanço patrimonial de 31 de dezembro de 2012 como obrigações legais (provisões no passivo circulante), e os dividendos em excesso a esse mínimo como reserva de dividendos em linha especial na demonstração das mutações do patrimônio líquido.

### 25. PARTICIPAÇÃO DE ACIONISTAS NÃO CONTROLADORES

	<u>Consolidado</u>
Saldo em 31 de dezembro de 2011	4.365
Participação nos lucros do exercício	5.776
Saldo em 31 de dezembro de 2012	<u>10.141</u>

### 26. RECEITA DE OPERAÇÕES CONTINUADAS

A conciliação entre a receita bruta e a receita operacional líquida proveniente das operações continuadas apresentada na demonstração do resultado dos exercícios findos em 31 de dezembro de 2012 e de 2011 está demonstrada a seguir:

	<u>Consolidado</u>	
	<u>31/12/2012</u>	<u>31/12/2011</u>
Receita bruta	3.937.385	3.175.759
Impostos sobre as vendas		
COFINS	(115.296)	(97.085)
ISS	(120.147)	(101.748)
INSS <sup>(i)</sup>	(57.908)	-
PIS	<u>(25.021)</u>	<u>(20.727)</u>
Receita operacional líquida	<u>3.619.013</u>	<u>2.956.199</u>

- (i) Valor referente a 2,5% sobre receita bruta de serviços de Contact Center e TI até julho/12, e 2% a partir de agosto/12, conforme previsto na lei 12.715/12 (Nota 1.4)



## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

### 27. SEGMENTOS OPERACIONAIS

#### 27.1. Produtos e serviços dos quais os segmentos reportáveis têm suas receitas geradas

As informações apresentadas ao principal tomador de decisões para alocar recursos e avaliar o desempenho dos segmentos focam nos tipos de serviços prestados e, portanto, de acordo com o Pronunciamento Técnico CPC 22 – Informações por Segmento (equivalente ao IFRS 8), o Grupo Contax é dividido em 3 segmentos operacionais (os valores da Holding não foram alocados a nenhum dos segmentos reportáveis):

- (a) Prestação de serviços de teleatendimento em geral (Contax, Grupo Allus e Dedic);
- (b) Prestação de serviços de tecnologia da informação em geral e de informática (TODO e GPTI); e
- (c) Prestação de serviços de agenciamento de publicidade e propaganda (Ability).

Conforme permitido pelo CPC 22 (IFRS 8), as informações por segmento estão sendo apresentadas somente para as demonstrações financeiras consolidadas.

#### 27.2. Receitas e resultados dos segmentos reportáveis

A seguir, é apresentada uma análise do resultado das operações do Grupo Contax por segmento reportável:

	Exercício findo em 31 de dezembro de 2012				
	Outras Receitas e Despesas registradas na Controladora	Serviços de teleatendimento em geral	Serviços de TI em geral e informática	Serviços de agenciamento de publicidade e propaganda	Eliminações entre segmentos e outros
					Consolidado
Receita operacional líquida	-	3.322.853	238.214	184.490	(126.544)
Custo dos serviços prestados	-	(2.859.952)	(187.050)	(146.220)	125.755
Lucro operacional bruto	-	462.901	51.164	38.270	(789)
Receitas (despesas) operacionais:					
Comerciais	-	(29.687)	(484)	(1.111)	-
Gerais e administrativas	(3.451)	(239.319)	(26.213)	(20.192)	789
Pagamento baseado em ações	(1.619)	-	-	-	-
Receitas financeiras	51.660	34.067	1.630	1.061	(50.102)
Despesas financeiras	(56.310)	(108.484)	(5.774)	(352)	50.102
Outras despesas operacionais, líquidas	(125)	(67.635)	(713)	(335)	-
	(9.845)	(411.058)	(31.554)	(20.929)	789
Lucro (Prejuízo) operacional antes do imposto de renda e da contribuição social	(9.845)	51.843	19.610	17.341	-
Imposto de renda e contribuição social:					
Corrente	-	(42.694)	(11.972)	(4.819)	-
Diferido	1.330	28.354	2.090	(1.150)	-
Lucro (Prejuízo) líquido do período proveniente das operações continuadas	(8.515)	37.503	9.728	11.372	-
Lucro líquido do período proveniente das operações descontinuadas	-	214	-	-	-
Participação de acionistas não controladores	-	-	(5.775)	-	-
Lucro (Prejuízo) atribuível aos proprietários da controladora	(8.515)	37.717	3.953	11.372	-

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

	Exercício findo em 31 de dezembro de 2011					Consolidado
	Outras Receitas e Despesas registradas na Controladora	Serviços de teleatendimento em geral	Serviços de TI em geral e informática	Serviços de agenciamento de publicidade e propaganda	Eliminações entre segmentos e outros	
Receita operacional líquida	-	2.780.186	177.875	126.568	(128.430)	2.956.199
Custo dos serviços prestados	-	(2.433.823)	(158.022)	(96.169)	126.917	(2.561.097)
Lucro operacional bruto	-	346.363	19.853	30.399	(1.513)	395.102
Receitas (despesas) operacionais:						
Comerciais	-	(32.946)	(2.143)	(1.051)	124	(36.016)
Gerais e administrativas	(7.216)	(174.991)	(20.466)	(16.116)	1.695	(217.094)
Pagamento baseado em ações	(4.858)	-	-	-	-	(4.858)
Receitas financeiras	16.262	37.101	1.685	948	(17.463)	38.533
Despesas financeiras	(3.379)	(93.181)	(3.543)	(369)	17.463	(83.009)
Outras despesas operacionais, líquidas	(65)	(31.955)	(1.353)	(77)	(306)	(33.756)
	744	(295.972)	(25.820)	(16.665)	1.513	(336.200)
Lucro (Prejuízo) operacional antes do imposto de renda e da contribuição social	744	50.391	(5.967)	13.734	-	58.902
Imposto de renda e contribuição social:						
Corrente	(1.881)	(29.876)	143	(4.569)	-	(36.183)
Diferido	-	18.326	4.307	(646)	-	21.987
Lucro (Prejuízo) líquido do período proveniente das operações continuadas	(1.137)	38.841	(1.517)	8.519	-	44.706
Prejuízo líquido do período proveniente das operações descontinuadas	-	(21.421)	-	-	-	(21.421)
Participação de acionistas não controladores	-	-	(2.365)	-	-	(2.365)
Lucro (Prejuízo) atribuível aos proprietários da controladora	(1.137)	17.420	(3.882)	8.519	-	20.920

### Ativos e passivos dos segmentos reportáveis:

31/12/2012						
	Controladora "Holding"	Serviços de teleatendimento em geral	Serviços de TI em geral e informática	Serviços de agenciamento de publicidade e propaganda	Eliminações entre segmentos e outros	Consolidado
Ativos:						
Circulantes	137.014	635.986	82.960	50.065	(38.719)	867.306
Não circulantes	1.061.205	1.166.033	54.355	30.244	(1.083.301)	1.228.536
Ágio	-	239.277	95.619	49.081	-	383.977
Total dos ativos	1.198.219	2.041.296	232.934	129.390	(1.122.020)	2.479.819
Passivos:						
Circulantes	54.962	732.857	48.875	25.807	(38.719)	823.782
Não circulantes	698.057	1.123.388	22.213	8.143	(700.186)	1.151.615
Total dos passivos	753.019	1.856.245	71.088	33.950	(738.905)	1.975.397

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

	31/12/2011					
	Controladora "Holding"	Serviços de teleatendimento em geral	Serviços de TI em geral e informática	Serviços de agenciamento de publicidade e propaganda	Eliminações entre segmentos e outros	Consolidado
Ativos:						
Circulantes	513.420	504.890	65.881	41.876	(5.417)	1.120.650
Não circulantes	442.912	1.417.909	21.895	37.226	(726.561)	1.193.381
Ágio	-	188.727	95.619	49.080	-	333.426
Total dos ativos	956.332	2.111.526	183.395	128.182	(731.978)	2.647.457
Passivos:						
Circulantes	71.745	1.008.044	47.023	32.374	(8.832)	1.150.354
Não circulantes	439.891	810.874	73.050	11.739	(336.592)	998.962
Total dos passivos	511.636	1.818.918	120.073	44.113	(345.424)	2.149.316

Com o propósito de monitorar o desempenho dos segmentos reportáveis e alocar os recursos entre os segmentos:

- i. Os ágios foram alocados aos segmentos reportáveis de teleatendimento, TI e agenciamento de publicidade e propaganda, conforme descrito na nota explicativa nº 12. Os ativos, utilizados conjuntamente pelos segmentos reportáveis, são alocados com base nas receitas geradas por cada segmento reportável; e
- ii. Todos os passivos são alocados aos segmentos reportáveis, exceto “Outros passivos financeiros”, empréstimos e impostos diferidos passivos. Passivos para os quais os segmentos reportáveis são conjuntamente responsáveis são alocados proporcionalmente aos ativos do segmento.

### 27.3. Informações geográficas

O Grupo Contax opera nas seguintes áreas geográficas: Brasil (país de domicílio), Espanha, Peru, Colômbia e Argentina. A receita líquida proveniente das operações continuadas do Grupo Contax, oriunda de clientes externos por área geográfica está detalhada a seguir:

	Consolidado	
	Exercício findo em	
	31/12/2012	31/12/2011
Brasil	3.177.101	2.745.819
Argentina	209.370	87.203
Espanha	5.165	12.316
Perú	29.298	7.862
Colômbia	198.079	102.999
	3.619.013	2.956.199

### 27.4. Informações sobre os principais clientes

**CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS**

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

Está incluído na receita total, o montante de R\$1.612.343 (R\$1.305.393 – 31 de dezembro de 2011) proveniente da prestação de serviços para o Grupo Oi, que representa aproximadamente 41% do total da receita no período findo em 31 de dezembro de 2012 (44% - 31 de dezembro de 2011).

**28. INFORMAÇÕES SOBRE A NATUREZA DOS CUSTOS E DAS DESPESAS RECONHECIDAS NAS DEMONSTRAÇÕES DO RESULTADO**

O Grupo Contax apresentou a demonstração do resultado utilizando uma classificação dos custos e das despesas baseada na sua função. As informações sobre a natureza desses custos e despesas, relacionados as operações continuadas, reconhecidos na demonstração do resultado são apresentadas a seguir:

	<b>Controladora</b>		<b>Consolidado</b>	
	<b>31/12/2012</b>	<b>31/12/2011</b>	<b>31/12/2012</b>	<b>31/12/2011</b>
Depreciação e amortização	342	2.052	205.610	145.024
Despesas com pessoal	3.279	6.422	2.500.635	2.143.082
Materia-prima e materiais de uso e consumo	-	-	30.234	22.612
Serviços de terceiros	769	2.961	377.603	266.973
Energia elétrica	-	-	71.350	59.458
Aluguel e seguros	93	82	167.913	123.697
Outras despesas	57.022	4.001	225.034	174.984
	<b>61.505</b>	<b>15.518</b>	<b>3.578.379</b>	<b>2.935.830</b>
Classificado como:				
Custo dos serviços prestados	-	-	3.067.467	2.561.097
Comerciais	-	-	31.282	36.016
Gerais e administrativas	3.451	7.216	288.386	217.094
Remuneração com base em ações	1.619	4.858	1.619	4.858
Despesas financeiras	56.310	3.379	120.818	83.009
Outras despesas operacionais, líquidas	125	65	68.807	33.756
	<b>61.505</b>	<b>15.518</b>	<b>3.578.379</b>	<b>2.935.830</b>

**CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS**

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

**28.1. Custo dos serviços prestados e despesas operacionais**

	<b>Consolidado</b>			
	<b>2012</b>			
	<b>Custo dos serviços prestados</b>	<b>Comerciais</b>	<b>Gerais e administrativas</b>	<b>Total</b>
Pessoal (i)	2.339.588	17.761	141.667	2.499.016
Remuneração com base em ações	-	-	1.619	1.619
Serviços de terceiros (ii)	358.586	3.007	86.900	448.493
Depreciação/amortização (iii)	177.098	8	28.504	205.610
Aluguéis e seguros (iv)	153.398	143	14.372	167.913
Marketing, patrocínios, doações	2.696	10.283	13.512	26.491
Outros insumos	36.101	80	3.431	39.612
	<b>3.067.467</b>	<b>31.282</b>	<b>290.005</b>	<b>3.388.754</b>
	<b>Consolidado</b>			
	<b>2011</b>			
	<b>Custo dos serviços prestados</b>	<b>Comerciais</b>	<b>Gerais e administrativas</b>	<b>Total</b>
Pessoal (i)	2.001.205	18.769	118.250	2.138.224
Remuneração com base em ações	-	-	4.858	4.858
Serviços de terceiros (ii)	293.759	5.100	66.910	365.769
Depreciação/amortização (iii)	129.393	2	15.629	145.024
Aluguéis e seguros (iv)	111.550	81	12.067	123.698
Marketing, patrocínios, doações	1.413	10.965	1.303	13.681
Outros insumos	23.777	1.099	2.935	27.811
	<b>2.561.097</b>	<b>36.016</b>	<b>221.952</b>	<b>2.819.065</b>

- (i) Os custos com pessoal têm apresentado crescimento em função do aumento no volume de negócios, bem como pelos reajustes salariais previstos nos acordos coletivos.
- (ii) Os serviços de terceiros considerados como “Custo dos serviços prestados” referem-se, substancialmente, aos gastos de manutenção das PAs, *facilities* e de equipamentos de processamento de dados, enquanto que os serviços de terceiros considerados como “Despesas comerciais, gerais e administrativas” referem-se, substancialmente, a gastos com consultorias, viagens, assessorias jurídicas, dentre outros.
- (iii) Os ativos adquiridos por meio de contratos de arrendamento mercantil financeiro foram classificados como ativo imobilizado em observância ao Pronunciamento Técnico CPC 06 (Operações de Arrendamento Mercantil) e, estão sendo depreciados de forma linear com base na vida útil estimada do bem (Nota 11).
- (iv) Representam, substancialmente, os gastos com aluguéis dos imóveis utilizados nas operações e infraestrutura operacional de *contact center*.

**28.2. Outras receitas (despesas) operacionais provenientes das operações continuadas**

**CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS**

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

	<b>Controladora</b>	
	<b>2012</b>	<b>2011</b>
<b>Outras Despesas Operacionais</b>		
Outros	(125)	(65)
	(125)	(65)
	<b>Consolidado</b>	
	<b>2012</b>	<b>2011</b>
<b>Outras Receitas Operacionais</b>		
Reversões de Provisão para Contingências (Nota 19)	24.826	18.818
Multas sobre Contas Vencidas	2.993	1.897
Despesas Recuperadas	7.123	1.569
Venda de imobilizado	7.600	-
	42.542	22.284
<b>Outras Despesas Operacionais</b>		
Provisões para Contingências (Nota 19) *	(71.150)	(41.434)
IPTU	(7.217)	(5.727)
Custo de imobilizado baixado	(11.054)	102
Outros	(21.928)	(8.981)
	(111.349)	(56.040)
	(68.807)	(33.756)

(\*) As despesas relacionadas às contingências FAP estão contabilizadas no grupo de despesas de pessoal, conforme Nota 19.

**28.3. Despesas com benefícios a funcionários**

**CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS**

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

	<b>Consolidado</b>	
	<b>2012</b>	<b>2011</b>
Remuneração fixa	1.456.343	1.182.513
Encargos sociais	340.583	467.007
Plano de opções de compra de ações	1.619	4.858
	<u>1.798.545</u>	<u>1.654.378</u>

## 28.4. Resultado financeiro, líquido

	<b>Controladora</b>		<b>Consolidado</b>	
	<b>2012</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
<b>Receitas Financeiras</b>				
Rendimento de Aplicações Financeiras <sup>(i)</sup>	5.610	10.053	16.150	28.655
Juros e Atualização Monetárias sobre Outros Ativos	472	-	7.727	6.420
Juros sobre Debêntures <sup>(ii)</sup>	45.326	5.660	(5)	-
Instrumentos Financeiros <sup>(iii)</sup>	-	-	9.340	-
Outros	252	549	5.104	3.458
	<u>51.660</u>	<u>16.262</u>	<u>38.316</u>	<u>38.533</u>

	<b>Controladora</b>		<b>Consolidado</b>	
	<b>2012</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
<b>Despesas Financeiras</b>				
Juros e Variações Monetárias sobre Outros Passivos	(363)	(676)	(9.335)	(9.877)
Juros e Atualização Monetária de Contingências	-	-	(4.283)	(11.405)
Juros sobre Financiamento (Nota 15)	(9.824)	-	(48.589)	(38.936)
Juros sobre Debêntures (Nota 14.2)	(45.465)	(2.295)	(45.998)	(2.262)
Juros sobre Notas Promissórias (Nota 14.3)	-	-	(4.518)	(13.388)
Comissão Carta de Fiança <sup>(iv)</sup>	(303)	-	(2.708)	(1.563)
Outras Despesas Financeiras <sup>(v)</sup>	(355)	(408)	(5.387)	(5.578)
	<u>(56.310)</u>	<u>(3.379)</u>	<u>(120.818)</u>	<u>(83.009)</u>

- (i) Os rendimentos com aplicações financeiras apresentaram diminuição em virtude da manutenção de um menor volume de caixa.
- (ii) Os Juros sobre debêntures registrados na controladora são provenientes de transações intragrupo.
- (iii) Refere-se ao ganho com a baixa de parte da contraprestação contingente com o Grupo Allus,
- (iv) Custo relativo, substancialmente, às cartas de fianças de instituições financeiras, apresentadas como garantia no empréstimo do BNDES (Nota 15).
- (v) Referem-se, substancialmente, a descontos financeiros concedidos a clientes, serviços bancários, atualização de passivos de curto prazo e outras despesas.

## 29. IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL

**CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS**

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

O imposto de renda no Brasil compreende o imposto de renda e a contribuição social (que consiste num imposto federal adicional). Nas entidades que compõem o Grupo Allus, somente incide o imposto sobre a renda. Os saldos de impostos diferidos no final de cada período são calculados utilizando a taxa que estará em vigor nos anos subsequentes e os saldos fiscais vigentes em cada final de período incluem impostos a serem pagos atualmente. As taxas legais aplicáveis para o imposto de renda e a contribuição social no Brasil foram de 25% e 9%, respectivamente, o que representou uma taxa composta regulamentar de 34%, para os anos de 2011 e 2010. Para as entidades que compõem o Grupo Allus, as taxas compostas regulamentares para os impostos sobre a renda são de 35% para a Argentina, 33% para a Colômbia e 30% para o Peru.

As despesas e benefícios com imposto de renda e contribuição social nos resultados dos exercícios findos em 31 de dezembro de 2012 e 2011 encontram-se resumidas a seguir:

	<b>Controladora</b>		<b>Consolidado</b>	
	<b>31/12/2012</b>	<b>31/12/2011</b>	<b>31/12/2012</b>	<b>31/12/2011</b>
Corrente				
Imposto de renda	-	(1.377)	(46.157)	(26.733)
Contribuição social	-	(504)	(13.328)	(9.450)
	-	(1.881)	(59.485)	(36.183)
Diferido				
Imposto de renda sobre adições temporárias	-	-	15.660	6.775
Contribuição social sobre adições temporárias	-	-	5.204	2.386
Imposto de renda sobre prejuízos fiscais	978	-	7.273	11.726
Contribuição social sobre base negativa	352	-	2.487	1.100
	1.330	-	30.624	21.987
	1.330	(1.881)	(28.861)	(14.196)

A conciliação entre a despesa tributária e o resultado da multiplicação do lucro contábil pela alíquota fiscal vigente no Brasil e nos demais países onde o Grupo Contax atua, nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2012 e 2011 está apresentada a seguir:



## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

	Controladora		Consolidado	
	31/12/2012	31/12/2011	31/12/2012	31/12/2011
Lucro operacional antes do imposto de renda e da contribuição social	42.983	44.222	78.949	58.902
Imposto de renda e contribuição social à alíquota nominal (34%)	(14.614)	(15.035)	(26.843)	(20.027)
Ajustes para apuração da alíquota efetiva				
Adição (exclusão) permanente de equivalência patrimonial	17.962	14.783	-	-
Efeitos tributários sobre adições (exclusões) permanentes, líquidas (i)	-	-	297	6.655
Alteração à Lei das Sociedades por Ações - Lei nº 11.638/07 (ii)	(2.018)	-	(2.183)	
Outros	-	(1.629)	(132)	(824)
Despesa de imposto de renda e contribuição social	1.330	(1.881)	(28.861)	(14.196)
Alíquota efetiva de imposto de renda e contribuição social	<b>-3,09%</b>	<b>4,25%</b>	<b>36,56%</b>	<b>24,10%</b>

(i) Refere-se, substancialmente, a despesas com multa, doações, brindes e patrocínios, considerados indedutíveis, dentre outros.

### Neutralidade para fins tributários da aplicação inicial das Leis 11.638/07 e 11.941/09

O Grupo Contax optou pelo Regime Tributário Transitório (RTT), instituído pela Lei nº 11.941/09, por meio do qual as apurações do imposto sobre a renda (IRPJ), da contribuição social sobre o lucro líquido (CSLL), da contribuição para o programa de integração social (PIS) e da contribuição para o financiamento da seguridade social (COFINS), para o biênio 2008-2009, continuam a ser determinadas sobre os métodos e critérios contábeis definidos pela Lei nº 6.404/76, vigentes em 31 de dezembro 2007. Dessa forma, o imposto de renda e a contribuição social diferidos, calculados sobre os ajustes decorrentes da adoção das novas práticas contábeis advindas das Leis 11.638/07 e 11.941/09, foram registrados nas informações financeiras trimestrais do Grupo Contax, quando aplicáveis. O Grupo Contax consignou a referida opção na Declaração de Informações Econômico-Fiscais da Pessoa Jurídica (DIPJ).

## 30. ATIVOS MANTIDOS PARA VENDA E OPERAÇÃO DESCONTINUADA

### 30.1. Ativo classificados como mantido para venda

A Companhia celebrou, por meio da sua controlada Dedic, contrato de compra e venda ("Contrato") com terceiros, referente à alienação de determinados ativos vinculados aos contratos de prestação de serviços dos clientes Vivo e Telefonica.

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

---

O referido Contrato, firmado em 30 de novembro de 2011, mencionava que o valor de alienação desses ativos (basicamente carteira de clientes e ativo imobilizado) seria de R\$ 85.000. O resultado dessa operação não produziria efeitos significativos no resultado do Grupo Contax.

A conclusão dessa operação de venda estava sujeita à implementação de determinadas condições precedentes previstas no contrato de compra e venda de ações, que não foram realizadas por motivos alheios à vontade da Companhia.

Os ativos e passivos que compunham o acervo dessa operação, foram reclassificados para as respectivas linhas do balanço, a partir do momento em que a operação não foi concluída. Os resultados da operação descontinuada foram reclassificados para os resultados das operações continuadas.

### 30.2. Descontinuidade da operação de teleatendimento na Contax Argentina

Em agosto de 2011, o Grupo Contax decidiu descontinuar as atividades operacionais da Contax Argentina. Essa operação foi descontinuada em virtude de não apresentar o crescimento previsto e pela aquisição do Grupo Allus, que já possuía operação madura na Argentina apresentando rentabilidade superior.

### 30.3. Análise do resultado do exercício da operação descontinuada

Os resultados classificados como operações descontinuadas incluídos na demonstração do resultado estão apresentados a seguir (efeitos relacionados à “descontinuidade da operação de teleatendimento na Contax Argentina”):

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

	Resultado das operações descontinuadas Exercício findo em 31/12/2012	Resultado das operações descontinuadas dos ativos disponíveis para venda Exercício findo em 31/12/2011	Resultado das operações descontinuadas Exercício findo em 31/12/2011	Efeito total das operações descontinuadas no exercício findo em 31/12/2011
Receita operacional líquida	1.007	155.564	6.772	162.336
Custo dos serviços prestados	(629)	(149.770)	(18.425)	(168.195)
Lucro (prejuízo) operacional bruto	378	5.794	(11.653)	(5.859)
Receitas (despesas) operacionais:				
Comerciais	-	(534)	-	(534)
Gerais e administrativas	-	(12.415)	-	(12.415)
Receitas financeiras	115	-	143	143
Despesas financeiras	(100)	(3.836)	(239)	(4.075)
Outras despesas operacionais, líquidas	(170)	(1.603)	(1.357)	(2.960)
	(155)	(18.388)	(1.453)	(19.841)
Receitas(despesas) não operacionais	5	-	-	-
Lucro (prejuízo) da operação descontinuada antes dos impostos	228	(12.594)	(13.106)	(25.700)
Imposto de renda e contribuição social:				
Corrente	(14)	-	-	-
Diferido	-	4.282	(3)	4.279
Lucro (prejuízo) do exercício da operação descontinuadas	214	(8.312)	(13.109)	(21.421)

	Fluxo de Caixa das operações descontinuadas Exercício findo em 31/12/2012	Fluxo de Caixa das operações descontinuadas dos ativos disponíveis para venda Exercício findo em 31/12/2011	Fluxo de Caixa das operações descontinuadas Exercício findo em 31/12/2011	Fluxo de Caixa total das operações descontinuadas no exercício findo em 31/12/2011
FLUXO DE CAIXA DAS OPERAÇÕES DESCONTINUADAS				
Proveniente (Utilizado) nas atividades operacionais	660	1.023	(12.577)	(11.554)
Utilizado nas atividades de investimento	(820)	(4.750)	(396)	(5.146)
Utilizado nas atividades de financiamento	42	-	16.612	16.612

### 31. LUCRO (PREJUÍZO) POR AÇÃO

Conforme descrito na nota explicativa nº 21, em decorrência dos grupamentos e simultâneos desdobramentos de ações e, em observância ao parágrafo 64 do Pronunciamento Técnico CPC 41 – Resultado por Ação (Equivalente ao IAS 33), as informações relativas à quantidade de ações e o lucro por ação foram ajustados retrospectivamente para refletir os grupamentos e o desdobramento das ações.

#### 31.1. Lucro (prejuízo) básico por ação

O cálculo do lucro (prejuízo) básico por ação é feito por meio da divisão do lucro (prejuízo) líquido do exercício, atribuído aos detentores de ações ordinárias da

**CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS**

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

Controladora, pela quantidade média ponderada de ações ordinárias disponíveis durante o exercício. O lucro (prejuízo) e a quantidade média ponderada em milhares de ações, utilizadas no cálculo do lucro (prejuízo) básico por ação são os seguintes:

	31/12/2012	31/12/2011
(Prejuízo) Lucro do período atribuídos aos controladores:		
<b>Operações continuadas</b>		
Ações Ordinárias	16.954	16.200
Ações Preferenciais	27.359	26.141
	<u>44.313</u>	<u>42.341</u>
<b>Operações descontinuadas</b>		
Ações Ordinárias	82	(8.196)
Ações Preferenciais	132	(13.225)
	<u>214</u>	<u>(21.421)</u>
<b>Operações continuadas e descontinuadas</b>		
Ações Ordinárias	17.036	8.004
Ações Preferenciais	27.491	12.916
	<u>44.527</u>	<u>20.920</u>
Quantidade média ponderada em milhares de ações para efeito de lucro (prejuízo) básico por ação:		
Ações Ordinárias	24.615	23.671
Ações Preferenciais	39.719	38.209
	<u>64.334</u>	<u>61.880</u>
(Prejuízo) Lucro básico por ação (em centavos)		
<b>Operações continuadas</b>		
Ações Ordinárias	0,6888	0,6844
Ações Preferenciais	0,6888	0,6842
<b>Operações descontinuadas</b>		
Ações Ordinárias	0,0033	(0,3462)
Ações Preferenciais	0,0033	(0,3461)
<b>Operações continuadas e descontinuadas</b>		
Ações Ordinárias	0,6921	0,3381
Ações Preferenciais	0,6921	0,3380

**31.2. Lucro (prejuízo) diluído por ação**

O lucro (prejuízo) diluído por ação é calculado por meio da divisão do lucro (prejuízo) líquido atribuído aos detentores de ações ordinárias da Controladora (após o ajuste referente aos juros sobre as ações preferenciais conversíveis e sobre títulos

**CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS**

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

convertíveis, em ambos os casos líquido de impostos) pela quantidade média ponderada de ações ordinárias disponíveis durante o exercício mais a quantidade média ponderada de ações ordinárias que seriam emitidas na conversão de todas as ações ordinárias potenciais diluídas em ações ordinárias. O lucro (prejuízo) utilizado no cálculo de todos os lucros (prejuízos) diluídos por ação é o mesmo utilizado no cálculo do lucro básico por ação, como descrito anteriormente.

A tabela a seguir mostra a quantidade média ponderada de ações para efeitos de lucro (prejuízo) diluído por ação e a quantidade média ponderada de ações utilizada no cálculo do lucro (prejuízo) básico por ação, da seguinte forma:

	31/12/2012	31/12/2011
(Prejuízo) Lucro do período atribuídos aos controladores:		
<b>Operações continuadas</b>		
Ações Ordinárias	16.954	16.200
Ações Preferenciais	27.359	26.141
	<u>44.313</u>	<u>42.341</u>
<b>Operações descontinuadas</b>		
Ações Ordinárias	82	(8.196)
Ações Preferenciais	132	(13.225)
	<u>214</u>	<u>(21.421)</u>
<b>Operações continuadas e descontinuadas</b>		
Ações Ordinárias	17.036	8.004
Ações Preferenciais	27.491	12.916
	<u>44.527</u>	<u>20.920</u>
Quantidade média ponderada de ações utilizadas no cálculo do lucro (prejuízo) diluído por ações:		
Ações Ordinárias	24.750	23.827
Ações Preferenciais	39.719	38.209
	<u>64.468</u>	<u>62.036</u>
(Prejuízo) Lucro diluído por ação (em centavos)		
<b>Operações continuadas</b>		
Ações Ordinárias	0,6850	0,6799
Ações Preferenciais	0,6888	0,6842
<b>Operações descontinuadas</b>		
Ações Ordinárias	0,0033	(0,3440)
Ações Preferenciais	0,0033	(0,3461)
<b>Operações continuadas e descontinuadas</b>		
Ações Ordinárias	0,6883	0,3359
Ações Preferenciais	0,6921	0,3380



## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

O risco de liquidez é o risco de que a empresa não seja capaz de atender suas obrigações nas datas de vencimento. A administração entende que o Grupo Contax não oferece risco de inadimplência, porque os atuais recursos financeiros e as futuras gerações operacionais de caixa são adequados para atender às necessidades previstas de capital de giro, cumprir com as obrigações dos empréstimos de terceiros e suportar níveis médios de investimentos projetados no futuro próximo. Adicionalmente, o Grupo Contax continua realizando ações para a reestruturação e o alongamento do perfil de sua dívida, conforme descrito na nota de debêntures (nota 14).

### 32.1.2 Risco de crédito

O risco de crédito é o risco de a contraparte de um negócio não cumprir uma obrigação prevista em um instrumento financeiro ou contrato com cliente, o que levaria ao prejuízo financeiro. Os instrumentos financeiros que expõem o Grupo Contax ao risco de concentração de crédito consistem, principalmente, das disponibilidades e das contas a receber. A Administração avalia que suas políticas de crédito são prudentes e refletem condições normais de mercado e risco. A Administração do Grupo Contax não antecipa o descumprimento dos acordos pelas contrapartes e, portanto, não vem exigindo garantias colaterais. No período findo em 31 de dezembro de 2012 o Grupo Contax possuía equivalentes de caixa com os seguintes bancos: Banco do Brasil (Brasil, Argentina), Banco do Nordeste (Brasil), Bradesco (Brasil), Bancolombia (Colômbia), Banco de la Nación (Peru), Citibank (Brasil), Helm Bank (Colômbia), HSBC (Brasil, Argentina, Espanha), Itaú (Brasil, Argentina), Santander (Brasil, Colômbia), Votorantim (Brasil).

Os principais montantes em equivalentes de caixa estão contidos em instituições financeiras avaliadas pela agência de classificação de risco *Fitch Rating*, conforme o quadro:

	Controladora	Consolidado
	31/12/2012	31/12/2012
F1+	101.905	322.784
F2	-	27.581
Total circulante	101.905	350.365
AAA	-	46.687
AA+	24.486	24.486
Total não circulante	24.486	71.173

#### i. Instrumentos financeiros e depósitos em dinheiro

O risco de crédito de saldos com instituições financeiras é administrado pela Tesouraria do Grupo Contax de acordo com suas políticas internas. Os recursos

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

---

excedentes são investidos somente em contrapartes aprovadas e dentro do limite estabelecido a cada uma. O limite de crédito das contrapartes é revisado anualmente pelo Conselho de Administração do Grupo Contax, podendo ser atualizado ao longo do ano sempre que necessário sujeito à aprovação do Comitê Financeiro do Grupo Contax. Esses limites são estabelecidos objetivando minimizar a concentração de riscos e, conseqüentemente, mitigando o prejuízo financeiro no caso de potencial falência de uma contraparte.

### ii. Contas a receber

O risco de crédito em relação às contas a receber é minimizado, substancialmente, em função do porte financeiro das empresas para as quais o Grupo Contax presta serviços. Adicionalmente, o Grupo Contax monitora continuamente a posição de seus recebíveis, reavaliando, sempre que necessário, suas políticas de crédito, objetivando mitigar eventuais perdas. Sempre que necessário, o Grupo Contax constitui provisão para créditos de liquidação duvidosa para os clientes inadimplentes e aplica procedimentos de cobrança e negociação de créditos vencidos.

A provisão para créditos de liquidação duvidosa é registrada como perdas prováveis em relação às contas a receber, cujo cálculo se baseia em estimativas considerando a situação de cada cliente e as garantias por eles oferecidas.

### iii. Cláusulas restritivas (*covenants*)

Conforme descrito na nota explicativa nº 15.2.1, a Contax possui financiamento junto ao BNDES que apresenta cláusula restritiva (financial covenants). Conforme descrito nas notas explicativas 14.3.1 e 14.3.2, a Companhia emitiu debêntures cujo contrato celebrado prevê cláusula restritiva (financial covenants). O não cumprimento, por parte da Contax, do índice estabelecido no referido contrato de financiamento pode resultar na contratação de fiança bancária ou antecipação da liquidação da dívida.

### 32.1.3 Risco de mercado

Risco de que o valor justo dos fluxos de caixa futuros de um instrumento financeiro flutue devido a variações nos preços de mercado. Os preços de mercado englobam os riscos: de taxa de juros e cambial. Instrumentos financeiros afetados pelo risco de mercado incluem empréstimos e financiamentos a pagar, depósitos e instrumentos financeiros mensurados ao valor justo por meio do resultado.

#### a. Risco de taxa de juros

Risco de taxa de juros é o risco de que o valor justo dos fluxos de caixa futuros de um instrumento financeiro flutue devido a variações nas taxas de juros de mercado. A exposição do Grupo Contax ao risco de mudanças nas taxas de



## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

---

juros de mercado refere-se, principalmente, às obrigações de longo prazo sujeitas a taxas de juros variáveis. O Grupo Contax não tem celebrado contratos de instrumentos financeiros derivativos para cobrir esse risco, porém monitora continuamente as taxas de juros de mercado, a fim de observar a eventual necessidade de contratação desses instrumentos.

O BNDES cobra juros fixos sobre a TJLP sobre os empréstimos e financiamentos com a finalidade de financiar a expansão da capacidade instalada, melhoria das instalações, qualificação dos colaboradores, melhoria na qualidade dos serviços prestados e da produtividade, investimentos em ações de *marketing* e aquisições de máquinas e equipamentos. Uma vez que estas taxas são consideradas favoráveis, o Grupo Contax entende que não há risco de baixa volatilidade para esta parcela da dívida.

### Variação nas taxas do CDI

O Grupo Contax mantém parte substancial da sua dívida e de seu caixa e equivalentes de caixa indexadas à variação do CDI. Em 31 de dezembro de 2012, o Grupo Contax apresentava dívida líquida (sem considerar as aplicações de longo prazo por não figurarem como disponibilidades para fins de Balanço) de R\$571.446 na Controladora e dívida líquida de R\$747.135 no Consolidado, representada pelo valor do caixa e equivalentes de caixa, líquido de empréstimos e financiamentos, debêntures e arrendamentos mercantis.

A expectativa de mercado, conforme dados apresentados no relatório de mercado Focus (BACEN), com data base em 25 de janeiro de 2013, indicavam uma taxa mediana (Agregado) efetiva da Selic estimada em 7,25%, cenário provável para o ano de 2013, ante a taxa efetiva de 11,76% verificada em 31 de dezembro de 2011.

Adicionalmente, a Administração efetuou testes de sensibilidade para cenários adversos, considerando deterioração da taxa em 25% ou 50% superiores ao cenário provável, conforme quadro abaixo:

**CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS**

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

Operação	Controladora em 31.12.2012		
	Cenário provável	Cenário I - deterioração de 25%	Cenário II - deterioração de 50%
Taxa efetiva em 31 de dezembro de 2012	7,14%	7,14%	7,14%
Dívida líquida <sup>(i)</sup>	(571.446)	(571.446)	(571.446)
Taxa anual estimada do CDI para 2013	7,25%	5,44%	3,63%
Efeito acumulado no resultado e patrimônio líquido:			
Redução	(629)	-	-
Aumento	-	9.729	20.086

  

Operação	Consolidado em 31.12.2012		
	Cenário provável	Cenário I - deterioração de 25%	Cenário II - deterioração de 50%
Taxa efetiva em 31 de dezembro de 2012	7,14%	7,14%	7,14%
Dívida líquida <sup>(ii)</sup>	(747.135)	(747.135)	(747.135)
Taxa anual estimada do CDI para 2013	7,25%	9,06%	10,88%
Efeito acumulado no resultado e patrimônio líquido:			
Redução	(822)	(14.364)	(27.905)
Aumento	-	-	-

- (i) Em 31 de dezembro de 2012, a dívida líquida da Controladora considera o montante de R\$101.905 relativo à caixa e equivalentes de caixa e R\$ 673.351 relativos às debêntures e derivativos embutidos (Nota 14).
- (ii) Em 31 de dezembro de 2012, a dívida líquida do Consolidado considera o montante de R\$355.247 relativo à caixa, R\$427.086 referentes a empréstimos e financiamentos, R\$ 673.351 referentes à debêntures, notas promissórias e derivativos embutidos e R\$1.945 referentes a obrigações com arrendamento mercantil.

**b. Risco cambial**

O risco cambial é o risco de que o valor justo dos fluxos de caixa futuros de um instrumento financeiro flutue devido a variações nas taxas de câmbio. A exposição do Grupo Contax ao risco de variações nas taxas de câmbio refere-se principalmente (i) à carteira de financiamentos em moeda estrangeira, (ii) investimentos em controladas no exterior, (iii) às receitas e custos relacionados à prestação de serviços pelas controladas no exterior e (iv) aos dispêndios de capital em futuras aquisições de equipamentos de tecnologia, que apesar de não serem expressos em moedas estrangeiras, são indiretamente afetados pelas mudanças nas taxas de câmbio por conterem componentes importados.

Durante o período findo em 31 de dezembro de 2012, cerca de 38% dos dispêndios de capital do Grupo Contax com investimentos incluíram esses equipamentos (34% em 31 de dezembro de 2011).

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

Em 31 de dezembro de 2012, o valor de empréstimos e financiamentos em moedas estrangeiras é de R\$48.565 (Nota 15).

Para o período findo em 31 de dezembro de 2012, as receitas e os custos/despesas operacionais das controladas no exterior montavam a R\$442.919 e R\$430.515, respectivamente (11% e 12% dos montantes consolidados).

O Grupo Contax não vem celebrando contratos de derivativos para cobrir esse risco, porém, vem monitorando continuamente as variações de câmbio, a fim de observar eventual necessidade de contratação desses instrumentos.

### Variação nas taxas de câmbio

Para fins de análise de sensibilidade nas transações que envolvem exposição à variação cambial (basicamente empréstimos e financiamentos em moedas estrangeiras), o Grupo Contax estimou, com base nas expectativas de mercado divulgadas em 25 de janeiro de 2013, pelo BACEN, por meio do Relatório de Mercado Focus, os cenários prováveis para o dólar norte-americano no ano de 2013. Os cenários I e II foram estimados com uma deterioração de 25% e 50%, respectivamente, acima da expectativa provável, conforme demonstrado a seguir:

Operação	Cenário provável	Consolidado em 31.12.2012	
		Cenário I - deterioração de 25%	Cenário II - deterioração de 50%
Empréstimos em moedas estrangeiras	48.565	48.565	48.565
Taxa de câmbio em 31 de dezembro de 2012	2,0435	2,0435	2,0435
Taxa de câmbio estimada para 2013	2,0700	2,5875	3,1050
Efeito acumulado no resultado e patrimônio líquido:			
Redução	-	-	-
Aumento	630	12.928	25.227

### 32.1.4 Remessas ao exterior

O governo argentino impôs exigências sobre pessoas físicas e jurídicas para a compra, bem como para remessas em moeda estrangeira e pagamentos ao exterior a partir de outubro de 2011, reduzindo a compra de dólares norte-americanos à taxa de câmbio oficial. Esta situação originou um mercado de câmbio não oficial para a compra de dólares a uma taxa muito acima da taxa de câmbio oficial e que tornará um benchmark para as operações nesta moeda. A variação entre estas taxas de cambio foi de 8% registrados no início de janeiro para 38% no final de dezembro

Estas exigências podem criar problemas em relação as remessas ao exterior e pagamentos de dividendos oriundos das empresas argentinas do Grupo.

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

---

### 32.2. Classificação e valorização dos instrumentos financeiros

O Grupo Contax opera com diversos instrumentos financeiros, com destaque para aplicações financeiras, contas a receber, fornecedores, empréstimos e financiamentos e arrendamentos mercantis.

### 32.3. Valor justo dos instrumentos financeiros

Os valores justos dos investimentos com cotação pública são baseados nos preços atuais de compra. Para os instrumentos financeiros sem mercado ativo ou cotação pública, o Grupo Contax estabelece o valor justo por meio de técnicas de avaliação. Essas técnicas incluem o uso de operações recentes contratadas com terceiros, a referência a outros instrumentos que são, substancialmente, similares a análise de fluxos de caixa descontados e os modelos de precificação de opções que fazem o maior uso possível de informações geradas pelo mercado, e contam o mínimo possível com informações geradas pela Administração do Grupo Contax.

O Grupo Contax avalia, na data do balanço, se há evidência objetiva de que um ativo financeiro ou um grupo de ativos financeiros está registrado por valor acima de seu valor recuperável. Se houver alguma evidência para os ativos financeiros disponíveis para venda, a perda cumulativa (mensurada como a diferença entre o custo de aquisição e o valor justo atual, menos qualquer perda por realização desse ativo financeiro previamente reconhecida no resultado) é retirada do patrimônio e reconhecida na demonstração do resultado.

#### 32.3.1. Técnicas de avaliação e premissas aplicadas para fins de apuração do valor justo

A determinação do valor justo dos ativos e passivos financeiros é apresentada a seguir:

- O valor justo dos ativos e passivos financeiros que apresentam termos e condições padrão e são negociados em mercados ativos é determinado com base nos preços observados nesses mercados.
- O valor justo dos outros ativos e passivos financeiros (com exceção daqueles descritos acima) é determinado de acordo com modelos de precificação geralmente aceitos baseado em análises dos fluxos de caixa descontados.

Os saldos apresentados abaixo estão mensurados ao custo amortizado e os valores contábeis são similares aos seus valores justos, exceto para as aplicações financeiras de longo prazo:

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

	Controladora			
	Valor contábil		Valor justo	
	31/12/2012	31/12/2011	31/12/2012	31/12/2011
<u>Ativos financeiros</u>				
Empréstimos e recebíveis:				
Dividendos a receber	-	9.949	-	9.949
Aplicações financeiras de longo prazo	24.486	53.903	26.250	59.383
Total dos ativos financeiros	<u>24.486</u>	<u>63.852</u>	<u>26.250</u>	<u>69.332</u>

### Passivos financeiros

Ao custo amortizado:				
Fornecedores	<u>27</u>	<u>77</u>	<u>27</u>	<u>77</u>
Total dos passivos financeiros	<u>27</u>	<u>77</u>	<u>27</u>	<u>77</u>

	Consolidado			
	Valor contábil		Valor justo	
	31/12/2012	31/12/2011	31/12/2012	31/12/2011
<u>Ativos financeiros</u>				
Empréstimos e recebíveis:				
Contas a receber de clientes	372.172	321.864	372.172	321.864
Outros recebíveis	15.204	11.139	15.204	11.139
Aplicações financeiras de longo prazo	71.173	100.622	72.922	106.103
Mantidos até o vencimento:				
Caixa restrito	<u>23.545</u>	<u>30.419</u>	<u>23.545</u>	<u>30.419</u>
Total dos ativos financeiros	<u>482.094</u>	<u>464.044</u>	<u>483.843</u>	<u>469.525</u>

### Passivos financeiros

Ao custo amortizado:				
Fornecedores	140.602	130.452	140.602	130.452
Empréstimos e financiamentos	427.086	522.035	427.086	522.035
Debêntures e notas promissórias	673.351	744.357	673.351	744.357
Obrigações com arrendamento mercantil	<u>1.945</u>	<u>1.460</u>	<u>1.945</u>	<u>1.479</u>
Total dos passivos financeiros	<u>1.242.984</u>	<u>1.398.304</u>	<u>1.242.984</u>	<u>1.398.324</u>

## 32.4. Derivativos

Para as datas bases de 31 de dezembro de 2012 e de 2011, o Grupo Contax não operou com instrumentos financeiros derivativos para fins especulativos. A política de crédito da Companhia não autoriza operação com instrumentos financeiros derivativos para estes fins.

Conforme a nota 14.3.2, a Companhia operou com derivativos embutidos agregados à emissão de Debêntures. A operação com estes derivativos segue a política de endividamento da Companhia, que visa o alongamento da dívida.

## 32.5. Caixa e equivalentes de caixa

Os valores contabilizados aproximam-se dos valores de realização ou liquidação. Excessos de caixa são aplicados, em linha com as políticas de Tesouraria, as quais são reavaliadas periodicamente pela Administração.

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

---

### 33. PAGAMENTOS BASEADOS EM AÇÕES

As opções de compra de ações da Companhia têm como objetivo a outorga de opção para subscrição de ações ordinárias, escriturais, de sua emissão, em favor dos administradores e colaboradores beneficiários com a finalidade de retê-los (ou mantê-los) e incentivá-los a contribuir em prol dos interesses do Grupo Contax. Para terem direito às opções de compra de ações, os beneficiários devem concluir de um a quatro anos de serviço (períodos de aquisição de direito).

Os planos constituem negócio oneroso de natureza exclusivamente civil e não criam qualquer obrigação de natureza trabalhista ou previdenciária entre o Grupo Contax e os Outorgados, sejam eles empregados ou não.

Os membros do Comitê do Plano de Opção para Subscrição de Ações reúnem-se para, dentro das bases gerais do Plano, indicar os administradores, colaboradores e prestadores de serviço que serão contemplados, a quantidade total de opções a ser distribuída, bem como o preço de aquisição de cada ação objeto das opções. Estão habilitados a participar dos planos, a critério do Comitê de Remuneração, administradores, empregados, e pessoas naturais que prestem serviços ao Grupo Contax.

#### 33.1. Informações sobre os planos de compra de ações do Grupo Contax

##### a) Programa 2007

O Plano de Opção de Compra de Ações, aprovado pela Assembléia Geral Ordinária de 16 de abril de 2007, foi estabelecido em conformidade com o Art. 169, § 3º, da Lei nº 6.404/76. O plano, cuja gestão compete ao Comitê Gestor definido pelo Conselho de Administração e formado por membros do mesmo, objetiva atrair executivos para o Grupo Contax, além de reter e assegurar o estreito alinhamento entre os interesses da Administração e de seus acionistas.

O Programa de Opção de Compra de Ações iniciado em 2007 (“Programa 2007”), concede aos executivos beneficiários, um total correspondente a até 1,9% do capital social subscrito e integralizado, representando 350.000 ações ordinárias concedidas no âmbito do Programa 2007. As opções são exercíveis a partir de 1º de outubro de 2007, em 4 (quatro) lotes anuais iguais. Em decorrência do grupamento e simultâneo desdobramento das ações realizado em 18 de janeiro de 2010, o Programa 2007 passou a ser representado por 1.400.000 ações ordinárias.

Em 4 de setembro de 2009, foram aprovadas pelo Comitê Gestor as seguintes modificações no formato do Programa 2007, mantendo as condições previamente disciplinadas: (i) ajustar o número de opções outorgadas aos executivos beneficiários do Programa 2007 em virtude do grupamento das ações do Grupo Contax, na proporção de 20 ações para 1 ação, aprovado pela Assembleia Geral Extraordinária de 17 de outubro de 2007; (ii) ajustar o preço de exercício das opções de R\$ 51,20 para R\$ 45,00; (iii) alterar o índice de correção do preço de exercício das opções do Índice Geral de Preços do Mercado (IGP-M) para o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), a ser aplicado sobre o preço de exercício dos próximos lotes anuais do Programa 2007; (iv) determinar a extinção da obrigação de destinar um

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

valor mínimo do bônus anual para adquirir ações decorrentes de opções, cujo prazo inicial de carência já tenha decorrido.

A seguir estão sendo apresentadas as principais características de cada lote por outorga deste plano:

Programa 2007	Controladora e Consolidado						
	Quantidade original de opções	Quantidade de opções pós-grupamento/desdobramento	Data da outorga/alteração	Data do <i>vesting</i> (exercíveis)	Data de vencimento	Preço de exercício (*)	Valor justo na data da outorga (*)
<b>1ª outorga:</b>							
Lote 1	87.500	350.000	16/04/2007	abr/07	01/10/2014	51,20	14,13
Lote 2	87.500	350.000	16/04/2007	out/08	01/10/2014	45,00	37,31
Lote 3	87.500	350.000	16/04/2007	out/09	01/10/2014	45,00	37,31
Lote 4	87.500	350.000	16/04/2007	out/10	01/10/2014	45,00	37,31
Total de opções	350.000	1.400.000					

(\*) Na data de outorga do plano, com relação ao 1º lote e na data da alteração do plano para os demais lotes.

### b) Programa 2010

Em Reunião do Comitê Gestor do Plano de Opção de Compra de Ações, foi aprovada a criação de um Programa de Opção de Compra de Ações do Grupo Contax para o ano de 2010 (“Programa 2010”), na forma do Plano de Opção de Compra de Ações (“Plano”), nos termos do Art. 168, § 3º, da Lei nº 6.404/76, que prevê que o Grupo Contax, dentro do limite de capital autorizado, e de acordo com Plano aprovado pela Assembleia Geral, outorgue opção de compra de ações a seus administradores ou colaboradores. A gestão do Programa 2010 compete ao Comitê Gestor, definido pelo Conselho de Administração, e formado por membros do mesmo.

O Programa 2010 objetiva atrair executivos para o Grupo Contax, visando obter um maior alinhamento dos interesses dos executivos com os interesses dos acionistas, além do compartilhamento dos riscos do mercado de capitais.

O Programa 2010 concede aos beneficiários um volume global equivalente a 3,1% do capital social total do Grupo Contax, a época da aprovação, correspondendo a 2.244.611 ações ordinárias. Este limite foi reduzido pelo Comitê Gestor do Plano de Opção de Compra de Ações para 1,6% do capital social total da Contax Participações S.A., a época da aprovação, correspondendo a 1.182.000 ações ordinárias.

A opção pode ser exercida pelos executivos beneficiários em 4 (quatro) lotes anuais iguais (“lotes anuais”), cada qual correspondendo a 25% do total da opção concedida, conforme definido nos contratos. A opção referente ao primeiro lote anual poderia ser exercida a partir de 1º de outubro de 2010, sendo que as demais opções poderão ser exercidas, anualmente e sucessivamente, a partir de 1º de outubro de 2011.

O preço de exercício das opções corresponde ao valor médio das ações dos últimos 30 pregões na BM&FBOVESPA, ao qual foi aplicado, conforme autorizado pelo Plano, um desconto de 15%. O preço de exercício das opções referentes aos lotes anuais será corrigido com base no IPCA.

Abaixo estão sendo apresentadas as principais características de cada lote por outorga deste plano:

**CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS**

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

Programa 2010	Controladora e Consolidado					
	Quantidade de opções	Data da outorga	Data do <i>vesting</i> (exercíveis)	Data de vencimento	Preço de exercício	Valor justo na data da outorga
<u>1ª outorga:</u>						
Lote 1	255.000	31/8/2010	out/10	out-18	25,00	6,84
Lote 2	255.000	31/8/2010	out/11	out-18	25,00	8,19
Lote 3	255.000	31/8/2010	out/12	out-18	25,00	9,23
Lote 4	<u>255.000</u>	31/8/2010	out/13	out-18	25,00	9,88
Total de opções	1.020.000					
<u>2ª outorga:</u>						
Lote 1	12.500	1/12/2010	dez/10	out-18	27,29	4,46
Lote 2	12.500	1/12/2010	out/11	out-18	27,29	6,99
Lote 3	12.500	1/12/2010	out/12	out-18	27,29	8,79
Lote 4	<u>12.500</u>	1/12/2010	out/13	out-18	27,29	9,84
Total de opções	50.000					
<u>3ª outorga:</u>						
Lote 1	28.000	2/5/2011	mai/11	out-18	22,16	3,84
Lote 2	28.000	2/5/2011	out/11	out-18	22,16	4,12
Lote 3	28.000	2/5/2011	out/12	out-18	22,16	4,97
Lote 4	<u>28.000</u>	2/5/2011	out/13	out-18	22,16	5,71
Total de opções	112.000					

c) Programa 2012

Em Reunião do Comitê Gestor do Plano de Opção de Compra de Ações, foi aprovada a criação de um Programa de Opção de Compra de Ações da Contax Participações S.A. para o ano de 2012 (“Programa 2012”), na forma do Plano de Opção de Compra de Ações (“Plano”), nos termos do Art. 168, § 3º, da Lei nº 6.404/76, que prevê que a Contax Participações S.A., dentro do limite de capital autorizado, e de acordo com Plano aprovado pela Assembleia Geral, outorgue opção de compra de ações a seus administradores ou colaboradores. A gestão do Programa 2012 compete ao Comitê Gestor, definido pelo Conselho de Administração, e formado por membros do mesmo.

O Programa 2012 objetiva atrair executivos para a Contax, visando obter um maior alinhamento dos interesses dos executivos com os interesses dos acionistas, além do compartilhamento dos riscos do mercado de capitais.

O Programa 2012 concede aos beneficiários um volume global equivalente a 1,5% do capital social total da Contax Participações S.A., a época da aprovação, correspondendo a 1.062.611 ações ordinárias.

A opção pode ser exercida pelos executivos beneficiários em 4 (quatro) lotes anuais iguais (“lotes anuais”), cada qual correspondendo a 25% do total da opção concedida, conforme definido nos contratos. A opção referente ao primeiro lote anual poderia ser exercida a partir de 14 de novembro de 2012, sendo que as demais opções poderão ser exercidas, anualmente e sucessivamente, a partir de 14 de novembro de 2013.



## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

O preço de exercício das opções corresponde ao valor médio das ações dos últimos 30 pregões na BM&FBOVESPA, ao qual foi aplicado, conforme autorizado pelo Plano, um desconto de 15%. O preço de exercício das opções referentes aos lotes anuais será corrigido com base no IPCA.

Abaixo estão sendo apresentadas as principais características de cada lote por outorga deste plano:

Programa 2012	Controladora e Consolidado					
	Quantidade de opções	Data da outorga	Data do <i>vesting</i> (exercíveis)	Data de vencimento	Preço de exercício	Valor justo na data da outorga
<b>1ª outorga:</b>						
Lote 1	67.000	14/11/2012	nov/12	nov/18	18,69	4,29
Lote 2	67.000	14/11/2012	nov/12	nov/18	18,69	4,29
Lote 3	67.000	14/11/2012	nov/13	nov/18	18,69	3,36
Lote 4	67.000	14/11/2012	nov/14	nov/18	18,69	2,93
Total de opções	268.000					

### 33.2. Informações sobre a precificação dos planos de compra de ações do Grupo Contax

As opções foram precificadas de acordo com o modelo *Black & Scholes*.

No caso do Programa 2007, o valor justo das opções foi recalculado em 04 de setembro de 2009, data das alterações anteriormente descritas e estão demonstradas no quadro abaixo referentes aos lotes 2, 3 e 4 do respectivo plano.

Dados inseridos no modelo:	Programa 2007		Programa 2010			Programa 2012
	1ª outorga		1ª outorga	2ª outorga	3ª outorga	1ª outorga
	1º lote (antes da modificação)	2º a 4º lotes (após modificação)				
Preço da ação na data da outorga	64,00	79,00	32,40	31,50	26,00	23,95
Preço de exercício	51,20	45,00	25,00	27,29	22,16	18,69
Duração da opção	1 a 4 anos	1 a 4 anos	Até 8 anos	Até 8 anos	Até 8 anos	Até 6 anos
Taxa de retorno livre de risco	11,08%	11,07%	11,19%	12,01%	12,33%	7,00%
Taxa de rendimento (dividendos)	1,40%	1,50%	6%	6%	6%	6%
Volatilidade esperada	19,64%	17,59%	38,44%	45,26%	26,98%	10,00%
Valores justos das opções (média ponderada)	14,13	37,31	8,54	7,52	4,66	3,72

### 33.3. Opções de compras exercidas nos períodos reportados

Durante o exercício findo em 31 de Dezembro de 2012, foram exercidas 101.868 opções de compra pelos beneficiários do Programa 2007.

### 33.4. Registro contábil do benefício de pagamentos baseados em ações

Em função das informações sobre os planos de compra de ações e respectiva premissas usadas para cálculo do valor justo das opções, a Companhia registrou R\$1.619 em 31 de Dezembro de 2012 (R\$4.859 em 31 Dezembro de 2011) como despesa operacional “pagamento baseado em ações”, tendo como contrapartida reserva de capital no patrimônio líquido.

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

---

Em 18 de dezembro de 2012, foi exercido direito de compra de 101.868 ações, por beneficiário do Programa 2007, gerando registro de R\$ 2.120 pertinentes ao ajuste do preço de venda das ações, em contrapartida a reserva de capital no patrimônio líquido.

### 34. TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS

De acordo com a Lei nº 6.404/76, o acionista não poderá votar nas deliberações da assembleia geral para: (i) aprovação de laudo de avaliação de bens com que o próprio acionista concorrer para a formação do capital social; (ii) aprovação de suas contas como administrador do Grupo Contax; ou (iii) qualquer outra deliberação que puder beneficiá-lo, de modo particular, ou em que tiver interesse conflitante com o do Grupo Contax. As deliberações tomadas em decorrência do voto de acionista que tem interesse conflitante com o do Grupo Contax são anuláveis, e o respectivo acionista responderá pelos danos causados e será obrigado a transferir para o Grupo Contax as vantagens que eventualmente tiver auferido.

A Lei nº 6.404/76 também dispõe que é vedado ao conselheiro ou diretor participar de (i) operação social em que tiver interesse conflitante com o do Grupo Contax, ou (ii) deliberação que tomarem os demais conselheiros e diretores a respeito de tal operação conflitante. Ao conselheiro ou diretor em conflito cumpre cientificar o seu impedimento aos demais conselheiros ou diretores e fazer consignar a natureza e extensão do seu interesse em ata de reunião do Conselho de Administração ou da Diretoria. Adicionalmente, os conselheiros ou diretores somente poderão contratar operações com o Grupo Contax em condições razoáveis ou equitativas, similares às que prevalecem no mercado ou em que o Grupo Contax contrataria com terceiros. Qualquer negócio contratado pelo respectivo administrador, em violação das regras acima mencionadas é anulável e o administrador interessado será obrigado a transferir para o Grupo Contax as vantagens eventualmente auferidas.

As operações com partes relacionadas referem-se a todos os empréstimos a receber, contas a receber de quaisquer serviços prestados e quaisquer outras dívidas com os acionistas, subsidiárias ou afiliadas não consolidadas. Em relação as transações do Grupo Contax com suas controladas diretas, estas restringem-se às participações acionárias conforme descrito na nota explicativa nº 10.

As transações entre o Grupo Contax e suas controladas, que são suas partes relacionadas, foram eliminadas no processo de consolidação e, portanto, não estão apresentadas nesta nota explicativa, exceto para o valor de R\$ 117.624 relacionado a transferência do controle acionário da Mobitel (Dedic), da companhia para a controlada Contax S.A, apresentado no balanço na rubrica de transações com partes relacionadas.

# **CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS**

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

	<b>31/12/2012</b>							
	<b>Oi</b>	<b>Oi</b>	<b>Oi</b>	<b>Brasil</b>	<b>Brasil</b>	<b>PT</b>		
	<b>Fixa</b>	<b>Móvel</b>	<b>S.A. <sup>(i)</sup></b>	<b>Telecom</b>	<b>Telecom</b>	<b>Sistemas de</b>	<b>Iguatemi</b>	<b>Total</b>
				<b>Móvel</b>	<b>Multimídia</b>	<b>Informação</b>		
<b>Ativo</b>								
Contas a receber	15.717	19.073	14.540	9.166	1.167	-	57	59.720
Créditos a receber - contingência (Nota 19.3 (iv))	7.780	-	-	-	-	-	-	7.780
	<u>23.497</u>	<u>19.073</u>	<u>14.540</u>	<u>9.166</u>	<u>1.167</u>	<u>-</u>	<u>57</u>	<u>67.500</u>
<b>Passivo</b>								
Fornecedores	(4.549)	(338)	(43)	-	-	(2.711)	-	(7.641)
	<u>(4.549)</u>	<u>(338)</u>	<u>(43)</u>	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>(2.711)</u>	<u>-</u>	<u>(7.641)</u>
	<b>31/12/2011</b>							
	<b>Oi</b>	<b>Oi</b>	<b>Oi</b>	<b>Brasil</b>	<b>Brasil</b>	<b>PT</b>		
	<b>Fixa</b>	<b>Móvel</b>	<b>S.A. <sup>(i)</sup></b>	<b>Telecom</b>	<b>Telecom</b>	<b>Sistemas de</b>	<b>Iguatemi</b>	<b>Total</b>
				<b>Móvel</b>	<b>Multimídia</b>	<b>Informação</b>		
<b>Ativo</b>								
Contas a receber	338	2.492	4.585	5.341	-	-	-	12.756
Créditos a receber - contingência (Nota 19.3 (iv))	7.187	-	-	-	-	-	-	7.187
	<u>7.525</u>	<u>2.492</u>	<u>4.585</u>	<u>5.341</u>	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>19.943</u>
<b>Passivo</b>								
Fornecedores	(4.769)	(171)	(70)	-	-	-	-	(5.010)
	<u>(4.769)</u>	<u>(171)</u>	<u>(70)</u>	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>(5.010)</u>

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

	Exercício findo em 31/12/2012													
	Oi Fixa	Oi Móvel	Oi Internet	Oi S.A. <sup>(i)</sup>	Brasil Telecom Móvel	Brasil Telecom Multimídia	Paggo Administradora de Crédito	Paggo Acquirer	Paggo Soluções	Way TV	PT Sistemas de Informação	PT Telecom Inovação	Iguate mi	Total
Receitas														
Receitas dos serviços prestados	899.928	548.011	9.751	75.393	69.039	5.746	3.550	-	441	-	-	-	484	1.612.343
Custos e despesas														
Custos dos serviços prestados	(32.432)	(4.554)	-	(734)	(65)	-	-	-	-	-	(2.711)	(446)	-	(40.942)
	867.496	543.457	9.751	74.659	68.974	5.746	3.550	-	441	-	(2.711)	(446)	484	1.571.401
	Exercício findo em 31/12/2011													
	Oi Fixa	Oi Móvel	Oi Internet	Oi S.A. <sup>(i)</sup>	Brasil Telecom Móvel	Brasil Telecom Multimídia	Paggo Administradora de Crédito	Paggo Acquirer	Paggo Soluções	Way TV	PT Sistemas de Informação	PT Telecom Inovação	Iguate mi	Total
Receitas														
Receitas dos serviços prestados	748.694	424.309	17.650	50.423	50.976	-	6.451	124	158	6.608	-	-	-	1.305.393
Custos e despesas														
Custos dos serviços prestados	(27.803)	(4.069)	-	(3.963)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(35.835)
	720.891	420.240	17.650	46.460	50.976	-	6.451	124	158	6.608	-	-	-	1.269.558

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

---

### (i) Mudança de razão social Brasil Telecom S.A.

A razão social da Brasil Telecom S.A foi alterada para Oi S.A. . Dessa forma, foram interpretados os saldos retrorativos de balanço e resultado com a Brasil Telecom S.A. como Oi S.A.

### (ii) Transações com partes relacionadas

Entre os principais clientes do segmento de teleatendimento do Grupo Contax estão as empresas partes relacionadas Oi Fixa, Oi Móvel (controlada da Oi Fixa), Oi S.A. (Brasil Telecom Fixa), Oi Internet e BT Móvel (doramente denominadas em conjunto “Oi”).

O Grupo Contax presta um leque completo de serviços de *contact center* à Oi. As operações da Oi incluem terminais de telefonia fixa, serviços de longa distância, serviços móveis, bem como banda larga e serviços de voz e dados para pessoas jurídicas. Além dos serviços tradicionais de atendimento ao consumidor, o Grupo Contax fornece amplos serviços de retenção de consumidores e cobrança para clientes empresariais e de varejo da Oi.

Atualmente, o relacionamento do Grupo Contax com a Oi é representado por diversos serviços separados e independentes, tais como serviços de atendimento ao cliente para o negócio de telefonia fixa da Oi, telemarketing ativo para atrair mais clientes de telefonia móvel, suporte para o cliente de usuários de celulares pré-pagos e pós-pagos, suporte técnico para assinantes de banda larga e serviços de cobrança.

A Oi, por sua vez, é o principal prestador de serviços de telecomunicações (serviço telefônico fixo comutado, serviços de telefonia móvel, longa distância/chamadas gratuitas, dados, entre outros.) e, o mais importante, fornece tais serviços, diretamente ou por meio do Grupo Contax, para alguns de seus clientes, de acordo com a opção dos mesmos. Embora atualmente a Oi preste a maior parte dos serviços de telecomunicações para o Grupo Contax, caso ela se tornasse incapaz de fazê-lo ou resolvesse rescindir a prestação dos aludidos serviços, a Administração entende que seria possível obter a prestação dos referidos serviços de outro prestador com uma interrupção mínima dos negócios do Grupo Contax.

Conforme descrito na nota explicativa nº 15, parte destes direitos creditórios com a Oi foram dados como garantia a financiamentos junto ao BNDES.

## 34.1. Remuneração do pessoal chave da Administração

### 34.1.1. Operações com o Conselho de Administração ou com a Diretoria

Nenhum dos membros do Conselho de Administração ou da Diretoria, nem qualquer parente próximo de suas respectivas famílias, possuem ou já possuíram qualquer participação direta em qualquer operação realizada com o Grupo Contax, que seja ou que tenha sido considerada incomum por força de sua natureza ou suas condições ou que tenha sido significativa para o negócio

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Informações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

---

do Grupo Contax.

Durante o período findo em 31 de dezembro de 2012 e 31 de dezembro de 2011, o Grupo Contax não concedeu empréstimos de curto prazo, tampouco concedeu garantias aos membros do Conselho de Administração, da Diretoria ou do Conselho Fiscal, ou a membros próximos de suas respectivas famílias.

### 34.1.2. Benefícios de curto prazo

Os benefícios de curto prazo incluem a remuneração fixa (salários e honorários, férias, 13º salário e previdência privada), os encargos sociais (contribuições para a seguridade social - INSS, FGTS, dentre outros) e a remuneração variável (participação nos resultados).

### 34.1.3. Remuneração com base em ações

Os membros da Administração (presidente e diretores estatutários) participam do Programa de Opção de Compra de Ações (Nota 33).

### 34.1.4. Outros

O Grupo Contax oferece os seguintes benefícios aos seus colaboradores: (i) plano de saúde; (ii) plano dentário; (iii) seguro de vida; (iv) programa de alimentação para colaboradores que trabalham 6 (seis) horas diárias; (v) programa de refeição para colaboradores que trabalham 8 (oito) horas diárias; (vi) transporte; (vii) plano de descontos em determinadas redes farmacêuticas; (viii) plano para despesas funerárias; e (ix) auxílio creche. Os diretores, gerentes e coordenadores também têm direito ao uso de telefones celulares com crédito mensal que varia entre R\$60,00 (sessenta reais) e R\$120,00 (cento e vinte reais).

O Grupo Contax não possui obrigações adicionais de pós-emprego bem como não oferece outros benefícios de longo prazo, tais como licença por tempo de serviço e outros benefícios por tempo de serviço. O Grupo Contax também não oferece outros benefícios no desligamento de seus membros da alta administração, além daqueles definidos pela legislação trabalhista vigente no Brasil.

De acordo com a Lei nº 6.404/76 e com o Estatuto Social do Grupo Contax, é responsabilidade dos acionistas, em Assembléia Geral, fixarem o montante global da remuneração anual dos administradores, cabendo ao Conselho de Administração efetuar a distribuição da verba entre os administradores.

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Informações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

### 34.2. Remuneração dos conselheiros, diretores e membros do Conselho Fiscal

A remuneração dos administradores (i.e., conselheiros e diretores estatutários), nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2012 e 2011, paga ou a pagar, está detalhada abaixo:

	<u>31/12/2012</u>	<u>31/12/2011</u>
Salários e encargos	3.842	5.409
Honorários	1.660	2.822
Participação nos lucros	968	-
Plano de opção de compra de ações	1.619	4.858
	<u>8.089</u>	<u>13.089</u>

## 35. COMBINAÇÃO DE NEGÓCIOS

### 35.1. Aquisições em 2011

Conforme divulgado na nota explicativa nº 1, em 1º de julho de 2011 o Grupo Contax incorporou as ações da Dedic, tornando-a sua subsidiária integral.

<u>Dedic</u>	<u>Valor justo reconhecido na data da aquisição</u>
Ativos:	
Caixa e equivalentes de caixa	6.719
Contas a receber	92.590
Tributos a recuperar	13.098
Imobilizado	120.646
Intangível (*)	178.551
Tributos diferidos	49.885
Depósitos Judiciais	14.696
Demais ativos	5.683
	<u>481.868</u>
Passivos:	
Empréstimos e financiamentos	(34.694)
Debêntures	(171.973)
Mutuos	(12.409)
Fornecedores	(24.282)
Salários e encargos sociais	(69.512)
Tributos a recolher	(9.616)
Provisões	(17.613)
Obrigações a pagar a ex acionistas	(23.000)
Outras obrigações tributárias	(9.803)
Demais contas a pagar	(854)
Impostos Diferidos	(21.411)
	<u>(395.167)</u>
Total dos ativos identificáveis, líquidos (valor justo)	<u>86.701</u>
Ágio registrado na aquisição (Nota 12)	31.396
Total da contraprestação	<u>118.097</u>
Preço (Substituição de ações)	118.097

(\*) Incluído na linha de intangível o valor de R\$ 95.619 referente ao ágio de rentabilidade futura para o segmento de TI em geral e informática (GPTI – Nota explicativa nº 12).

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Informações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

Conforme divulgado na nota explicativa nº 12, em maio de 2011 a Contax adquiriu o controle integral do Grupo Allus.

<u>Multienlace</u>	<u>Valor justo reconhecido na aquisição</u>
Ativos:	
Caixa e equivalentes de caixa	10.711
Contas a receber	26.931
Tributos a recuperar	7.565
Imobilizado	27.632
Intangível	66.917
Demais ativos	10.326
	<u>150.082</u>
Passivos:	
Empréstimos e financiamentos	(32.551)
Fornecedores	(6.292)
Salários e encargos sociais	(9.015)
Tributos a recolher	(12.128)
Tributos diferidos	(22.083)
Demais obrigações	(178)
	<u>(82.247)</u>
Total dos ativos identificáveis, líquidos	<u>67.835</u>
Ágio registrado na aquisição (Nota 12)	124.202
Total da contraprestação	<u>192.037</u>
Preço (Pagamento à vista)	192.037



## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Informações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

<u>Stratton Espanha</u>	<u>Valor justo reconhecido na aquisição</u>
Ativos:	
Caixa e equivalentes de caixa	6.795
Contas a receber	41.933
Tributos a recuperar	4.772
Imobilizado	10.088
Intangível	8.115
Outros ativos	2.552
	<u>74.255</u>
Passivos:	
Fornecedores	(17.701)
Empréstimos e financiamentos	(14.913)
Salários e encargos sociais	(18.018)
Tributos a recolher	(1.108)
Tributos diferidos	(2.742)
Contingências	(1.598)
Outros	(1.726)
	<u>(57.806)</u>
Total dos ativos identificáveis, líquidos	<u>16.449</u>
Ágio registrado na aquisição (Nota 12)	37.776
Total da contraprestação	<u>54.225</u>
Preço inicial (Pagamento à vista)	19.393
Valor retido (Caixa restrito)	28.305
Preço adicional (Contraprestação contingente)	6.527

### Contraprestação contingente – Grupo Allus

Como parte do Contrato de Compra e Venda de Quotas (“Contrato”), foi acordada uma contraprestação contingente entre as partes. O valor justo da contraprestação contingente na data de aquisição corresponde ao valor do saldo remanescente para pagamento, no montante de R\$6.527 (“preço adicional”). Esse valor representa a melhor estimativa do valor justo, com base na expectativa de lucratividade do Grupo Allus e nas informações atualmente disponíveis. O pagamento do preço adicional está vinculado ao atendimento de determinadas condições associadas ao crescimento e a rentabilidade do Grupo Allus pelos próximos 2 anos.

Conforme acordado no Contrato, o preço de aquisição, que é composto pelo somatório do preço inicial com o preço adicional, poderá ser de até R\$264.105.

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Informações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

A aquisição objetivou a ampliação da oferta de serviços do Grupo Contax, que aumenta ainda mais sua atuação no mercado internacional, buscando consolidar seu plano estratégico.

### 36. COBERTURA DE SEGUROS

O Grupo Contax possui um programa corporativo de gerenciamento de riscos com o objetivo de delimitar riscos, buscando no mercado coberturas compatíveis com o porte de suas operações. As coberturas foram contratadas por montantes considerados suficientes pela Administração para cobrir eventuais sinistros, considerando a natureza de sua atividade, os riscos envolvidos em suas operações e a orientação de seus consultores de seguros, garantindo a integridade patrimonial e a continuidade operacional do Grupo Contax. Todas as apólices de seguro do Grupo Contax são renováveis automaticamente.

As premissas de riscos adotadas, dada a sua natureza, não fazem parte do escopo de uma auditoria das demonstrações financeiras, conseqüentemente não foram analisadas pelos nossos auditores independentes.

Em 31 de Dezembro de 2012, o Grupo Contax possuía as seguintes principais apólices de seguro contratadas com terceiros, proporcionando as seguintes coberturas, de acordo com os riscos e a natureza dos ativos:

<u>Ramos</u>	<u>Importâncias seguradas</u>	<u>Vencimento</u>
Responsabilidade civil de diretores e administradores <sup>(i)</sup>	219.144	13.01.2013
Incêndio de bens do imobilizado	200.000	13.06.2013
Lucros cessantes	200.000	13.06.2013
Responsabilidade civil geral	10.000	13.06.2013

(i) Limite máximo de garantia estipulado em US\$120 milhões.

### 37. COMPROMISSOS

#### 37.1. Obrigações contratuais

A tabela abaixo apresenta as obrigações contratuais do Grupo Contax em 31 de Dezembro de 2012:

<u>Controladora</u>	<u>Pagamentos devidos por prazo</u>				
	<u>Total</u>	<u>Menos de 1 ano</u>	<u>1-2 anos</u>	<u>2-5 anos</u>	<u>Mais de 5 anos</u>
<u>Obrigações contratuais</u>					
Debêntures (ii)	673.351	4.726	10.563	401.388	256.674
Total	673.351	4.726	10.563	401.388	256.674

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Informações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

Consolidado	Pagamentos devidos por prazo				
	Total	Menos de 1 ano	1-2 anos	2-5 anos	Mais de 5 anos
Obrigações contratuais					
Contratos de locação (instalações) (i)	386.402	121.126	131.213	124.751	9.312
Contratos de arrendamento mercantil financeiro	1.945	1.465	455	25	-
Financiamentos	427.086	177.368	97.060	145.446	7.212
Debêntures (ii)	673.351	4.726	10.563	401.388	256.674
Contraprestação contingente (iii)	46.031	9.903	36.128	-	-
Total	1.534.815	314.588	275.419	671.610	273.198

- i. Parte substancial dos contratos de locação referentes às instalações do Grupo Contax pode ser rescindida antes de seu término, com aviso prévio variando de 1 (um) a 6 (seis), estando sujeito a multa rescisória equivalente a 3 (três) vezes o valor do aluguel mensal do imóvel.
- ii. Conforme descrito na nota explicativa nº 14. Do total de R\$ 674.507, não é considerado o valor de R\$ 1.156 referente a encargos já quitados.
- iii. Conforme descrito na nota explicativa nº 35.

### 37.1.1. Contratos de locação das instalações

As instalações operacionais do Grupo Contax estão localizadas em imóveis alugados de partes relacionadas, sendo parte substancial dos contratos de locação celebrados com a Oi Fixa. Os contratos de locação possuem vigência que varia de 5 a 10 anos e possuem cláusula contratual de renovação por igual período. Adicionalmente, todos os contratos de locação contêm cláusulas de revisão de valor de mercado, caso o Grupo Contax exerça o seu direito de renovação. O Grupo Contax não detém quaisquer direitos contratuais de aquisição do bem locado ao final do termo do período de locação.

Durante os períodos findos em 31 de Dezembro de 2012 e 31 de Dezembro de 2011, as despesas de locação para todos os contratos corresponderam a R\$ 136.727 e R\$ 112.754, respectivamente. Estas despesas estão contabilizadas nas linhas de custos ou despesas operacionais da demonstração do resultado.

Em 31 de Dezembro de 2012, o Grupo Contax não havia incorrido em demais obrigações contratuais adicionais.

### 37.2. Fianças

Em 31 de Dezembro de 2012, existem avais e fianças contratadas pelas sociedades controladas referentes à empréstimos com terceiros e às contestações judiciais, as quais estão apresentadas a seguir:

<b>Fianças</b>	<b>31/12/2012</b>	<b>31/12/2011</b>
Fiança bancária (BNDES)	390.319	97.537
Fiança bancária (Contingências)	33.557	48.851
Total	423.876	146.388

### 37.3. Termo de ajustamento de conduta (TAC)

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Informações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

---

Conforme divulgado na nota explicativa nº 19.3.2 (b), em setembro de 2002 o Grupo Contax celebrou um Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) com o Procurador Geral do Trabalho. O referido TAC objetivou a implementação de um programa para a contratação de colaboradores que sejam beneficiários reabilitados da previdência social. As vagas atualmente disponíveis no Grupo Contax ainda não foram totalmente preenchidas, devido à dificuldade de contratação destes profissionais. Contudo, o referido TAC vem sendo cumprido pelo Grupo Contax (nota 19).

### 38. EVENTOS SUBSEQUENTES

Em 28 de janeiro de 2013, a Contax divulgou Fato Relevante ao mercado, a CTX Participações (“CTX”), Controladora da Contax, manifestou-se sobre os termos da proposta encaminhada pelos acionistas da Contax, Skopos e Credit Suisse Hedging Griffo. Ambos, detentores de 38,99% do capital social da companhia, realizaram proposta de incorporação da CTX pela Contax Participações visando a migração da Companhia para o segmento especial de listagem Nivel 2 da BM&F Bovespa.

A operação contempla a incorporação da Controladora CTX pela Contax, incluindo a assunção da dívida detida pela CTX. Adicionalmente foi proposto uma relação de substituição, conferindo um prêmio de 25% pelas ações ordinárias detidas pela CTX. Atualmente a proposta está sendo discutida pela Administração da Contax e seus Acionistas.

### 39. APROVAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

A Diretoria e o Conselho de Administração do Grupo Contax aprovaram as presentes Demonstrações Financeiras em 25 de fevereiro de 2013, nas quais consideraram os eventos subsequentes ocorridos até esta data, que pudessem ter efeito sobre estas Demonstrações Financeiras.

## CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Informações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 e 2011

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

---

### **Diretoria**

Carlos Henrique Zanvettor	Presidente
Marco Norci Schroeder	Diretor de Finanças e Relações com Investidores
Maurício Pereira Ignácio	Diretor

### **Conselho de Administração**

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

### **Conselho Fiscal**

Sérgio Bernstein	Presidente
Aparecido Carlos Correia Galdino	Efetivo
Eder Carvalho Magalhães	Efetivo
Jose Luiz Montans Anacleto Junior	Efetivo
Wancler Ferreira da Silva	Efetivo
Fernando Linhares Filho	Suplente
Sidnei Nunes	Suplente
Bruno Gonçalves Siqueira	Suplente
Gustavo Henrique Fabricio	Suplente
Bruno Cabral Bergamasco	Suplente

Moacir Pereira da Silva  
Contador CRC RJ-078603/O-9  
CPF nº 590.911.427-15