

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

(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 48 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 a Mobitel S.A. e (ii) como controladas indiretas a TODO Soluções em Tecnologia S.A., a BRC Empreendimentos Imobiliários Ltda., a Contax Sucursal Empresa Extranjera, a Contax Colômbia S.A.S., a Stratton Spain S.L. 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 tele vendas, 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 Dedic, constituída em novembro 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 tele vendas,

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

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. 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.

1.1.5. 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.

1.1.6. 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.

1.1.7. Contax Colômbia S.A.S.

A Contax Colômbia S.A.S. (“Contax Colômbia”) foi constituída em março de 2011, com capital inicial de R\$1, na cidade de Bogotá - Colômbia. A Contax Colômbia tem 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.

1.1.8. Grupo Allus

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

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

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.

1.1.9. 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.

1.2. 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.

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

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.

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

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

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 (“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):

Acionista	ONs	% ONs
AG Telecom	784.730	24,12
L.F. Tel	1.137.461	34,96
Luxemburgo Participações S.A.	352.731	10,84
FASS	331.152	10,18
Portugal Telecom	647.451	19,90
Total	3.253.525	100,00

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

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

Acionista	ON	%	PN	%	Total	%
CTX Participações S.A.	17.870	71,58%	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	0,54%
Ações em Circulação	6.745	27,02%	32.800	82,58%	39.545	61,13%
Total	24.967	100,00%	39.719	100,00%	64.686	100,00%

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 2009, o Tribunal Regional do Trabalho (TRT) de Minas Gerais emitiu sentença contra uma operadora de telefonia móvel, proibindo-a de terceirizar seu *contact center* e suas atividades de vendas por telefone. Ainda sobre o assunto, outra empresa de telefonia móvel apresentou reclamação no Superior Tribunal Federal (STF), demonstrando que Lei posterior à Súmula nº 331 do TST não poderia por ela ser revogada e que a terceirização nas atividades das telecomunicações está expressa em lei em razão da especialização e de interesses, inclusive de segurança nacional, tendo em vista a natureza da atividade exercida.

Em Novembro de 2010, admitindo esta tese em liminar, o Ministro do STF entendeu pela legalidade da terceirização das atividades de telecomunicações.

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 e a proximidade do processo eleitoral tornam difícil uma posição do Poder Legislativo ainda 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.

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

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.

1.5. Capital circulante líquido

As informações financeiras consolidadas referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2011 refletem o impacto das recentes aquisições, com o decréscimo das disponibilidades do Grupo Contax e consequente incremento de seu passivo circulante e não circulante em função das obrigações assumidas com as referidas aquisições. Em 31 de dezembro de 2011, o Grupo Contax apresenta capital circulante líquido negativo consolidado no montante de R\$29.704 (capital circulante líquido positivo consolidado no montante de R\$97.367 em 31 de dezembro de 2010).

1.6. Cancelamento do programa de ADR's

Em reunião do Conselho de Administração realizada em 26 de outubro de 2011, foi autorizado o cancelamento do Programa de American Depositary Receipts ("ADRs") da Companhia no mercado de balcão dos Estados Unidos da América (CTXNY), levando-se em consideração (i) que na data base 30 de setembro de 2011 as ADRs representavam 1,2% das ações preferenciais (CTAX3) e 0,75% do total das ações e do valor de mercado da Companhia; (ii) os baixos índices de liquidez e pequeno volume dos ADRs transacionados; (iii) a redução dos custos administrativos para a Companhia e seus acionistas; e (iv) que a maioria dos investidores estrangeiros investe diretamente na Companhia por meio da BM&FBOVESPA.

Adicionalmente, no dia 14 de dezembro de 2011, em complemento às informações previamente divulgadas no Fato Relevante datado de 26 de outubro de 2011, a Companhia comunicou que o cancelamento do Programa de ADRs junto a Securities and Exchange Commission (SEC) ocorreria em 13 de janeiro de 2012.

Consequentemente, desde aquela data, não podem mais ser praticados quaisquer atos com relação ao Programa de ADRs.

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

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.

2.2 Base de elaboração

As demonstrações financeiras 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.

O resumo das principais práticas contábeis adotadas pelo Grupo é como segue:

2.3 Bases de consolidação e investimentos em controladas

As demonstrações financeiras 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

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

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 individuais do Grupo Contax, as informações 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.

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

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

Teleatendimento em geral	Controle	Participação no capital %	
		31/12/2011	31/12/2010
Contax	Direto	100%	100%
Dedic	Direto	100%	-
Contax Argentina (operação descontinuada)	Indireto	100%	100%
Contax Colômbia	Indireto	100%	-
Stratton Espanha	Indireto	100%	-
Trade marketing			
Ability	Direto	100%	100%
Tecnologia da informação			
GPTI	Indireto	100%	-
TODO	Indireto	80%	80%
Projeto Nova Luz			
BRC	Indireto	100%	100%

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010
(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

Os saldos sintéticos de balanço patrimonial, em 31 de dezembro de 2011 e de 2010, das principais rubricas das informações financeiras das controladas diretas e indiretas consolidadas são demonstrados no quadro a seguir:

	Controladas Diretas					Controladas Indiretas				
	Contax		Ability		Dedic	TODO		Contax Colombia	GPTI	Stratton Espanha
	31/12/2011	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2011	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2011	31/12/2011
Ativo:										
Circulante	329.516	537.558	40.817	28.929	193.650	31.832	26.236	49.912	34.049	51.267
Não circulante	1.336.973	647.590	38.284	34.598	181.047	13.926	5.789	219.908	7.968	91.786
Total do ativo	<u>1.666.489</u>	<u>1.185.148</u>	<u>79.101</u>	<u>63.527</u>	<u>374.697</u>	<u>45.758</u>	<u>32.025</u>	<u>269.820</u>	<u>42.018</u>	<u>143.053</u>
Passivo:										
Circulante	888.986	491.536	32.374	26.619	74.055	23.446	21.998	35.400	20.716	43.310
Não circulante	513.292	402.286	11.739	10.438	258.155	485	27	15.873	72.564	12.079
Patrimônio líquido	267.919	291.326	34.988	26.470	42.487	21.827	10.000	218.547	(51.263)	87.664
Total do passivo e patrimônio líquido	<u>1.670.196</u>	<u>1.185.148</u>	<u>79.101</u>	<u>63.527</u>	<u>374.697</u>	<u>45.758</u>	<u>32.025</u>	<u>269.820</u>	<u>42.018</u>	<u>143.053</u>

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.

As informações financeiras referentes à demonstração de resultado das controladas diretas e indiretas encontram-se divulgadas nos anexos às Demonstrações Financeiras.

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

(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.

O ágio é mensurado como o excesso da soma da contrapartida transferida, do valor das participações não controladoras na entidade adquirida e do valor justo da participação da entidade adquirente anteriormente detida na entidade adquirida (se houver) sobre os valores líquidos na data de aquisição dos ativos adquiridos e passivos assumidos identificáveis. Se, após a avaliação, os valores líquidos dos ativos adquiridos e passivos assumidos identificáveis na data de aquisição forem superiores à soma da contrapartida transferida, do valor das participações não controladoras na entidade adquirida e do valor justo da participação da entidade adquirente anteriormente detida na entidade adquirida (se houver), o excesso é reconhecido imediatamente no resultado como ganho.

As participações não controladoras que correspondam a participações atuais e conferem aos seus titulares o direito a uma parcela proporcional dos ativos líquidos da entidade no caso de liquidação poderão ser inicialmente mensuradas pelo valor justo ou com base na parcela proporcional das participações não controladoras nos valores reconhecidos dos ativos líquidos identificáveis da entidade adquirida. A seleção do método de mensuração é feita transação a transação. Outros tipos de participações não controladoras são mensurados pelo valor justo ou, quando aplicável, conforme descrito em outra IFRS e seu equivalente CPC.

Quando a contrapartida transferida pelo Grupo em uma combinação de negócios inclui

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

ativos ou passivos resultantes de um acordo de contrapartida contingente, a contrapartida contingente é mensurada pelo valor justo na data de aquisição e incluída na contrapartida transferida em uma combinação de negócios. As variações no valor justo da contrapartida contingente classificadas como ajustes do período de mensuração são ajustadas retroativamente, com correspondentes ajustes no ágio. Os ajustes do período de mensuração correspondem a ajustes resultantes de informações adicionais obtidas durante o “período de mensuração” (que não poderá ser superior a um ano a partir da data de aquisição) relacionadas a fatos e circunstâncias existentes na data de aquisição.

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.

Quando uma combinação de negócios é realizada em etapas, a participação anteriormente detida pelo Grupo na entidade adquirida é remensurada pelo valor justo na data de aquisição (ou seja, na data em que o Grupo adquire o controle) e o correspondente ganho ou perda, se houver, é reconhecido no resultado. Os valores das participações na entidade adquirida antes da data de aquisição que foram anteriormente reconhecidos em “Outros resultados abrangentes” são reclassificados no resultado, na medida em que tal tratamento seja adequado caso essa participação seja alienada.

Se a contabilização inicial de uma combinação de negócios estiver incompleta no encerramento do período no qual essa combinação ocorreu, o Grupo registra os valores provisórios dos itens cuja contabilização estiver incompleta. Esses valores provisórios são ajustados durante o período de mensuração, ou ativos e passivos adicionais são reconhecidos para refletir as novas informações obtidas relacionadas a fatos e circunstâncias existentes na data de aquisição que, se conhecidos, teriam afetado os valores reconhecidos naquela data.

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, 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

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

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, 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

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

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.

2.6.4 Receita de dividendos e juros

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

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

2.7 Arrendamento

Os arrendamentos mercantis são classificados como arrendamentos financeiros 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

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

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 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 estrangeira

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 incluídas no custo desses ativos quando consideradas como ajustes aos custos com juros dos referidos empréstimos; e

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

- 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.

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.

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.

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

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.

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 de renda e contribuição social diferidos (“imposto diferido”) é reconhecido sobre as diferenças temporárias no encerramento de cada exercício entre os saldos de ativos e passivos reconhecidos nas demonstrações financeiras e as bases fiscais correspondentes usadas na apuração do lucro tributável, incluindo saldo de prejuízos fiscais, quando aplicável. Os impostos diferidos passivos são geralmente reconhecidos sobre todas as diferenças temporárias tributáveis e os impostos diferidos ativos são reconhecidos sobre todas as

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

diferenças temporárias dedutíveis, apenas quando for provável que a entidade apresentará lucro tributável futuro em montante suficiente para que tais diferenças temporárias dedutíveis possam ser utilizadas. Os impostos diferidos ativos ou passivos não são reconhecidos sobre diferenças temporárias resultantes de ágio ou de reconhecimento inicial (exceto para combinação de negócios) de outros ativos e passivos em uma transação que não afete o lucro tributável nem o lucro contábil.

Os impostos diferidos passivos são reconhecidos sobre as diferenças temporárias tributáveis associadas a investimentos em controladas, exceto quando o Grupo for capaz de controlar a reversão das diferenças temporárias e quando for provável que essa reversão não irá ocorrer em um futuro previsível.

Os impostos diferidos ativo originados de diferenças temporárias dedutíveis relacionadas a tais investimentos e participações somente são reconhecidos quando for provável que haverá lucro tributável futuro em montante suficiente para que tais diferenças temporárias possam ser utilizadas e quando for provável sua reversão em um futuro previsível.

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

Impostos diferidos ativos e passivos são mensurados pelas alíquotas aplicáveis no período no qual se espera que o passivo seja liquidado ou o ativo seja realizado, com base nas alíquotas previstas na legislação tributária vigente no encerramento de cada exercício, ou quando uma nova legislação tiver sido substancialmente aprovada. A mensuração dos impostos diferidos ativos e passivos reflete as consequências fiscais que resultariam da forma na qual o Grupo espera, no encerramento de cada exercício, recuperar ou liquidar o valor contábil desses ativos e passivos.

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

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

O imposto de renda e contribuição social correntes e diferidos são reconhecidos como despesa ou receita no resultado do período, exceto quando estão relacionados com itens registrados em “Outros resultados abrangentes” ou diretamente no patrimônio líquido, caso em que os impostos correntes e diferidos também são reconhecidos em “Outros resultados abrangentes” ou

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

diretamente no patrimônio líquido, respectivamente. Quando os impostos correntes e diferidos são originados da contabilização inicial de uma combinação de negócios, o efeito fiscal é considerado na contabilização da combinação de negócios.

2.12 Imobilizado

Terrenos, edificações, 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

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

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.

2.13.2 Baixa de ativos intangíveis

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

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

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

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

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

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

Quando a perda por redução ao valor recuperável é revertida subsequentemente, ocorre o aumento do valor contábil do ativo (ou unidade geradora de caixa) para a estimativa revisada de seu valor recuperável, desde que não exceda o valor contábil que teria sido determinado, caso nenhuma perda por redução ao valor

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

recuperável tivesse sido reconhecida para o ativo (ou unidade geradora de caixa) em exercícios anteriores. A reversão da perda por redução ao valor recuperável é reconhecida imediatamente no resultado. O Grupo Contax não apresenta indicativos de redução ao valor recuperável em suas operações.

2.14.1 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 2011 foi realizado o teste de *impairment* da Ability (vide Nota 3.4 – item 3), sem necessidade de reconhecimento de provisão para recuperabilidade. As demais entidades adquiridas realizarão os testes de *impairment* em 2012, quando completarem 12 meses da data de aquisição pelo Grupo Contax.

2.15 Provisões

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

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

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

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

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

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

2.17 Ativos financeiros

Os ativos financeiros 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.

2.17.1 Ativos financeiros ao valor justo por meio do resultado

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

Um ativo financeiro é classificado como mantido para negociação se:

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

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

investimento do Grupo, e quando as informações sobre o agrupamento forem fornecidas internamente com a mesma base; ou

- Fizer parte de um contrato contendo um ou mais derivativos embutidos e a IAS 39 - Instrumentos Financeiros: Reconhecimento e Mensuração (equivalente ao Pronunciamento Técnico CPC 38) permitir que o contrato combinado (ativo ou passivo) seja totalmente designado ao valor justo por meio do resultado.

Os ativos financeiros ao valor justo por meio do resultado são 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.

2.17.2 Investimentos mantidos até o vencimento

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

2.17.3 Ativos financeiros disponíveis para venda

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

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

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

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

2.17.4 Empréstimos e recebíveis

Empréstimos e recebíveis são ativos financeiros não derivativos com pagamentos fixos ou determináveis e que não são cotados em um mercado ativo. 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.

2.18 Passivos financeiros e instrumentos de patrimônio

2.18.1 Passivos financeiros

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

2.18.1.1 Passivos financeiros ao valor justo por meio do resultado

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

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

Um passivo financeiro não mantido para negociação pode ser designado ao

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

valor justo por meio do resultado no reconhecimento inicial se:

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

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

2.18.1.2 Outros passivos financeiros

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

2.18.1.3 Baixa de passivos financeiros

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

2.19 Ação em tesouraria

Instrumentos patrimoniais próprios que são 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.

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

2.20 Recomprou 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.

2.21 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.

2.22 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.

2.23 Caixa e equivalentes de caixa

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

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

2.24 Contas a receber de clientes e Provisão para Devedores Duvidosos

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

Dificuldades financeiras significativas do cliente, probabilidade de que o cliente entre em falência ou de reestruturação financeira e falta de pagamentos, são considerados indicadores de que o ‘contas a receber’ será comprometido. O montante da provisão é a diferença entre a quantia escriturada do ativo e valor atual dos fluxos de caixa futuros estimados, descontados à taxa de juro efetiva original. A quantia escriturada do ativo é reduzida por meio da utilização de uma conta redutora, e o montante da perda é reconhecido na demonstração dos resultados como ‘despesas gerais, comerciais e administrativas’. Quando uma

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

fatura é incobrável, ela é amortizada na quantia do contas a receber. Subsequentemente, recuperações de montantes anteriormente amortizados são creditados em ‘despesas gerais, comerciais e administrativas’ na demonstração de resultados.

2.25 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 a continue questionando as ações. Nestas situações, embora os depósitos ainda sejam ativos do Grupo, que são ajustados pela inflação (Nota 19), os valores somente são liberados mediante o recebimento de uma decisão judicial final favorável ao Grupo. Os depósitos judiciais são considerados como atividades de investimento para fins da demonstração de fluxo de caixa.

2.26 Empréstimos e financiamentos

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

2.27 Salários e Encargos Sociais

Os valores relativos às férias devidas aos 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.

2.28 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.

2.29 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

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

líquido, sendo reconhecidos como passivo somente quando da sua aprovação na assembléia geral de acionistas do Grupo Contax.

2.30 Demonstração do Valor Adicionado (“DVA”)

Essa demonstração tem por finalidade evidenciar a riqueza criada pelo Grupo Contax e sua distribuição durante determinado período e é apresentada, conforme requerido pela legislação societária brasileira, como parte das demonstrações financeiras individuais e como informação suplementar às demonstrações financeiras consolidadas, pois não é uma demonstração prevista e nem obrigatória conforme as IFRS.

A DVA foi preparada com base em informações obtidas dos registros contábeis que servem de base de preparação das demonstrações financeiras e seguindo as disposições contidas no Pronunciamento Técnico CPC 09 – Demonstração do Valor Adicionado. Em sua primeira parte apresenta a riqueza criada pelo Grupo Contax, representada pelas receitas (receita bruta dos serviços prestados, incluindo os tributos incidentes sobre a mesma, as outras receitas e os efeitos da provisão para créditos de liquidação duvidosa), pelos insumos adquiridos de terceiros (custo dos serviços prestados e aquisições de materiais, energia e serviços de terceiros, incluindo os tributos incluídos no momento da aquisição, os efeitos das perdas e recuperação de valores ativos, e a depreciação e amortização) e o valor adicionado recebido de terceiros (resultado da equivalência patrimonial, receitas financeiras e outras receitas). A segunda parte da DVA apresenta a distribuição da riqueza entre pessoal, impostos, taxas e contribuições, remuneração de capitais de terceiros e remuneração de capitais próprios.

2.31 Ativos não circulantes mantidos para venda

Os ativos não circulantes e os grupos de ativos são classificados como mantidos para venda caso o seu valor contábil seja recuperado principalmente por meio de uma transação de venda e não através do uso contínuo. Essa condição é atendida somente quando a venda é altamente provável e a Administração deve estar comprometida com a venda, a qual se espera que, no reconhecimento, possa ser considerada como uma venda concluída dentro de um ano a partir da data de classificação.

Quando o Grupo Contax está comprometido com um plano de venda que envolve a perda de controle de uma controlada, quando atendidos os critérios descritos no parágrafo anterior, todos os ativos e passivos dessa controlada são classificados como mantidos para venda nas demonstrações financeiras consolidadas, mesmo se após a venda o Grupo ainda retenha participação na empresa.

Os ativos não circulantes (ou o grupo de ativos) classificados como destinados à venda são mensurados pelo menor valor entre o contábil anteriormente registrado e o valor justo menos o custo de venda.

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

(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 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 para informações financeiras estão relacionadas a seguir:

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

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

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\$100.622 (R\$69.869 em 31 de dezembro de 2010). Os detalhes a respeito desses ativos estão descritos na nota explicativa nº 32.

3.3. Compromissos de Arrendamento Mercantil Operacional – Grupo Contax como Arrendador

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 2011 é de R\$333.426 (R\$49.081 em 31 de dezembro de 2010).

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 crescimento constantes conforme descrito abaixo:

Unidades geradoras de caixa	Taxa de desconto	Taxa de crescimento constante
Dedic	13,3% a.a.	10,4% a.a. *
Allus Colômbia (“Multienlace”)	11,4% a.a.	9,25% a.a.
Allus Peru (“Stratton Espanha”)	12,5% a.a.	16,7% a.a.
Allus Argentina (“Stratton Espanha”)	25,2% a.a.	16,6% a.a.

* A taxa de crescimento constante anual da Dedic está livre do término de determinados contratos previstos nas projeções de fluxo de caixa.

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

Os fluxos de caixa referentes à unidade geradora de caixa de serviços de teleatendimento em geral foram extrapolados às taxas de crescimento 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 2011, após completo o período de 1 (um) ano 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 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 2011, conforme descrito na nota explicativa nº 27.

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

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. 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

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

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.

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.

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

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).

3.15. Sazonalidade

O Grupo Contax não possui sazonalidade em suas operações.

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

4. ADOÇÃO DE PRONUNCIAMENTOS E INTERPRETAÇÕES DE IFRS (NOVOS E REVISADOS)

4.1. Pronunciamentos e interpretações novos e revisados em vigor em 31 de dezembro de 2011 e que não tiveram impactos relevantes sobre as Demonstrações Financeiras do Grupo Contax

Os pronunciamentos e interpretações novos e revisados e as alterações das normas existentes a seguir estavam em vigor em 31 de dezembro de 2011 e foram adotadas nestas Demonstrações Financeiras. Entretanto, não tiveram impactos relevantes sobre os saldos reportados para os exercícios corrente e anterior; no entanto, poderá afetar a contabilização de transações ou acordos futuros.

<u>Norma</u>	<u>Principais exigências</u>
Melhorias nas IFRSs - 2010	Alteração de diversos pronunciamentos contábeis
Alterações à IFRS 1	Isenção limitada de divulgações comparativas da IFRS 7 para adotantes iniciais
Alterações à IAS 24	Divulgações de partes relacionadas
Alterações à IFRIC 14	Pagamentos antecipados de exigência mínima de financiamento
Alterações a IAS 32	Classificação dos direitos de emissão
IFRIC 19	Extinção de passivos financeiros por meio de instrumentos patrimoniais

4.2. Pronunciamentos e interpretações novos e revisados já emitidos e que não foram adotados antecipadamente pelo Grupo Contax

Novas normas e alterações nas normas existentes e interpretações listadas a seguir foram emitidas e são obrigatórias para os períodos anuais iniciados em 1º de julho de 2011 ou posteriores. Contudo, não houve adoção antecipada dessas normas e alterações de normas por parte do Grupo Contax.

Modificações à IFRS 7	Divulgações – Transferências de Ativos Financeiros ¹
IFRS 9	Instrumentos Financeiros ⁵
IFRS 10	Demonstrações Financeiras Consolidadas ²
IFRS 11	Acordos de Participação ²
IFRS 12	Divulgações de Participações em Outras Entidades ²
IFRS 13	Mensuração do Valor Justo ²
Modificações à IAS 1	Apresentação dos Itens de Outro Resultado Abrangente ³
Modificações à IAS 12	Impostos Diferidos – Recuperação dos Ativos Subjacentes ⁴
Modificações à IAS 32	Instrumentos Financeiros - Apresentação ²
IAS 19 (revisada em 2011)	Benefícios a Empregados ²
IAS 27 (revisada em 2011)	Demonstrações Financeiras Separadas ²
IAS 28 (revisada em 2011)	Investimentos em Coligadas e Joint Ventures ²
IFRIC 20	Custos de Remoção na Fase de Produção de uma Mina de Superfície ²

¹Em vigor para períodos anuais iniciados em ou após 1º de julho de 2011.

²Em vigor para períodos anuais iniciados em ou após 1º de janeiro de 2013.

³Em vigor para períodos anuais iniciados em ou após 1º de julho de 2012.

⁴Em vigor para períodos anuais iniciados em ou após 1º de janeiro de 2012.

⁵Em vigor para períodos anuais iniciados em ou após 1º de janeiro de 2015.

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

Considerando as atuais operações do Grupo Contax, a Administração não espera que essas normas e interpretações novas e revisadas produzam efeito relevante sobre as Demonstrações Financeiras a partir de sua adoção.

O Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC) ainda não editou os respectivos pronunciamentos e modificações correlacionados às IFRSs novas e revisadas apresentadas nesta nota explicativa. Em decorrência do compromisso do CPC e da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) em manter atualizado o conjunto de normas emitido com base nas atualizações feitas pelo *International Accounting Standards Board (IASB)*, é esperado que essas normas e modificações sejam editadas pelo CPC e aprovadas pela CVM até a data de sua aplicação obrigatória.

O Grupo Contax não adotou de forma antecipada tais alterações em suas demonstrações financeiras consolidadas de 31 de dezembro de 2011.

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

	Controladora (BR GAAP)		Consolidado (IFRS e BR GAAP)	
	31/12/2011	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2010
Circulante:				
Caixa e bancos ⁽ⁱ⁾	945	315	26.605	70.491
Caixa restrito ^(iv)	-	-	13.867	-
Aplicações financeiras ⁽ⁱⁱ⁾	401.859	74.238	513.977	317.312
Total circulante	<u>402.804</u>	<u>74.553</u>	<u>554.449</u>	<u>387.803</u>
Não circulante:				
Caixa restrito - Ability ⁽ⁱⁱⁱ⁾	-	-	2.677	2.013
Caixa restrito - Grupo Allus ^(iv)	-	-	13.875	-
Investimentos de longo prazo ^(v)	53.903	48.659	100.622	69.869
Total não circulante	<u>53.903</u>	<u>48.659</u>	<u>117.174</u>	<u>71.882</u>

- (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) remunerados com base na variação do Certificado Depósito 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 está aplicado em CDBs, remunerados a taxa média ponderada de 99% do CDI. Em 31 de dezembro de 2011, o saldo do valor restrito

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

registrado no ativo não circulante, corresponde a R\$ 2.677 (R\$2.013 em 31 de dezembro de 2010), com vencimento previsto para agosto de 2014 (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).

- (iv) 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 CDBs, remunerados a taxa média ponderada de 99% do CDI. Em 31 de dezembro de 2011, o saldo do valor restrito registrado no ativo circulante e não circulante, corresponde a R\$13.867 e R\$13.875, respectivamente, com vencimento previsto para os próximos 36 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).
- (v) Em 31 de dezembro de 2011, os investimentos de longo prazo, no montante de R\$100.622 no consolidado (R\$69.869 em 31 de dezembro de 2010) e R\$53.903 na controladora (R\$48.659 em 31 de dezembro de 2010) são compostos por aplicações em CDBs, cujos vencimentos originais para o consolidado serão nos anos de 2014 (R\$32.080), 2015 (R\$45.098) e de 2016 (R\$23.444) e na controladora serão nos anos de 2014 (R\$32.081) e 2015 (R\$21.822), e que 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)

	Consolidado (IFRS e BR GAAP)	
	31/12/2011	31/12/2010
Partes relacionadas	12.756	12.118
Terceiros	310.332	164.184
Provisão para devedores duvidosos	(1.224)	-
	<u>321.864</u>	<u>176.302</u>

Em 31 de dezembro de 2011, do saldo de contas a receber com partes relacionadas no montante de R\$12.756, (R\$12.118 em 31 de dezembro de 2010) é devido pelas empresas Brasil Telecom Móvel, Brasil Telecom Fixa, Oi Móvel e Oi Fixa (Nota 34).

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

As transações com partes relacionadas representam 41% da receita de prestação de serviços no exercício findo em 31 de dezembro de 2011 (49% no exercício findo em 31 de dezembro de 2010).

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

	Consolidado (IFRS e BR GAAP)	
	31/12/2011	31/12/2010
A vencer	294.400	162.517
Vencidos até 30 dias	17.115	7.883
Vencidos de 31 a 60 dias	5.770	1.794
Vencidos de 61 a 90 dias	545	797
Vencidos de 91 a 180 dias	1.939	2.422
Vencidos acima de 180 dias	3.319	889
	<u>323.088</u>	<u>176.302</u>

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

	Consolidado (IFRS e BR GAAP)
Saldo em 31 de dezembro de 2010	-
Constituição de PCLD	(1.224)
Saldo em 31 de dezembro 2011	<u>(1.224)</u>

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

	Consolidado (IFRS e BR GAAP)
	<u>31/12/2011</u>
Vencidos de 91 a 180 dias	126
Vencidos acima de 180 dias	1.098
	<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 2011.

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

A provisão para créditos de liquidação duvidosa constituída em 31 de dezembro de 2011 representa R\$918 na Contax, R\$92 na Multienlace, controlada direta da Contax Colômbia e R\$214 na GPTI.

7. TRIBUTOS A RECUPERAR

	Controladora (BR GAAP)			
	31/12/2011		31/12/2010	
	Circulante	Não circulante	Circulante	Não circulante
Imposto de renda a recuperar	2.017	-	32	-
Contribuição social a recuperar	728	-	11	-
IRRF ⁽ⁱ⁾	1.351	4.570	879	5.056
	<u>4.096</u>	<u>4.570</u>	<u>922</u>	<u>5.056</u>

	Consolidado (IFRS e BR GAAP)			
	31/12/2011		31/12/2010	
	Circulante	Não circulante	Circulante	Não circulante
Imposto de renda a recuperar	-	-	32	-
Contribuição social a recuperar	-	1.064	11	-
IRRF ⁽ⁱ⁾	17.767	5.817	4.638	5.273
PIS/COFINS/CSLL retidos	7.965	-	1.815	-
INSS a recuperar	1.041	-	389	-
ISS a recuperar ⁽ⁱⁱ⁾	5	6.437	11	5.110
IVA a recuperar ⁽ⁱⁱⁱ⁾	1.018	-	201	-
Outros impostos a recuperar	-	-	36	-
	<u>27.796</u>	<u>13.318</u>	<u>7.133</u>	<u>10.383</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 2011 e de 2010
(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

8. TRIBUTOS DIFERIDOS (CONSOLIDADO)

O imposto de renda e a contribuição social diferidos nas datas de encerramento dos balanços referem-se a:

	Consolidado (IFRS e BR GAAP)							
	2011				2010			
	Diferenças temporárias	Imposto de renda (iii)	Contribuição social (iii)	Total IRPJ/CSLL	Diferenças temporárias	Imposto de renda	Contribuição social	Total IRPJ/CSLL
Ativo:								
Depreciação	6.079	2.006	-	2.006	19.148	4.787	1.723	6.510
Provisões	118.420	30.156	10.038	40.194	74.411	18.603	6.697	25.300
Ágio Investimentos e outros (i)	109.120	30.061	6.692	36.753	80.555	20.139	7.250	27.389
Programa de Participação nos Resultados	16.657	4.164	1.499	5.663	12.762	3.191	1.149	4.340
Receita Diferida	710	178	64	242	-	-	-	-
Prejuízo Fiscal	207.103	51.876	18.527	70.403	2.150	537	193	730
Imposto de renda e contribuição social diferidos - ativo	<u>458.089</u>	<u>118.441</u>	<u>36.820</u>	<u>155.261</u>	<u>189.026</u>	<u>47.256</u>	<u>17.011</u>	<u>64.269</u>
Passivo:								
Ágio (parcela alocada) (ii)	<u>107.549</u>	<u>(41.577)</u>	<u>-</u>	<u>(41.577)</u>	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>-</u>
Imposto de renda e contribuição social diferidos - passivo	<u>107.549</u>	<u>(41.577)</u>	<u>-</u>	<u>(41.577)</u>	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>-</u>

- (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 o exercício findo em 31 de dezembro de 2011, 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 2011 e de 2010

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

Conforme requerido pela Instrução CVM nº 371/02, ao final do exercício social findo em 31 de dezembro de 2011, 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 2015, conforme detalhado a seguir:

<u>Consolidado (IFRS e BR GAAP)</u>	
2012	54.748
2013	39.942
2014	33.086
2015	27.485
	<u>155.261</u>

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 3.10.

9. DESPESAS ANTECIPADAS E DEMAIS ATIVOS (CONSOLIDADO)

	<u>Consolidado (IFRS e BR GAAP)</u>	
	<u>31/12/2011</u>	<u>31/12/2010</u>
Pagamentos antecipados ⁽ⁱ⁾	17.405	20.563
Adiantamentos a empregados	18.524	7.889
Bloqueios bancários ⁽ⁱⁱ⁾	6.932	2.574
Créditos a receber ⁽ⁱⁱⁱ⁾	6.386	4.804
	<u>49.247</u>	<u>35.830</u>
Circulante	38.288	30.835
Não circulante	10.959	4.995

- (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.
- (iii) Referem-se, substancialmente, a valores retidos de processos judiciais trabalhistas movidos por nossos colaboradores junto a terceiros.

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

(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 individuais (Controladora):

	Controladas diretas			
	Contax	Ability	Dedic ⁽ⁱ⁾	Total
Saldo em 31 de dezembro de 2010	290.478	75.551	-	366.029
Aquisição de investimentos	-	-	70.840	70.840
Resultado de equivalência patrimonial ⁽ⁱⁱ⁾	41.892	8.519	(28.353)	22.058
Dividendos recebidos	(84.603)	-	-	(84.603)
Imposto diferido	-	-	(3.512)	(3.512)
Mais valia de ativos não circulante	-	-	8.277	8.277
Ágio sobre investimento	-	-	17.044	17.044
Ajuste de avaliação patrimonial ⁽ⁱⁱⁱ⁾	20.151	-	-	20.151
Saldo em 31 de dezembro de 2011	267.918	84.070	64.296	416.284

(i) Conforme divulgado na nota explicativa nº 1.1.3, em Julho de 2011 o Grupo Contax adquiriu por meio da incorporação de ações o controle integral da Dedic e de sua controlada GPTI.

(ii) No resultado da controlada direta Contax, está incluído o prejuízo, no montante de R\$13.109 da controlada indireta Contax Argentina, que teve suas operações descontinuadas em Agosto de 2011 (Nota 1.1.6).

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

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010
(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 2010	405.006	98.163	283.993	35.199	3.028	831	31.402	3.247	25.638	886.507
Adições	44.370	13.541	8.420	62.139	47	-	1.829	3.894	7.422	141.662
Reclassificação para outros intangíveis	7.302	738	7.393	(30.110)	-	-	1.181	595	(402)	(13.303)
Baixas	(3.082)	(2.381)	(8.209)	-	-	-	(21)	(370)	(6.869)	(20.932)
Aquisições por meio de combinação de negócios (iv)	21.867	28.990	34.616	-	-	-	3.306	42.033	31.032	161.844
Variação Cambial (v)	492	732	1.985	-	-	-	1.211	2.185	1.429	8.034
Reclassificação para ativos mantidos para venda (Nota 30)	(31.894)	(7.050)	(20.396)	-	-	-	(2.255)	(233)	(1.841)	(63.669)
Em 31 de dezembro de 2011	<u>444.061</u>	<u>132.732</u>	<u>307.801</u>	<u>67.226</u>	<u>3.074</u>	<u>830</u>	<u>36.653</u>	<u>51.351</u>	<u>56.408</u>	<u>1.100.143</u>
Depreciação Acumulada										
Em 31 de dezembro de 2010	(316.562)	(44.170)	(100.548)	-	(322)	-	(9.348)	(1.991)	(7.693)	(480.634)
Amortização	(50.306)	(14.569)	(33.748)	-	(1.147)	-	(2.925)	(3.893)	(9.961)	(116.549)
Transferências	1	(1)	-	-	-	-	-	298	(298)	-
Baixas	2.615	2.306	7.623	-	-	-	21	242	4.147	16.954
Em 31 de dezembro de 2011	<u>(364.252)</u>	<u>(56.434)</u>	<u>(126.673)</u>	<u>-</u>	<u>(1.469)</u>	<u>-</u>	<u>(12.252)</u>	<u>(5.344)</u>	<u>(13.805)</u>	<u>(580.229)</u>
Imobilizado Líquido										
Em 31 de dezembro de 2010	88.444	53.993	183.445	35.199	2.706	831	22.054	1.256	17.945	405.873
Em 31 de dezembro de 2011	79.810	76.298	181.128	67.226	1.605	830	24.401	46.007	42.603	519.913

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

(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:

	<u>Taxa média ponderada anual de depreciação - %</u>
Telecom e equipamentos de TI	25,33%
Móveis e utensílios	12,5%
Instalações em imóveis de terceiros	12,5 %
Edificações	7%
Equipamentos de energia	10%
Equipamentos de transmissão	10%
Outros	13%

- (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 das vidas úteis econômicas elaborados 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 5 (cinco) 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. As adições ocorridas no exercício estão demonstradas pelo valor líquido das transferências.
- (iv) Valores referentes às aquisições do Grupo Allus e Dedic/GPTI.
- (v) O efeito de variação cambial é decorrente das diferentes taxas de câmbio utilizadas na conversão para o Real ao longo dos meses na conversão do Ativo Imobilizado 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 2011 e de 2010, nos montantes de R\$670 e R\$738, respectivamente.

O valor contábil do imobilizado mantido sob compromissos de arrendamento mercantil financeiro em 31 de dezembro de 2011 foi de R\$ 1.451 (R\$2.120 em 31 de dezembro de

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

2010).

12. ÁGIO SOBRE INVESTIMENTOS (CONSOLIDADO)

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\$17.044 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 o Grupo Contax, por meio de uma cisão parcial. No processo de cisão foi transferido para o Grupo Contax 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.

Em 31 de dezembro de 2010 ⁽ⁱ⁾	49.081
Adições	
Ágio de rentabilidade futura (Grupo Allus) ⁽ⁱⁱ⁾	171.683
Ágio de rentabilidade futura (Dedic GPTI) ⁽ⁱⁱⁱ⁾	112.663
Em 31 de dezembro de 2011	333.426

- (i) Segmento reportável de agenciamento de publicidade e propaganda.
- (ii) Segmento reportável de serviços de teleatendimento em geral. Ágio reconhecido na data da aquisição e acrescido de variação cambial até o encerramento do exercício.
- (iii) Segmentos reportáveis de teleatendimento e serviços de TI em geral e informática. Do montante de R\$ 112.663, R\$ 95.619 referem-se ao ágio de rentabilidade futura pré-existente na Dedic e R\$ 17.044 como ágio reconhecido em 2011.

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

13. OUTROS ATIVOS INTANGÍVEIS (CONSOLIDADO)

CONSOLIDADO

	Consolidado (IFRS e BR GAAP)					
	Sistema de Processamento de Dados ^(iv)	Marcas e Patentes	Carteira de Clientes (Aquisição Grupo Allus) ⁽ⁱ⁾	Carteira de Clientes (Aquisição Dedic/GPTI) ⁽ⁱⁱ⁾	Marcas (Aquisição Grupo Allus) ⁽ⁱ⁾	Total
Taxa anual de amortização	20%	20%	8%	10%	38%	
Custo						
Em 31 de dezembro de 2010	192.885	82	-	-	-	192.967
Adições	35.879	383	-	-	-	36.262
Baixas	(12.845)	(263)	-	-	-	(13.108)
Reclassificação advinda do imobilizado	13.303	-	-	-	-	13.303
Aquisições por meio de combinações de negócios	37.409	2.033	74.260	68.398	4.641	186.741
Variação Cambial	(1.326)	(11)	5.680	-	239	4.582
Reclassificação para ativos mantidos para venda (Nota 30)	-	-	-	(28.004)	-	(28.004)
Em 31 de dezembro de 2011	265.305	2.224	79.940	40.394	4.880	392.743
Amortização Acumulada						
Em 31 de dezembro de 2010	(123.894)	-	-	-	-	(123.894)
Adições	(37.663)	(119)	(3.513)	(408)	(1.494)	(43.198)
Baixas	12.567	-	-	-	-	12.567
Transferências	-	-	-	-	-	-
Em 31 de dezembro de 2011	(148.990)	(119)	(3.513)	(408)	(1.494)	(154.524)
Intangível Líquido						
Em 31 de dezembro de 2010	68.991	82	-	-	-	69.073
Em 31 de dezembro de 2011	116.315	2.105	76.427	39.986	3.386	238.218

(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 – 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 – 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.

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

14. DEBÊNTURES E NOTAS PROMISSÓRIAS

14.1. Debêntures e notas promissórias

Controladora (BR GAAP)			Consolidado (IFRS E BR GAAP)		
Debêntures Privadas (Nota 14.2)	Ativo		Debêntures Públicas (Nota 14.3)	Passivo	
	Circulante	Não Circulante		Circulante	Não Circulante
Principal	57.250	16.600	Principal	100.000	-
Juros	4.841	819	Juros	3.803	-
IRRF	(968)	(184)	IRRF	(856)	-
	<u>61.123</u>	<u>17.235</u>		<u>102.947</u>	<u>-</u>
Debêntures Públicas (Nota 14.4)	Passivo		Debêntures Públicas (Nota 14.4)		
	Circulante	Não Circulante		Circulante	Não Circulante
Principal	-	400.000	Principal	-	400.000
Juros	2.295	-	Juros	2.295	-
IRRF	(517)	-	IRRF	(517)	-
Custos de transação a apropriar	(378)	(1.787)	Custos de transação a apropriar	(378)	(1.787)
Prêmios de emissão a apropriar	244	1.177	Prêmios de emissão a apropriar	244	1.177
	<u>1.644</u>	<u>399.390</u>		<u>1.643</u>	<u>399.390</u>
			Notas Promissórias (Nota 14.5)		
			Principal	230.000	-
			Juros	13.388	-
			IRRF	(3.011)	-
				<u>240.377</u>	<u>-</u>
				<u>344.967</u>	<u>399.390</u>

14.2. Debêntures privadas Intragrupo (Contax como captadora)

Em 2 de agosto e em 20 de abril de 2011, a Contax captou os montantes de R\$ 16.660 e R\$ 57.250, respectivamente, originários das emissões privadas de debêntures, aprovadas em reuniões do Conselho de Administração realizadas em 14 de dezembro e 31 de maio de 2011, respectivamente, conforme demonstrado a seguir:

Série	Data de emissão	Tipo de emissão	Quantidade de títulos em circulação	Valor na data de emissão	Encargos financeiros anuais	31/12/2011
1ª Série	25/04/2011	Privada	3.525	35.250	105% CDI	
Principal						35.250
Juros						2.988
IRRF						(598)
						<u>37.640</u>
2ª Série	26/04/2011	Privada	2.200	22.000	105% CDI	
Principal						22.000
Juros						1.853
IRRF						(370)
						<u>23.483</u>
3ª Série	02/08/2011	Privada	1.660	16.600	105% CDI	
Principal						16.600
Juros						819
IRRF						(184)
						<u>17.235</u>
						<u>78.358</u>

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

As debêntures foram emitidas em três séries não conversíveis em ações. O prazo para amortização é de 1 ano, para a 1ª e 2ª séries e de 2 anos para a 3ª série, contados a partir da data de emissão. Todas as captações têm como destinação propósitos corporativos, em razão de gestão de caixa.

14.3. Debêntures públicas (Contax como captadora)

Em 2 de setembro de 2011, a Contax emitiu 10.000 debêntures públicas, não conversíveis, aprovada em reunião do Conselho de Administração realizada em 22 de agosto de 2011, captando o montante de R\$100.000, conforme demonstrado a seguir:

Série	Data de emissão	Tipo de emissão	Quantidade de títulos em circulação	Valor na data de emissão	Encargos Financeiros Anuais	31/12/2011
1ª Série	01/09/2011	Pública	10.000	100.000	100% CDI + spread de 0,5% a.a.	
Principal						100.000
Juros						3.803
IRRF						(856)
						<u>102.947</u>

As debêntures foram emitidas em série única e não conversível em ações, com vencimento em 3 de janeiro de 2012, tendo sido liquidadas no dia 4 de janeiro de 2012.

14.4. Debêntures públicas (Companhia como captadora)

Em 15 de dezembro de 2011 o Grupo Contax captou os montantes de R\$ 212.640 e R\$187.360, respectivamente, totalizando R\$ 400.000, originários da emissão pública de debêntures, aprovada em reunião do Conselho de Administração realizada em 26 de outubro de 2011, conforme demonstrado a seguir:

Série	Data de emissão	Tipo de emissão	Quantidade de títulos em circulação	Valor na data de emissão	Encargos financeiros anuais	31/12/2011
1ª Série	15/12/2011	Pública	21.264	212.640	100% CDI + spread de 1,25% a.a.	
Principal						212.640
Juros						1.174
IRRF						(264)
Custos de transação a apropriar ⁽ⁱ⁾						(1.150)
Prêmios de emissão a apropriar ⁽ⁱ⁾						679
						<u>213.079</u>
2ª Série	15/12/2011	Pública	18.736	187.360	100,52% IPCA + 6,8% JUROS a.a.	
Principal						187.360
Juros						1.120
IRRF						(252)
Custos de transação a apropriar ⁽ⁱ⁾						(1.015)
Prêmios de emissão a apropriar ⁽ⁱ⁾						742
						<u>187.955</u>
						<u>401.034</u>

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

- (i) Na data de captação dos recursos, o Grupo Contax recebeu o montante de R\$ 401.431, sendo a diferença entre este e o principal referente à comissão da emissão das debêntures. O Grupo Contax 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.

As debêntures foram emitidas em duas séries não-conversíveis em ações. O prazo para amortização é de 5 (cinco) anos para a 1ª série e 7 (sete) anos para a segunda série, contados a partir da data de emissão.

14.5. Notas promissórias (Contax como captadora)

Em 29 de julho de 2011, a Contax emitiu 115 notas promissórias, aprovada em reunião do Conselho de Administração realizada em 31 de maio de 2011, captando o montante de R\$230.000, conforme demonstrado a seguir:

Série	Data de emissão	Tipo de emissão	Quantidade de títulos em circulação	Valor na data de emissão	Encargos financeiros anuais	31/12/2011
1ª Série	07/07/2011	Pública	115	230.000	100% CDI + spread de 0,5% a.a.	
Principal						230.000
Juros						13.388
IRRF						(3.012)
						<u>240.376</u>

As notas promissórias foram emitidas em série única, com vencimento em Janeiro de 2012, sendo as mesmas já liquidadas em 4 de janeiro de 2012

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

15. EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS (CONSOLIDADO)

15.1. Empréstimos e financiamentos

Objeto	Vigência		Garantias	Encargos financeiros	Consolidado (IFRS e BRGAAP)	
	Início	Vencimento			31/12/2011	31/12/2010
Em Moeda Nacional - R\$						
Expansão da capacidade instalada - I (BNDES)	08/2007	09/2013	Fiança bancária	TJLP ⁽ⁱ⁾ + 2% a.a.	95.476	150.033
Expansão da capacidade instalada - II (BNDES)	03/2010	09/2016	Recebíveis Oi	TJLP ⁽ⁱ⁾ + 2,73% a.a.	268.379	158.052
Aquisição de máquinas e equipamentos nacionais (BNDES)	03/2010	09/2016	Recebíveis Oi	4,5% a.a.	40.071	23.579
BNDES (Dedic)	05/2011	05/2017	Contax Part	TJLP ⁽ⁱ⁾ + 2,5% a.a.	17.298	-
Subtotal BNDES					421.224	331.664
Construção do site Santo Amaro (BNB)	03/2010	03/2015	Recebíveis	8,5% a.a.	51.203	51.203
Subtotal BNB					51.203	51.203
					472.427	382.867
Em Moedas Estrangeiras						
Capital de Giro Interbank	03/2009	06/2014	Stand By	4,5% a 8,95% a.a.	7.799	-
Capital de Giro HSBC	09/2011	automático	Sem Garantia	13,5% a.a.	41	-
Capital de Giro Santander	06/2011	01/2012	Sem Garantia	8,70% a 11,95% a.a.	68	-
Capital de Giro Itaú	09/2011	automático	Sem Garantia	12,5% a.a.	4.045	-
Capital de Giro Bancolombia	12/2008	12/2013	Sem Garantia	DTF ⁽ⁱⁱ⁾ + 2,15% a.a.	27.197	-
Capital de Giro BCP	08/2010	10/2013	Stand By	3,55% a 4,9% a.a.	5.283	-
Capital de Giro BBVA	03/2010	12/2013	Stand By	5% a 5,50% a.a.	1.801	-
Capital de Giro Banco Macro	09/2011	01/2012	Sem Garantia	15,25% a.a.	1.235	-
Operação de Factoring ⁽ⁱⁱⁱ⁾	-	90 dias	Recebíveis	Euibor ^(iv) + 1,75% a.a.	2.139	-
					49.608	-
					522.035	382.867
Circulante					159.627	64.873
Não circulante					362.408	317.994

(i) A taxa de juros de longo prazo (TJLP) anual foi de 6,00% nos anos de 2011 e de 2010.

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

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

(iv) A taxa interbancária européia 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

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

e investimentos em ações de marketing. As liberações desse financiamento foram realizadas em cinco parcelas, sendo a primeira parcela liberada em outubro de 2007 e finalizando com a liberação da quinta e última parcela em novembro de 2008.

O vencimento dos encargos financeiros era trimestral até 15 de setembro de 2009, passando a ser mensal para o período de 15 de outubro de 2009 até o vencimento final ou liquidação 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 as estruturas de recebíveis e de cláusulas restritivas (*financial covenants*) em 31 de dezembro de 2011. Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2011, os custos relativos a essas fianças totalizaram R\$ 1.016 (R\$ 1.075 ano anterior). O custo com fiança reduziu em função da garantia do BNDES estar sendo realizada por meio de aplicação financeira correspondente a 3 (três) mensalidades dos contratos.

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 será 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

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

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 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\$21.

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, 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 do 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. Em 31 de dezembro de 2011, a Administração da Contax efetuou o cálculo de acordo com a referida cláusula e concluiu que cumpria o referido Índice.

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 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

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

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 será 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 2011, o valor desses empréstimos era de R\$ 49.608.

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010
(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

A movimentação dos empréstimos e financiamentos no exercício findo em 31 de dezembro de 2011 está demonstrada a seguir:

	BNDES	BNB	BRADESCO	CAIXA	BANCOLOMBIA	BANCO INTERBANK	BBVA	BANCO SANTANDER S.A.	BCP	HSBC	ITAÚ	BANCO MACRO	Factoring	BANCO DE GALICIA Y BUENOS AIRES S.A.	CITIBANK	BANCO PATAGONIA SUC MZA	TOTAL
Em 31 de dezembro de 2010	331.664	51.203	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	382.867
Captações por meio de combinações de negócios	12.409	-	2.999	15.115	33.003	4.374	1.612	-	3.088	6	16.580	-	4.872	-	-	-	94.058
Liberação	147.504	-	-	-	-	13.137	603	1.567	2.810	6.533	5.078	1.852	13.922	10.766	1	139	203.912
Principal Amortização	(70.549)	-	(2.999)	(15.000)	(8.341)	(9.713)	(418)	(1.427)	(923)	(6.374)	(16.976)	(589)	(16.961)	(11.089)	(1)	(136)	(161.496)
Juros Amortização	(28.491)	(4.610)	(45)	(405)	(2.398)	(317)	(53)	-	(81)	-	(400)	-	(94)	-	-	-	(36.894)
Variação Cambial	-	-	-	-	3.311	393	109	(1)	402	(58)	(50)	2	338	467	-	(2)	4.911
Encargos Financeiros	28.687	4.610	45	290	1.622	(75)	(52)	(71)	(13)	(66)	(187)	(30)	62	(144)	-	(1)	34.677
Em 31 de dezembro de 2011	421.224	51.203	-	-	27.197	7.799	1.801	68	5.283	41	4.045	1.235	2.139	-	-	-	522.035
Circulante	120.482	12.953	-	-	11.763	5.498	931	68	472	41	4.045	1.235	2.139	-	-	-	159.627
Não Circulante	300.742	38.250	-	-	15.434	2.301	870	-	4.811	-	-	-	-	-	-	-	362.408

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

Em 31 de dezembro de 2011, os vencimentos das parcelas de principal registradas no passivo não circulante estão demonstrados como segue:

	<u>Principal</u>
2013	124.350
2014	71.520
2015	62.307
2016	46.911
2017	17.123
	<u>322.210</u>

O montante de pagamento de juros será determinado com base nas taxas futuras da TJLP.

16. SALÁRIOS, ENCARGOS SOCIAIS E BENEFÍCIOS

	<u>Controladora (BR GAAP)</u>		<u>Consolidado (IFRS e BR GAAP)</u>	
	<u>31/12/2011</u>	<u>31/12/2010</u>	<u>31/12/2011</u>	<u>31/12/2010</u>
Salários	16	6	86.105	57.316
Férias provisionadas	-	-	116.981	85.082
Encargos sociais	106	74	98.198	72.023
Outros	-	1	25.019	16.148
	<u>122</u>	<u>81</u>	<u>326.303</u>	<u>230.569</u>

Conforme descrito na nota explicativa nº 1.4, a recente substituição do INSS patronal nos setores de TI e TIC ocasionou um impacto financeiro positivo pontual, em 31 de dezembro de 2011, de aproximadamente R\$ 2.000 nas controladas Todo e GPTI.

O efeito estimado nas entidades que prestam serviços de teleatendimento no Grupo Contax será de aproximadamente R\$ 17.000 (impacto financeiro positivo pontual a partir de abril de 2012).

17. OBRIGAÇÕES COM ARRENDAMENTO MERCANTIL FINANCEIRO (CONSOLIDADO)

O Grupo Contax 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, o Grupo Contax 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 2011 e de 2010

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

Arrendadora	Quantidade de parcelas	Consolidado (IFRS e BR GAAP)	
		31/12/2011	31/12/2010
HP Financial Services Arrendamento Mercantil S/A	60	-	2.724
IBM Brasil-Industria Maquinas e Serviços Limitada	60	-	1.424
Bradesco Leasing S/A	96	-	129
Bancolombia	57	92	-
Bancolombia	59	96	-
Bancolombia	60	85	-
BBVA Banco Continental	36	157	-
Banco de Galicia y Buenos Aires S.A.	25	160	-
Banco de Galicia y Buenos Aires S.A.	60	57	-
Hewllet Packard	18	770	-
Hewllet Packard	36	43	-
Total		1.460	4.277
Circulante		847	4.277
Não circulante		613	-

18. TRIBUTOS A RECOLHER

	Controladora (BR GAAP)		Consolidado (IFRS e BR GAAP)	
	31/12/2011	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2010
IRPJ e CSLL ⁽ⁱ⁾	1.377	-	10.429	16.290
ISS	504	-	15.642	14.344
PIS e COFINS	-	-	10.909	9.113
INSS Parcelado ⁽ⁱⁱⁱ⁾	-	-	5.504	646
IRRF ⁽ⁱⁱⁱ⁾	526	-	4.744	-
Outros tributos a recolher ^(iv)	37	11	4.123	2.700
	2.444	11	51.351	43.093
Circulante	2.444	11	44.746	43.093
Não circulante	-	-	6.605	-

(i) Para compensação com os tributos apurados, há antecipações, conforme valores registrados nas linhas de Imposto de Renda e Contribuição Social a Recuperar (Nota 7).

(ii) Refere-se ao parcelamento de autuação de INSS responsabilidade solidária, repassados integralmente a terceiros, sem afetar o resultado da Contax, e parcelamentos registrados nas controladas Dedic (R\$1.787) e GPTI (R\$2.244).

(iii) Refere-se, substancialmente, a imposto de renda sobre Debêntures e Notas Promissórias.

(iv) 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 2011 e de 2010

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

19. PROVISÕES (CONSOLIDADO)

19.1. Ativos contingentes

A Companhia possui 6 (seis) ações envolvendo a empresa Sudeste Construções Empreendimentos Ltda. (“Sudeste”), alegando inexecução das obras previstas no contrato de prestação de serviços de empreitada firmado com a Sudeste. O objeto dessas ações visa à retenção dos valores cobrados pela Sudeste em virtude da não prestação completa dos serviços ora contratados. Em 31 de dezembro de 2011, o montante envolvido é de R\$12.075.

Em virtude dos títulos indevidamente protestados por parte da Sudeste, foram ajuizadas 3 (três) Ações Cautelares de Sustação de Protesto, 1 (uma) Ação Anulatória de Títulos e 1 (uma) Ação de Indenização por danos morais e materiais. A Sudeste ajuizou Ação de execução discutindo os valores das ações cautelares de sustação de protestos e da ação anulatória de títulos. A referida execução foi extinta, pois o juiz entendeu que esses títulos já estão sendo discutidos em outras ações.

A Administração, consubstanciada na opinião de seus assessores legais externos, entende que a probabilidade de êxito do Grupo Contax é “possível”.

19.2. 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.

19.3. Composição dos passivos contingentes

	Depósitos judiciais		Provisões	
	31/12/2011	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2010
Fiscais	39.380	20.156	62.819	30.039
Trabalhistas	113.255	73.597	83.309	57.500
Cíveis	119	112	808	727
	152.754	93.865	146.936	88.266
Circulante	21.403	-	21.659	-
Não circulante	131.351	93.865	125.277	88.266

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

19.3.1. Contingências fiscais

Em 31 de dezembro de 2011, o Grupo Contax é parte em 91 processos tributários (52 em 31 de dezembro de 2010), sendo réu em 22 processos relacionados principalmente a contribuições ao INSS, ISS e a PIS/COFINS.

Em 31 de dezembro de 2011, o total provisionado referente a processos tributários é de R\$ 62.819 (R\$ 30.039 em 31 de dezembro de 2010). Desse valor R\$ 31.073 (R\$ 14.711 em 31 de dezembro de 2010) referem-se ao FAP, R\$ 26.753 (R\$ 12.625 em 31 de dezembro de 2010) referem-se ao PIS/COFINS e R\$ 2.281 (R\$ 2.349 em 31 de dezembro de 2010) referem-se ao ISS.

19.3.2. 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 2011, o Grupo Contax era parte em cerca de 14.900 ações judiciais trabalhistas, (8.796 em 31 de dezembro de 2010). O valor total estimado de tais processos em 31 de dezembro de 2011 é R\$857.136 (R\$587.614 em 31 de dezembro de 2010). São registradas provisões para passivos contingentes em proporção às perdas históricas que em 31 de dezembro de 2011 montavam a aproximadamente R\$83.309 (R\$57.500 em 31 de dezembro de 2010).

	<u>31/12/2011</u>	<u>31/12/2010</u>
Tipos de risco ⁽ⁱ⁾		
Mais provável que sim do que não	83.309	57.500
Possível/Remoto	<u>773.827</u>	<u>530.114</u>
Total	<u><u>857.136</u></u>	<u><u>587.614</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.

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 8.796 em 31 de dezembro de 2010 para 14.425 em 31 de dezembro de 2011, está diretamente relacionado ao expressivo aumento do número de colaboradores desde 2004 e da recente incorporação da Dedic e das controladas no exterior.

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

b) Processos na esfera administrativa

Em 31 de dezembro de 2011, 290 autos de infração, sob a alegação de violação das leis trabalhistas, encontravam-se pendentes contra a Contax. 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. De modo que a Contax pudesse impetrar recursos administrativos, conforme exigência legal, até 31 de dezembro de 2011 foram efetuados depósitos judiciais no valor aproximado de R\$113.255.

A Contax vem contestando integralmente esses autos de infração perante as autoridades administrativas e, atualmente, aguarda uma decisão final dos processos. Caso essa decisão não seja favorável à Contax na esfera administrativa, ainda cabe impetrar uma ação judicial, com o objetivo de solicitar a anulação de todas e quaisquer dívidas atribuídas à Contax na esfera administrativa e o reembolso de qualquer multa paga para a apresentação de recursos já contingenciados para pagamento.

Uma vez que a Contax, consubstanciada na opinião de seus assessores legais externos, classificou o risco de perda desses autos de infração como “possível”, os mesmos não foram incluídos como parte das contingências provisionadas contabilmente, tampouco os valores depositados com relação às multas.

As violações trabalhistas alegadas referem-se, substancialmente, à (i) descumprimento das normas que regulam a saúde e a segurança dos colaboradores no ambiente de trabalho; (ii) ausência de concessão do intervalo intrajornada e descansos semanais; (iii) descumprimento da quota de deficientes físicos; e (iv) a não instalação de uma Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA).

De acordo com a legislação brasileira, se uma entidade possui mais de 100 colaboradores, de 2% a 5% destes devem ser beneficiários reabilitados da previdência social ou pessoas qualificadas como portadoras de deficiência. Diante da incapacidade do Grupo Contax 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 o Grupo Contax 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.

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

Em janeiro de 2010, o Gabinete do Superintendente Regional do Trabalho notificou o Grupo Contax com base em processos que possuíam conexão com aqueles referentes à contribuição social e contribuições ao fundo de garantia por tempo de serviço relacionado ao vale transporte dos colaboradores. O valor da referida notificação é de R\$ 29 milhões. Atualmente, o Grupo Contax encontra-se em fase de apelação desse processo. A Administração, consubstanciada na opinião de seus assessores legais externos, entende que a possibilidade da decisão ser desfavorável ao Grupo Contax é “possível”.

19.3.3. Contingências cíveis

O Grupo Contax possui (i) 3 (três) ações judiciais discutindo a renovação dos contratos de locação (“Ações Renovatórias”) e (ii) 2 (duas) ações em que se discutem os valores de aluguel fixados no contrato de locação do imóvel situado à Rua do Passeio, no Rio de Janeiro.

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 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 setembro de 2010, a EBCT efetuou o depósito do valor de R\$ 2.645, a favor da Contax, em cumprimento à liminar judicial.

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

19.4. 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 2011, está demonstrada a seguir:

	PIS/COFINS (i)	FAP (ii)	IVA	ISS	INSS	CSLL (iii)	Fiscais	Trabalhistas (iv)	Cíveis	Total
Em 31 de Dezembro de 2010	12.625	14.711	-	2.349	178	176	30.039	57.500	727	88.266
Adições de Incorporação	9.847	-	2.224	-	-	-	12.071	13.696	-	25.767
Adições	3.601	14.014	-	-	-	-	17.615	38.709	(10)	56.314
Utilizações	(390)	3	-	-	(3)	-	(390)	(12.378)	25	(12.742)
Reversões	-	-	-	(124)	-	-	(124)	(18.671)	(23)	(18.818)
Atualização Monetária	1.070	2.346	-	56	136	-	3.608	4.453	89	8.149
Em 31 de Dezembro de 2011	26.753	31.073	2.224	2.281	312	176	62.819	83.309	808	146.936

- (i) Valor provisionado referente à dedução do custo de ISS sobre a base de cálculo para apuração do PIS/COFINS, baseado no deferimento da antecipação da tutela recursal até o julgamento do Agravo de Instrumento nº 2007.01.00.017041-3/DF, junto ao Tribunal Regional Federal da 1ª região.
- (ii) O Grupo 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 estimava 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\$ 83.309.

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\$ 7.187 (Nota 34).

19.5. 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

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

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.

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.

Além da autuação do FGTS, em 31 de dezembro de 2011 o Grupo Contax possui outros passivos contingentes fiscais e cíveis, atualizados com base na SELIC, nos montantes de R\$73.323 e R\$32.455, respectivamente (R\$ 44.932 e R\$ 26.473 em 31 de dezembro de 2010, respectivamente). Estes valores não estão provisionados em função do Grupo Contax haver interposto recurso de defesa e ter se baseado na opinião de seus assessores legais externos que atribuem aos referidos processos probabilidade de perda possível ou remota.

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 no montante de R\$1.957, que foram quitados com desconto de 70%. Este montante foi registrado no grupo de outras despesas operacionais, na demonstração do resultado referente ao exercício findo em 31 de dezembro de 2011.

Os autos de infração ainda ativos compreendem o período de janeiro a dezembro de 2007, sendo que o valor de R\$ 24.377 refere-se à descaracterização do pagamento de alimentação ao colaborador dentro dos moldes do Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT). A Administração impugnou administrativamente os autos de infração, por entender que não há incidência de tributação de INSS sobre o fornecimento de alimentação “in natura”. A Administração, consubstanciada na opinião de seus assessores legais externos, avalia a probabilidade de perda desta causa como possível, não sendo, portanto, no julgamento da Administração requerida a constituição de qualquer provisão para eventuais decisões desfavoráveis.

20. DEMAIS OBRIGAÇÕES (CONSOLIDADO)

	Controladora (IFRS e BR GAAP)		Consolidado (IFRS e BR GAAP)	
	31/12/2011	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2010
Receita diferida ⁽ⁱⁱ⁾	-	-	13.565	23.107
Outras contas a pagar ⁽ⁱ⁾	4.772	-	1.672	1.164
Adiantamento de clientes para repasse promocional ⁽ⁱⁱⁱ⁾	-	-	2.771	65
	<u>4.772</u>	<u>-</u>	<u>18.008</u>	<u>24.336</u>
Circulante	4.772	-	17.070	23.171
Não circulante	-	-	938	1.165

- (i) Refere-se, substancialmente, a encargos a pagar sobre a folha de pagamentos dos colaboradores.
- (ii) Refere-se ao diferimento de receitas que são apropriadas ao resultado quando da sua efetiva realização.

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

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

21. CAPITAL

21.1. Capital social

Em 31 de dezembro de 2011 e 2010, o capital subscrito e integralizado é de R\$ 258.329 e R\$223.873, respectivamente, 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 2011 e 59.770.600 ações escriturais, nominativas e sem valor nominal, sendo 23.089.600 ações ordinárias e 36.681.000 ações preferenciais em 31 de dezembro de 2010. 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, 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			
	31/12/2011	31/12/2010	31/12/2011	%	31/12/2010	%
Ações Ordinárias	24.966.582	23.089.600	99.640	38,6%	86.483	38,6%
Ações Preferenciais	39.719.499	36.681.000	158.689	61,4%	137.390	61,4%
	<u>64.686.081</u>	<u>59.770.600</u>	<u>258.329</u>	<u>100%</u>	<u>223.873</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

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

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 2011, os beneficiários do programa de opção de compra de ações detinham aproximadamente 351.868 (401.868 em 31 de dezembro de 2010) opções de compra de ações ordinárias do Grupo Contax, das quais 1.868 (1.868 em 31 de dezembro de 2010) opções expiram em 1º de outubro de 2012, 300.000 (300.000 em 31 de dezembro de 2010) expiram em 1º de outubro de 2013 e 50.000 (100.000 em 31 de dezembro de 2010) expiram em 1º de outubro de 2014.

A redução na quantidade de opções de compra de ações com vencimento em 1º de outubro de 2014 que os beneficiários detinham no programa de opção de compra de ações ocorreu em função do desligamento de um dos beneficiários do referido programa em novembro de 2011.

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 às Demonstrações Financeiras.

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. Os valores resultantes deste leilão montaram a R\$ 22.106 dos quais R\$ 5.762 foram repassados aos Acionistas detentores das ações fracionadas. A parcela não repassada de R\$ 16.344 corresponde aos Acionistas cujas ações encontram-se bloqueadas ou com o cadastro desatualizado e serão pagas exclusivamente mediante apresentação de documentação comprobatória de desbloqueio e/ou de identificação do Acionista conforme o caso.

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

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.

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 59.770.600 ações, sendo 23.089.600 ONs e 36.681.000 PNs.

21.2. 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

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

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 08 de julho de 2011, 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 em 25 de abril de 2011 referente ao exercício findo em 31 de dezembro de 2010, teria início em 20 de julho de 2011. Fizeram jus aos referidos dividendos os acionistas detentores de posições acionárias em 11 de julho de 2011. Portanto, as ações do Grupo Contax passaram a ser negociadas ex-dividendos desde o dia 12 de julho de 2011 (inclusive). O valor pago por ação, já considerando o aumento de capital aprovado na Assembleia Geral Extraordinária de 1º de julho de 2011, foi corrigido com base na Taxa Referencial (TR), desde 1º de janeiro de 2011 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 11/07/2011:

Valor Bruto por Ação

ON (ord.) R\$ 1,5635953208

PN (pref.) R\$ 1,5635953208

Valor do dividendo – corrigido até 20/07/2011:

Valor Bruto por Ação

ON (ord.) R\$ 1,5641441253

PN (pref.) R\$ 1,5641441253

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 2011, o saldo reflete R\$102.229 (R\$ 14.731 em 31 de dezembro de 2010), em consequência das deliberações em Assembleia durante o exercício de 2011.

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

	Controladora (BR GAAP) Consolidado (IFRS e BR GAAP)
Saldo em 31 de dezembro de 2010	14.731
Aquisição de ações de emissão própria	(1.002)
Constituição de reserva de capital ⁽ⁱ⁾	83.642
Plano de Opção de Compra de Ações: Programa 2010	4.858
Saldo em 31 de dezembro de 2011	102.229

- (i) Em 1º de julho de 2011 foi constituída reserva de capital no montante de R\$83.642, referente à incorporação de ações da Dedic pela Contax, conforme descrito nota explicativa nº 1.2.1.

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

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.

Conforme deliberações do Conselho de Administração do Grupo Contax, a Reserva Estatutária foi utilizada parcialmente nos programas de recompra de ações (Nota 23).

22.3. Ajustes de Avaliação Patrimonial

Reserva de conversão de moeda estrangeira

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

	Controladora (BR GAAP) e Consolidado (IFRS e BR GAAP)
Saldo em 31 de dezembro de 2010	(46)
Diferenças cambiais decorrentes da conversão dos ativos líquidos de operações no exterior	20.151
Saldo em 31 de dezembro de 2011	20.105

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 emissão 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.

23.1. Programa de recompra de ações

23.1.1. Primeiro programa de recompra

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

23.1.2. Segundo programa de recompra

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

23.1.3. Terceiro programa de recompra

Em Reunião Extraordinária realizada em 26 de julho de 2007 o Conselho de Administração aprovou novo programa de recompra de ações, com recursos registrados nas contas de Reserva de Capital e Reserva Estatutária, totalizando a recompra de 3.193.472 ações ordinárias e 18.277.422 ações preferenciais,

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

canceladas em 17 de outubro de 2007, sendo mantidas em tesouraria 1.750.000 ações ordinárias, conforme deliberação em Assembleia Geral Extraordinária, totalizando 3.500.000 ações ordinárias em tesouraria.

23.1.4. Quarto programa de recompra

Em Reunião Extraordinária realizada em 5 de setembro de 2008, o Conselho de Administração aprovou novo programa de recompra de ações, com recursos das Reservas de Capital e Estatutária, totalizando a recompra 52.337 ações ordinárias e de 861.664 ações preferenciais, sendo mantidas em tesouraria.

A Assembléia Geral Extraordinária de 17 de dezembro de 2008 aprovou o cancelamento de 52.337 ações ordinárias e 861.664 ações preferenciais mantidas em tesouraria, sem redução do capital social do Grupo Contax, permanecendo em tesouraria 166.018 ações ordinárias.

23.1.5. Quinto programa de recompra

Em Assembleia Geral Extraordinária realizada em 27 de outubro de 2009 foi aprovado novo Programa de Recompra de Ações de emissão do Grupo Contax, nos termos da Instrução CVM nº 10/80 e alterações posteriores, sem redução do Capital Social. Os recursos para aquisição se deram por meio da utilização das reservas de capital e estatutária, excluindo o valor referente às ações existentes em tesouraria. A quantidade máxima de ações a serem adquiridas era de 699.996 ações ordinárias e 1.945.000 ações preferenciais, que representavam, respectivamente, menos de 10% das ações preferenciais e ordinárias em circulação.

Em 28 de outubro de 2010 a Companhia anunciou o encerramento do 5º programa de recompra de ações, tendo arquivado durante a vigência do programa 699.996 ações ordinárias.

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

			Em Reais		
	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	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	216	6.311	29,23	30,00	28,50
Venda de ações	(893)	(16.996)	19,04		
5º Programa de recompra	102	2.971	29,13	30,00	25,59
Venda de ações	(19)	(568)	29,89		
	83	2.404			
5º Programa de recompra	369	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			

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

(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>31/12/2011</u>	<u>31/12/2010</u>
Saldo no início do exercício	-	-
Lucro atribuível aos proprietários da controladora	20.920	108.498
Reserva legal	(1.046)	(5.425)
Reserva estatutária	80.126	(3.073)
Dividendos mínimos obrigatórios	(15.500)	(25.769)
Dividendos Adicionais	(84.500)	(74.231)
Saldo no final do exercício	<u>-</u>	<u>-</u>

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.

A Assembleia Geral Ordinária realizada em 25 de abril de 2011 aprovou a proposta quanto à destinação do lucro líquido do exercício findo em 31 de dezembro de 2010, já constantes das demonstrações financeiras naquela data, da seguinte forma: (a) destinação de R\$5.425 para reserva legal; (b) distribuição dos dividendos aos acionistas do Grupo Contax detentores da posição acionária no dia 20 de julho de 2011, no montante de R\$100.000, e (c) destinação de R\$3.073 para constituição de reserva estatutária.

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

O pagamento de dividendos teve início no dia 20 de julho de 2011, e foram remunerados desde 1º de janeiro de 2011 com base na Taxa Referencial (TR), tendo sido pagos R\$100.000 até 31 de dezembro de 2011.

Os dividendos mínimos obrigatórios, referentes aos exercícios sociais findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010, foram calculados como segue:

	<u>2011</u>	<u>2010</u>
Lucro líquido do exercício	20.920	108.498
Constituição da Reserva Legal - 5%	(1.046)	(5.425)
Lucro líquido ajustado	<u>19.874</u>	<u>103.073</u>
Dividendo mínimo obrigatório ⁽ⁱ⁾	(15.500)	(25.769)
Dividendos excedentes	(4.374)	(74.231)
Destinação (utilização) reserva estatutária	<u>(80.126)</u>	<u>3.073</u>
Dividendos Totais:		
Dividendos	100.000	100.000

(i) 6% do capital social para o exercício de 2011 e 25% do lucro líquido ajustado para o exercício de 2010.

A Administração do Grupo Contax proporá pagar os dividendos propostos em 31 de dezembro de 2011, 30 (trinta) dias após a aprovação pela Assembleia Geral Ordinária. Os dividendos propostos pela Administração representam um dividendo equivalente a R\$1,56414 por ação ordinária e R\$1,56414 por ação preferencial.

Os dividendos mínimos obrigatórios estão demonstrados no balanço patrimonial de 31 de dezembro de 2011 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 (IFRS e BR GAAP)</u>
Saldo em 31 de dezembro de 2010	2.000
Participação nos lucros do exercício	<u>2.365</u>
Saldo em 31 de dezembro de 2011	<u>4.365</u>

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

26. RECEITA DE OPERAÇÕES CONTINUADAS (CONSOLIDADO)

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 2011 e de 2010 está demonstrada a seguir:

	Consolidado (IFRS e BR GAAP)	
	31/12/2011	31/12/2010
Receita bruta	3.175.759	2.587.654
Impostos sobre as vendas		
COFINS	(97.085)	(79.697)
ISS	(101.748)	(93.379)
PIS	(20.726)	(17.269)
Receita operacional líquida	2.956.199	2.397.309

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 contábeis 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:

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

Exercício findo em 31/12/2011						
	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	-	2.797.108	178.181	126.568	(145.658)	2.956.199
Custo dos serviços prestados	-	(2.447.445)	(158.112)	(96.166)	140.625	(2.561.097)
Lucro operacional bruto	-	349.663	20.069	30.402	(5.033)	395.102
Receitas (despesas) operacionais:						
Comerciais	-	(32.873)	(2.143)	(1.051)	51	(36.016)
Gerais e administrativas	(7.172)	(177.986)	(20.466)	(16.116)	4.646	(217.094)
Pagamento baseado em ações	(4.858)	-	-	-	-	(4.858)
Receitas financeiras	16.262	37.405	1.685	948	(17.767)	38.533
Despesas financeiras	(3.423)	(93.484)	(3.543)	(369)	17.810	(83.009)
Outras despesas operacionais, líquidas	(65)	(32.329)	(1.569)	(80)	288	(33.756)
	744	(299.267)	(26.038)	(16.668)	5.028	(336.200)
Lucro operacional antes do imposto de renda e da contribuição social	744	50.396	(5.967)	13.734	(4)	58.902
Imposto de renda e contribuição social:						
Corrente	(1.881)	(29.877)	143	(4.569)	-	(36.183)
Diferido	-	18.326	4.307	(646)	-	21.987
Lucro líquido do período proveniente das operações continuadas	(1.137)	38.844	(1.516)	8.519	(3)	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)	17.424	(3.882)	8.519	4	20.920
Exercício findo em 31/12/2010						
	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	-	2.371.354	95.838	33.488	(103.372)	2.397.309
Custo dos serviços prestados	-	(2.024.549)	(83.410)	(17.542)	102.759	(2.022.741)
Lucro operacional bruto	-	346.805	12.428	15.946	(613)	374.568
Receitas (despesas) operacionais:						
Comerciais	(5.464)	(26.170)	(658)	(181)	5.498	(26.976)
Gerais e administrativas	-	(116.099)	(9.449)	(12.028)	(4.884)	(142.460)
Pagamento baseado em ações	-	(2.689)	-	-	0	(2.689)
Receitas financeiras	11.481	20.638	1.058	74	(37)	33.213
Despesas financeiras	(234)	(29.941)	(384)	(129)	36	(30.652)
Outras despesas operacionais, líquidas	(39)	(24.283)	(177)	96	-	(24.402)
	5.744	(178.544)	(9.609)	(12.170)	612	(193.967)
Lucro operacional antes do imposto de renda e da contribuição social	5.744	168.261	2.819	3.776	-	180.601
Imposto de renda e contribuição social:						
Corrente	(1.984)	(66.842)	(784)	(1.099)	-	(70.708)
Diferido	(860)	2.576	740	(266)	-	2.190
Lucro líquido do exercício provenientes das operações continuadas	2.903	103.994	2.775	2.411	-	112.083
Prejuízo líquido do período proveniente das operações descontinuadas	-	(3.030)	-	-	-	(3.030)
Participação de acionistas não controladores	-	-	(555)	-	-	(555)
Lucro (prejuízo) atribuível aos proprietários da controladora	2.903	100.964	2.220	2.411	-	108.498

A receita do segmento apresentada anteriormente corresponde à receita gerada pelos clientes externos. Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2011 houve venda entre a Contax e a TODO, nos montantes de

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

R\$128.203 (R\$103.370 no exercício findo em 31 de dezembro de 2010).

27.3. Ativos e passivos dos segmentos reportáveis:

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	525.278	65.881	40.817	(24.747)	1.120.650
Não circulantes	75.707	1.236.820	21.895	38.284	(179.324)	1.193.381
Ágio		188.727	95.619	49.080	(0)	333.426
Total dos ativos	589.127	1.950.824	183.395	128.181	(204.071)	2.647.457
Passivos:						
Circulantes	71.745	1.001.300	44.162	32.374	773	1.150.354
Não circulantes	399.390	799.399	73.050	52.240	(325.117)	998.962
Total dos passivos	471.135	1.800.699	117.212	84.614	(324.345)	2.149.317
31/12/2010						
	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	100.359	471.888	25.644	28.929	(24.746)	602.073
Não circulantes	53.715	637.339	5.789	34.598	(4.039)	727.403
Ágio	49.081	-	-	49.081	(49.081)	49.081
Total dos ativos	203.156	1.109.227	31.433	112.608	(77.866)	1.378.557
Passivos:						
Circulantes	55.446	425.311	21.407	26.619	(24.308)	504.476
Não circulantes	45.685	402.286	27	10.438	(5.327)	453.110
Total dos passivos	101.131	827.598	21.434	37.057	(29.634)	957.586

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

- 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
- 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.

27.4. 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:

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

	Consolidado (IFRS e BR GAAP)	
	31/12/2011	31/12/2010
Brasil	2.745.819	2.397.309
Argentina	87.203	-
Espanha	12.316	-
Peru	7.862	-
Colômbia	102.999	-
	<u>2.956.199</u>	<u>2.397.309</u>

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2011, o Grupo Contax descontinuou as operações realizadas pela Contax Argentina, cuja receita de operação descontinuada monta a R\$ 6.772 (Nota 30). Foram mantidas as operações da Stratton Argentina, cuja receita de operações continuadas monta a R\$87.203.

27.5. Informações sobre os principais clientes

Está incluído na receita total, o montante de R\$1.305.393 (R\$1.257.470 – 2010) proveniente da prestação de serviços para o Grupo Oi, o principal cliente do Grupo Contax, representando aproximadamente 41% do total da receita no exercício findo em 31 de dezembro de 2011 (49% - 2010).

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:

	Nota explicativa	Controladora (BR GAAP)		Consolidado (IFRS e BR GAAP)	
		31/12/2011	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2010
Depreciação e amortização		2.052	-	145.024	122.071
Despesas com pessoal		6.422	4.338	2.143.082	1.628.521
Materia-prima e materiais de uso e consumo		-	-	22.612	13.825
Serviços de terceiros		2.961	733	266.154	195.245
Energia elétrica		-	-	59.458	52.719
Aluguel e seguros		82	92	123.697	97.913
Fretes		-	-	819	730
Outras despesas		4.001	572	174.984	138.897
		<u>15.518</u>	<u>5.735</u>	<u>2.935.830</u>	<u>2.249.921</u>
Classificado como:					
Custo dos serviços prestados	28.1	-	-	2.561.097	2.022.741
Comerciais	28.1	-	-	36.016	26.976
Gerais e administrativas	28.1	7.216	2.775	217.094	142.460
Pagamento baseado em ações	28.1	4.858	2.689	4.858	2.689
Despesas financeiras	28.4	3.379	235	83.009	30.652
Outras despesas operacionais, líquidas	28.2	65	36	33.756	24.403
		<u>15.518</u>	<u>5.735</u>	<u>2.935.830</u>	<u>2.249.921</u>

28.1. Custo dos serviços prestados e despesas operacionais

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

Consolidado (IFRS e BR GAAP)				
2011				
	Custo dos serviços prestados	Comerciais	Gerais e administrativas	Total
Pessoal (i)	2.001.205	18.769	118.250	2.138.224
Pagamento baseado 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
	<u>2.561.097</u>	<u>36.016</u>	<u>221.952</u>	<u>2.819.065</u>
2010				
	Custo dos serviços prestados	Comerciais	Gerais e administrativas	Total
Pessoal (i)	1.534.009	12.135	79.688	1.625.832
Pagamento baseado em ações	-	-	2.689	2.689
Serviços de terceiros (ii)	240.146	2.712	44.581	287.439
Depreciação/amortização (iii)	111.991	4	10.076	122.071
Aluguéis e seguros (iv)	92.025	-	5.888	97.913
Marketing , patrocínios, doações	27.412	11.894	1.714	41.020
Outros insumos	17.158	231	513	17.902
	<u>2.022.741</u>	<u>26.976</u>	<u>145.149</u>	<u>2.194.866</u>

- (i) Os custos com pessoal têm apresentado crescimento em função do aumento no volume de negócios, novas aquisições ocorridas em 2011 e 2010, 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*.

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

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

	Controladora (BR GAAP)		Consolidado (IFRS e BR GAAP)	
	2011	2010	2011	2010
Outras Receitas Operacionais				
Reversões de Provisão (Nota 19)	-	-	18.818	17.918
Multas sobre Contas Vencidas	-	-	1.897	135
Despesas Recuperadas	-	-	1.569	473
Venda de imobilizado	-	-	-	179
	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>22.284</u>	<u>18.705</u>
Outras Despesas Operacionais				
Provisões (Nota 19) *	-	-	(41.434)	(33.390)
IPTU	-	-	(5.727)	(4.894)
Custo de imobilizado baixado	-	-	102	(173)
Outros	(65)	(36)	(8.981)	(4.651)
	<u>(65)</u>	<u>(36)</u>	<u>(56.040)</u>	<u>(43.108)</u>
	<u>(65)</u>	<u>(36)</u>	<u>(33.756)</u>	<u>(24.403)</u>

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

28.3. Despesas com benefícios a funcionários (Consolidado)

	Consolidado (IFRS e BR GAAP)	
	2011	2010
Remuneração fixa	1.182.513	833.683
Encargos sociais	467.007	345.839
Plano de opções de compra de ações	4.858	2.689
	<u>1.654.378</u>	<u>1.182.211</u>

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

28.4. Resultado financeiro, líquido

	Controladora (BR GAAP)		Consolidado (IFRS e BR GAAP)	
	2011	2010	2011	2010
Receitas Financeiras				
Rendimento de Aplicações Financeiras ⁽ⁱ⁾	10.053	11.032	28.655	26.979
Juros debêntures ⁽ⁱ⁾	5.660	-	-	-
Juros e Atualização Monetárias sobre Outros Ativos	-	278	6.420	5.637
Outros	549	171	3.458	597
	<u>16.262</u>	<u>11.481</u>	<u>38.533</u>	<u>33.213</u>

	Controladora (BR GAAP)		Consolidado (IFRS e BR GAAP)	
	2011	2010	2011	2010
Despesas Financeiras				
Juros e Variações Monetárias sobre Outros Passivos	(676)	(172)	(9.877)	(618)
Juros e Atualização Monetária de Provisões	-	-	(11.405)	(5.547)
Juros sobre Financiamento BNDES (Nota 15)	-	-	(28.491)	(18.151)
Juros sobre Financiamento BNB (Nota 15)	-	-	(4.610)	(897)
Juros sobre Financiamento em moeda estrangeira (Nota 15)	-	-	(2.955)	-
Juros sobre Debêntures (Nota 14.2)	(2.295)	-	(2.262)	-
Juros sobre Notas Promissórias (Nota 14.3)	-	-	(13.388)	-
Juros sobre Arrendamento Mercantil (Nota 17)	-	-	(2.880)	(2.195)
Comissão Carta de Fiança ⁽ⁱⁱ⁾	-	-	(1.563)	(1.294)
Outras Despesas Financeiras ⁽ⁱⁱⁱ⁾	(408)	(63)	(5.578)	(1.950)
	<u>(3.379)</u>	<u>(235)</u>	<u>(83.009)</u>	<u>(30.652)</u>

(i) Os rendimentos com aplicações financeiras apresentaram aumento em virtude da manutenção de um maior volume de caixa.

(ii) Custo relativo, substancialmente, às cartas de fianças de instituições financeiras, apresentadas como garantia no empréstimo do BNDES (Nota 15).

(iii) 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

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 2011 e de 2010 encontram-se resumidas a seguir:

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

	Controladora (BR GAAP)		Consolidado (IFRS e BR GAAP)	
	31/12/2011	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2010
Corrente				
Imposto de renda	(1.377)	(1.453)	(26.733)	(51.238)
Contribuição social	(504)	(531)	(9.450)	(19.470)
	<u>(1.881)</u>	<u>(1.984)</u>	<u>(36.183)</u>	<u>(70.708)</u>
Diferido				
Imposto de renda sobre adições temporárias	-	-	6.775	2.243
Contribuição social sobre adições temporárias	-	-	2.386	807
Imposto de renda sobre prejuízos fiscais	-	(632)	11.726	(632)
Contribuição social sobre base negativa	-	(228)	1.100	(228)
	<u>-</u>	<u>(860)</u>	<u>21.987</u>	<u>2.190</u>
	<u>(1.881)</u>	<u>(2.844)</u>	<u>(14.196)</u>	<u>(68.518)</u>

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 2011 e de 2010 está apresentada a seguir:

	Controladora (BR GAAP)		Consolidado (BR GAAP e IFRS)	
	31/12/2011	30/12/2010	31/12/2011	30/12/2010
Operações Continuadas				
Lucro antes do imposto de renda				
e da contribuição social	<u>44.222</u>	<u>114.372</u>	<u>58.902</u>	<u>180.601</u>
Imposto de renda e contribuição social à alíquota nominal (34% e 33%)	(15.035)	(38.887)	(20.027)	(61.404)
Ajustes para apuração da alíquota efetiva:				
Exclusão (adição) permanente de equivalência patrimonial	14.783	36.933	-	-
Efeitos tributários sobre adições permanentes, líquidas (i)	-	-	6.655	(10.384)
Outros	<u>(1.629)</u>	<u>(890)</u>	<u>(824)</u>	<u>3.270</u>
Despesa de imposto de renda e contribuição social	<u>(1.881)</u>	<u>(2.844)</u>	<u>(14.196)</u>	<u>(68.518)</u>
Alíquota efetiva de imposto de renda e contribuição social	<u>4,25%</u>	<u>2,49%</u>	<u>24,10%</u>	<u>37,94%</u>

(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

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

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 demonstrações financeiras 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.

O referido Contrato, firmado em 30 de novembro de 2011, menciona que o valor de alienação desses ativos (basicamente carteira de clientes e ativo imobilizado) será de R\$ 85.000, sujeito à ajustes com base em termos e condições previstos no Contrato. A Administração prevê que a referida transação se concretize até o final do primeiro trimestre de 2012.

A seguir, são apresentadas as principais classes de ativos e passivos que compõem o acervo do referido contrato de prestação de serviços:

	31/12/2011
Imobilizado	63.669
Carteira de Clientes	35.398
Contas a receber	63.938
Demais Ativos Circulantes	1.240
Ativos classificados como mantidos para venda	<u>164.244</u>
Passivos Circulantes (Pessoal e Impostos)	(28.399)
Imposto de renda e contribuição social diferidos	(12.052)
Passivos associados à ativos classificados como mantidos para venda	<u>(40.452)</u>
Ativos líquidos classificados como mantidos para venda (*)	<u>123.793</u>

(*) Os ativos que serão submetidos à venda mencionada nos parágrafos anteriores são (i) o ativo imobilizado e (ii) o intangível (carteira de clientes). Os demais ativos e passivos circulantes acima relacionados estão aqui apresentados em cumprimento às exigência do CPC 31.

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

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” e efeitos dos “ativos líquidos classificados como mantidos para venda”):

	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	Período de quatro meses findo em 31/12/2010 (*)
Receita operacional líquida	155.564	6.772	162.336	687
Custo dos serviços prestados	(149.770)	(18.425)	(168.195)	(3.650)
Lucro (prejuízo) operacional bruto	5.794	(11.653)	(5.859)	(2.963)
Receitas (despesas) operacionais:				
Comerciais	(534)		(534)	
Gerais e administrativas	(12.415)		(12.415)	
Receitas financeiras	-	143	143	-
Despesas financeiras	(3.836)	(239)	(4.075)	(29)
Outras despesas operacionais, líquidas	(1.603)	(1.357)	(2.960)	(38)
	(18.388)	(1.453)	(19.841)	(67)
Lucro (prejuízo) da operação descontinuada antes dos impostos	(12.594)	(13.106)	(25.700)	(3.030)
Imposto de renda e contribuição social:				
Diferido	4.282	(3)	4.279	-
Lucro (prejuízo) do exercício da operação descontinuada	(8.312)	(13.109)	(21.421)	(3.030)

FLUXO DE CAIXA DAS OPERAÇÕES DESCONTINUADAS	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	Período de quatro meses findo em 31/12/2010 (*)
Proveniente (Utilizado) nas atividades operacionais	1.023	(12.577)	(11.554)	(2.991)
Utilizado nas atividades de investimento	(4.750)	(396)	(5.146)	(1.063)
Utilizado nas atividades de financiamento	-	16.612	16.612	3.881

(*) Exclusivamente relacionado a operação de teleatendimento na Contax Argentina, tendo em vista que a operação relacionada aos ativos classificados como mantidos para venda foi adquirida durante o exercício social de 2011.

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

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 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:

	31/12/2011	31/12/2010
Lucro (prejuízo) do exercício atribuídos aos controladores:		
Operações continuadas		
Ações Ordinárias	16.200	42.621
Ações Preferenciais	26.141	68.907
	<u>42.341</u>	<u>111.528</u>
Operações descontinuadas		
Ações Ordinárias	(8.196)	(1.158)
Ações Preferenciais	(13.225)	(1.872)
	<u>(21.421)</u>	<u>(3.030)</u>
Operações continuadas e descontinuadas		
Ações Ordinárias	8.004	41.463
Ações Preferenciais	12.916	67.035
	<u>20.920</u>	<u>108.498</u>
Quantidade média ponderada em milhares de ações para efeito de lucro (prejuízo) básico por ação:		
Ações Ordinárias	23.671	22.757
Ações Preferenciais	38.209	36.681
	<u>61.880</u>	<u>59.438</u>
Lucro (prejuízo) básico por ação (em centavos)		
Operações continuadas		
Ações Ordinárias	0,6844	1,8729
Ações Preferenciais	0,6842	1,8785
Operações descontinuadas		
Ações Ordinárias	(0,3462)	(0,0509)
Ações Preferenciais	(0,3461)	(0,0510)
Operações continuadas e descontinuadas		
Ações Ordinárias	0,3382	1,8220
Ações Preferenciais	0,3380	1,8275

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

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 conversíveis, 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:

	31/12/2011	31/12/2010
Lucro (prejuízo) do exercício atribuídos aos controladores:		
Operações continuadas		
Ações Ordinárias	16.200	42.621
Ações Preferenciais	26.141	68.907
	<u>42.341</u>	<u>111.528</u>
Operações descontinuadas		
Ações Ordinárias	(8.196)	(1.158)
Ações Preferenciais	(13.225)	(1.872)
	<u>(21.421)</u>	<u>(3.030)</u>
Operações continuadas e descontinuadas		
Ações Ordinárias	8.004	41.463
Ações Preferenciais	12.916	67.035
	<u>20.920</u>	<u>108.498</u>
Quantidade média ponderada de ações utilizadas no cálculo do lucro (prejuízo) diluído por ações:		
Ações Ordinárias	23.827	23.046
Ações Preferenciais	38.209	36.681
	<u>62.036</u>	<u>59.727</u>
Lucro (prejuízo) diluído por ação (em centavos)		
Operações continuadas		
Ações Ordinárias	0,6799	1,8494
Ações Preferenciais	0,6842	1,8785
Operações descontinuadas		
Ações Ordinárias	(0,3440)	(0,0502)
Ações Preferenciais	(0,3461)	(0,0510)
Operações continuadas e descontinuadas		
Ações Ordinárias	0,3359	1,7992
Ações Preferenciais	0,3380	1,8275

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

32. INSTRUMENTOS FINANCEIROS

32.1. Objetivos e estratégias de gerenciamento de riscos e de instrumentos financeiros

Como política de gestão de ativos financeiros, o Grupo Contax procura permanentemente otimizar sua rentabilidade adequada a risco e, para tanto, são estabelecidos critérios e indicadores que demonstrem a adequação dos riscos de liquidez, de crédito e de mercado.

Adicionalmente, o Grupo Contax administra sua estrutura de capital para garantir a continuidade de suas operações e maximizar o retorno aos acionistas, por meio da otimização de uso de instrumentos de dívida e de capital. A estrutura de capital do Grupo Contax é constituída por dívida, que inclui os empréstimos e financiamentos divulgados na nota explicativa nº 15, caixa e equivalentes de caixa divulgados na nota explicativa nº 5 e capital próprio atribuível aos acionistas controladores que inclui emissão de capital, reservas e lucros retidos, tal como indicados nas notas explicativas nº 21 e 22, respectivamente.

A Administração acredita que os recursos disponíveis para o Grupo Contax são suficientes para suas necessidades presentes de capital de giro e necessidades previstas para as despesas de capital para os próximos 12 meses.

No curso normal de suas operações, o Grupo Contax está exposto a riscos de liquidez e crédito e riscos de mercado, tais como taxas de juros e variações cambiais.

32.1.1. Risco de liquidez e 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.

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 suas políticas internas. Os recursos 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, consequentemente, mitigando o prejuízo financeiro no caso de potencial falência de uma contraparte.

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

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.

Em 31 de dezembro de 2011, a concentração de risco de crédito dos clientes não é relevante, levando-se em consideração que os clientes instituições financeiras representavam cerca de 39% (52% em 31 de dezembro de 2010) do saldo de contas a receber em aberto.

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*). O não cumprimento, por parte da Contax, do índice estabelecido no referido contrato de financiamento pode resultar na antecipação da liquidação da dívida e, conseqüentemente agravar a situação de liquidez do Grupo Contax (Nota 1.5).

A tabela abaixo resume o perfil de liquidez do Grupo Contax com base na sua estrutura patrimonial e compromissos existentes em 31 de dezembro de 2011 e de 2010:

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

	31/12/2011			
	Menos de 1 ano	Entre 1 a 2 anos	Entre 2 a 5 anos	Mais de 5 anos
				Total
Empréstimos e financiamentos	159.627	143.733	201.376	17.299
Obrigações com arrendamento mercantil financeiro	847	613	-	-
Fornecedores	130.452	-	-	-
Debêntures e Notas Promissórias	344.967	-	212.640	186.750
	635.893	144.346	414.016	204.049
				1.398.304

	31/12/2010			
	Menos de 1 ano	Entre 1 a 2 anos	Entre 2 a 5 anos	Mais de 5 anos
				Total
Empréstimos e financiamentos	64.873	103.299	187.562	27.133
Obrigações com arrendamento mercantil financeiro	4.277	-	-	-
Fornecedores	83.160	-	-	-
	152.310	103.299	187.562	27.133
				470.304

32.1.2. 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 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

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

Grupo Contax entende que não há risco de baixa volatilidade para esta parcela da dívida.

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 na aquisição 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 exercício findo em 31 de dezembro de 2011, cerca de 34% dos dispêndios de capital do Grupo Contax com investimentos incluíram esses equipamentos (2010 - 24%).

Em 31 de dezembro de 2011, o valor de empréstimos e financiamentos em moedas estrangeiras é de R\$49.608 (Nota 15).

Para o exercício social findo em 31 de dezembro de 2011, as receitas e custos operacionais das controladas no exterior montavam a R\$210.619 e R\$168.505, respectivamente, (7% e 6%, respectivamente, 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.

32.1.3. Risco referente ao desempenho das entidades adquiridas

Em decorrência das aquisições realizadas nos anos de 2011 e de 2010, existem contraprestações contingentes vinculadas ao desempenho das entidades adquiridas.

a) Ability

Pagamento de “earn out” (ganhos futuros condicionados) vinculado ao desempenho do EBTIDA a cada período anual, durante 3 anos, após a aquisição da entidade. O valor percentual do EBTIDA não poderá ser inferior a 70% da meta do EBTIDA estabelecida em contrato.

O primeiro earn-out foi calculado com base no resultado apurado de setembro de 2010 a agosto de 2011, gerando o primeiro pagamento da contraprestação no montante de R\$5.136, em decorrência do atendimento

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

de 75% da meta estabelecida. A primeira parcela foi quitada no dia 05 de outubro de 2011.

Com base nas projeções realizadas pelo Grupo Contax foi constatado que haverá earn-out a pagar nos próximos dois períodos a serem apurados, estando os valores devidamente provisionados em 31 de dezembro de 2011.

b) Grupo Allus

Está previsto em contrato de compra do Grupo Allus o pagamento de preço adicional com base em verificações anuais para os próximos 36 meses contados a partir de abril de 2012, referente a performance do EBITDA. Com base nas projeções realizadas pelo Grupo Contax foi constatado que haverá earn-out a pagar, estando os valores devidamente provisionados em 31 de dezembro de 2011.

c) Dedic/GPTI

Não há contraprestação vinculada ao desempenho das entidades adquiridas.

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.

Os ativos financeiros devem ser classificados sob as seguintes categorias: mensurados ao valor justo por meio do resultado (destinados a negociação), empréstimos e recebíveis, mantidos até o vencimento e disponíveis para venda. Os passivos financeiros são classificados como mensurados pelo valor justo ou pelo custo amortizado.

A classificação depende da finalidade para a qual os instrumentos financeiros foram adquiridos. A Administração determina a classificação de seus instrumentos financeiros no reconhecimento inicial.

Em 31 de dezembro de 2011, a classificação dos instrumentos financeiros, por categoria, pode ser resumida conforme tabela a seguir:

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

	<u>Classificação</u>
Ativos financeiros:	
Caixa restrito	Mantidos até o vencimento
Aplicações financeiras de longo prazo	Mantidos até o vencimento
Contas a receber	Empréstimos e recebíveis
Outros recebíveis	Empréstimos e recebíveis
Passivos financeiros:	
Fornecedores	Custo amortizado
Empréstimos e financiamentos	Custo amortizado
Debêntures e notas promissórias	Custo amortizado
Obrigações com arrendamento mercantil	Custo amortizado

(i) Mantidos até o vencimento

São basicamente os ativos financeiros que não podem ser classificados como empréstimos e recebíveis, por serem cotados em um mercado ativo. Neste caso, estes ativos financeiros são adquiridos com a intenção e capacidade financeira para sua manutenção em carteira até o vencimento. São avaliados pelo custo de aquisição, acrescidos dos rendimentos auferidos em contrapartida ao resultado do exercício. Em 31 de dezembro de 2011, o Grupo Contax possui ativos financeiros mantidos até o vencimento.

(ii) Empréstimos e recebíveis

Incluem-se nesta categoria os empréstimos concedidos e os recebíveis que são ativos financeiros não derivativos com pagamentos fixos ou determináveis, não cotados em um mercado ativo. São incluídos como ativo circulante, exceto aqueles com prazo de vencimento superior a 12 meses após a data de emissão do balanço (estes são classificados como ativos não circulantes). Os empréstimos e recebíveis são contabilizados pelo custo amortizado, usando o método da taxa de juros efetiva.

(iii) Custo amortizado

Custo amortizado de ativo financeiro ou de passivo financeiro é a quantia pelo qual o ativo financeiro ou o passivo financeiro é medido no reconhecimento inicial menos os reembolsos de capital, mais ou menos a amortização cumulativa, utilizando-se o método dos juros efetivos de qualquer diferença entre essa quantia inicial e a quantia no vencimento, e menos qualquer redução (diretamente ou por meio do uso de conta redutora) quanto à perda do valor recuperável ou incobrabilidade.

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

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

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.

32.3.2. Mensurações ao valor justo reconhecidas no balanço patrimonial

Os instrumentos financeiros que são mensurados pelo valor justo após o reconhecimento inicial, são agrupados nos Níveis 1 a 3, com base no grau observável do valor justo:

- Mensurações de valor justo de Nível 1 são obtidas de preços cotados (não ajustados) em mercados ativos para ativos ou passivos idênticos.
- Mensurações de valor justo de Nível 2 são obtidas por meio de outras variáveis além dos preços cotados incluídos no Nível 1, que são observáveis para o ativo ou passivo diretamente (i.e., como preços) ou indiretamente (i.e., com base em preços).
- Mensurações de valor justo de Nível 3 são as obtidas por meio de técnicas de avaliação que incluem variáveis para o ativo ou passivo, mas que não têm como base os dados observáveis de mercado (dados não observáveis).

Os valores justos e contábeis dos instrumentos financeiros são como segue:

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

	Controladora (BR GAAP)			
	Valor contábil		Valor justo	
	31/12/2011	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2010
<u>Ativos financeiros</u>				
Empréstimos e recebíveis:				
Dividendos a receber ⁽ⁱ⁾	9.949	24.884	9.949	24.884
Mantidos até o vencimento:				
Aplicações financeiras de longo prazo ⁽ⁱ⁾	53.903	48.659	59.383	55.420
Total dos ativos financeiros	<u>63.852</u>	<u>73.543</u>	<u>69.332</u>	<u>80.304</u>
<u>Passivos financeiros</u>				
Ao custo amortizado:				
Fornecedores ⁽ⁱⁱ⁾	77	22	77	22
Total dos passivos financeiros	<u>77</u>	<u>22</u>	<u>77</u>	<u>22</u>
	Consolidado (IFRS e BR GAAP)			
	Valor contábil		Valor justo	
	31/12/2011	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2010
<u>Ativos financeiros</u>				
Empréstimos e recebíveis:				
Contas a receber de clientes ⁽ⁱⁱ⁾	321.864	176.302	321.864	176.302
Outros recebíveis ⁽ⁱⁱ⁾	11.140	9.485	11.140	9.485
Mantidos até o vencimento:				
Caixa restrito ⁽ⁱ⁾	30.419	2.013	30.419	2.013
Aplicações financeiras de longo prazo ⁽ⁱ⁾	100.622	69.869	106.103	76.629
Total dos ativos financeiros	<u>464.044</u>	<u>257.669</u>	<u>469.525</u>	<u>264.429</u>
<u>Passivos financeiros</u>				
Ao custo amortizado:				
Fornecedores ⁽ⁱⁱ⁾	130.452	83.160	130.452	83.160
Empréstimos e financiamentos ⁽ⁱⁱⁱ⁾	522.035	382.867	522.035	360.518
Debêntures e notas promissórias	744.357	-	744.357	-
Obrigações com arrendamento mercantil ⁽ⁱ⁾	1.479	4.277	1.479	4.277
Total dos passivos financeiros	<u>1.398.324</u>	<u>470.304</u>	<u>1.398.324</u>	<u>447.955</u>

(i) Mensuração de valor justo ao Nível 2.

(ii) Pelo fato de as contas a receber e a pagar serem liquidadas, em média, num prazo de 30 (trinta) dias, os valores contábeis representam, substancialmente, os valores justos nas datas dos balanços.

(iii) A Contax possui empréstimos junto ao BNDES (Nota 15). Essa modalidade de financiamento não possui cálculo de valor justo observável, em função do BNDES praticar taxas diferenciadas por empresas tomadoras de empréstimos.

32.4. Análises de sensibilidade

32.4.1. 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

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

estrangeiras), o Grupo Contax estimou, com base nas expectativas de mercado divulgadas em 24 de fevereiro de 2012, pelo BACEN, por meio do Relatório de Mercado Focus, os cenários prováveis para o dólar norte-americano nos anos de 2011 e de 2012, respectivamente. 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	
		Cenário I - deterioração de 25%	Cenário II - deterioração de 50%
Empréstimos em moedas estrangeiras	49.608	49.608	49.608
Taxa de câmbio em 31 de dezembro de 2011	1,8758	1,8758	1,8758
Taxa de câmbio estimada para 2012	1,8000	2,2500	2,7000
Efeito acumulado no resultado e patrimônio líquido:			
Redução	-	9.896	21.797
Aumento	(2.005)	-	-

32.4.2. 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 2011, o Grupo Contax apresentava um caixa líquido positivo de R\$1.770 na Controladora e um caixa líquido negativo de R\$727.270 no Consolidado, representada pelo valor do caixa e equivalentes de caixa, líquido de empréstimos e financiamentos, debêntures e notas promissórias e arrendamentos mercantis.

A expectativa de mercado, conforme dados apresentados no relatório de mercado Focus (BACEN), com data base em 24 de fevereiro de 2012, indicavam uma taxa mediana (Top 5) efetiva da Selic estimada em 9,50%, cenário provável para o ano de 2012, 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 2011 e de 2010

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

Operação	Controladora		
	Cenário provável	Cenário I - deterioração de 25%	Cenário II - deterioração de 50%
Taxa efetiva em 31 de dezembro de 2011	11,62%	11,62%	11,62%
Caixa líquido ⁽ⁱ⁾	1.770	1.770	1.770
Taxa anual estimada do CDI para 2012	9,50%	7,13%	4,75%
Efeito acumulado no resultado e patrimônio líquido:			
Redução	(38)	(80)	(122)

Operação	Consolidado		
	Cenário provável	Cenário I - deterioração de 25%	Cenário II - deterioração de 50%
Taxa efetiva em 31 de dezembro de 2011	11,62%	11,62%	11,62%
Dívida líquida ⁽ⁱⁱ⁾	(727.289)	(727.289)	(727.289)
Taxa anual estimada do CDI para 2012	9,50%	11,88%	14,25%
Efeito acumulado no resultado e patrimônio líquido:			
Redução	-	(1.855)	(19.128)
Aumento	15.419	-	-

- (i) Em 31 de dezembro de 2011, o caixa líquido da Controladora considera o montante de R\$402.804 relativo à caixa e equivalentes de caixa e R\$401.034 relativos às debêntures e notas promissórias.
- (ii) Em 31 de dezembro de 2011, o caixa líquido do Consolidado considera o montante de R\$540.582 relativo à caixa e R\$522.035 referentes a empréstimos e financiamentos, R\$744.357 referentes a debêntures e notas promissórias e R\$1.460 referentes a obrigações com arrendamento mercantil.

32.5. Derivativos

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2011, o Grupo Contax não operou com instrumentos financeiros derivativos.

32.6. 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.

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

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

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 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	Quantidade original de opções	Quantidade de opções pós-grupamento/desdobramento	Data da outorga/alteração	Data do <i>vesting</i> (exercíveis)	Data de vencimento	Controladora e Consolidado	
						Preço de exercício (*)	Valor justo na data da outorga (*)
1ª outorga:							
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.

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

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.

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 2011 e de 2010

(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	255.000	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	12.500	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	28.000	2/5/2011	out/13	out-18	22,16	5,71
Total de opções	112.000					

33.2. Informações sobre a precificação dos planos de compra de ações do Grupo Contax

As opções foram precificadas de acordo com o modelo de precificação *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		
	1ª outorga		1ª outorga	2ª outorga	3ª 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
Preço de exercício	51,20	45,00	25,00	27,29	22,16
Duração da opção	1 a 4 anos	1 a 4 anos	Até 8 anos	Até 8 anos	Até 8 anos
Taxa de retorno livre de risco	11,08%	11,07%	11,19%	12,01%	12,33%
Taxa de rendimento (dividendos)	1,40%	1,50%	6%	6%	6%
Volatilidade esperada	19,64%	17,59%	38,44%	45,26%	26,98%
Valores justos das opções (média ponderada)	14,13	37,31	8,54	7,52	4,66

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

33.3. Opções de compras exercidas nos períodos reportados

As seguintes opções de compra do programa de 2007 foram exercidas durante os períodos reportados:

31/12/2011			31/12/2010		
Quantidade exercida (em milhares)	Data do exercício	Preço da ação na data de exercício	Quantidade exercida (em milhares)	Data do exercício	Preço da ação na data de exercício
50.000	02.03.11	27,94	774.700	08.03.10	28,50
			111.919	15.03.10	31,40
			6.081	19.03.10	31,49
			4.700	04.06.10	28,50
			10.800	11.06.10	29,50
			4.000	17.06.10	30,40
			25.000	12.11.10	32,02
			25.000	30.11.10	32,50
50.000			962.200		

Durante os exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010, não foram exercidas opções de compra pelos beneficiários do Programa 2010.

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\$4.858 em 31 de dezembro de 2011 (R\$2.689 em 31 de dezembro de 2010) como despesa operacional “pagamento baseado em ações”, tendo como contrapartida 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

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

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.

Operações relevantes com partes relacionadas se referem 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.

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010
(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

	31/12/2011								
	Oi Fixa	Oi Móvel	Oi Internet	Brasil Telecom Fixa	Brasil Telecom Móvel	Paggo Administrador de Crédito	Way TV	Total	
Ativo									
Contas a receber (Nota 6)	338	2.492	-	4.585	5.341	-	-	12.756	
Créditos a receber - contingência (Nota 19.4 (iv))	7.187	-	-	-	-	-	-	7.187	
	7.525	2.492	-	4.585	5.341	-	-	19.943	
Passivo									
Fornecedores	(4.769)	(171)	-	(70)	-	-	-	(5.010)	
	(4.769)	(171)	-	(70)	-	-	-	(5.010)	
								31/12/2010	
	Oi Fixa	Oi Móvel	Oi Internet	Brasil Telecom Fixa	Brasil Telecom Móvel	Paggo Administrador de Crédito	Way TV	BNDES	Total
Ativo									
Contas a receber (Nota 6)	3.790	3.311	-	3.886	1.131	-	-	-	12.118
Créditos a receber - contingência (Nota 19.4 (iv))	7.063	-	-	-	-	-	-	-	7.063
	10.853	3.311	-	3.886	1.131	-	-	-	19.181
Passivo									
Fornecedores	(5.001)	(175)	-	-	-	-	-	-	(5.176)
Empréstimos e Financiamentos (Nota 15)	-	-	-	-	-	-	-	(331.664)	(331.664)
	(5.001)	(175)	-	-	-	-	-	(331.664)	(336.840)

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010
(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

Exercício findo em 31/12/2011										
	Oi Fixa	Oi Móvel	Oi Internet	Brasil Telecom Fixa	Brasil Telecom Móvel	Paggo Adm. Crédito	Paggo Acquirer	Paggo Soluções	Way TV	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)
Despesas financeiras (Nota 28.4)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	(27.803)	(4.069)	-	(3.963)	-	-	-	-	-	(35.835)
Exercício findo em 31/12/2010										
	Oi Fixa	Oi Móvel	Oi Internet	Brasil Telecom Fixa	Brasil Telecom Móvel	Paggo Adm. Crédito	Paggo Acquirer	Way TV	BNDES	Total
Receitas										
Receitas dos serviços prestados	727.513	371.418	19.560	44.224	71.372	12.109	783	10.491	-	1.257.470
Custos e despesas										
Custos dos serviços prestados	(27.569)	(6.720)	-	-	-	-	-	-	-	(34.289)
Despesas financeiras (Nota 28.4)	-	-	-	-	-	-	-	-	(18.151)	(18.151)
	(27.569)	(6.720)	-	-	-	-	-	-	(18.151)	(52.440)

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

(*) Conforme descrito na nota explicativa nº 1.2.2, o BNDES deixou de ser acionista do Grupo Contax a partir de 1º de julho de 2011.

(i) 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), 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 do Grupo Contax.

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

Durante o exercício findo em 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.

Em 22 março de 2010, a CTX, entidade controladora do Grupo Contax, e um dos ex-diretores do Grupo Contax celebraram um contrato de empréstimo no valor de R\$ 15 milhões, negociado somente pelo ex-diretor, sem envolvimento do Grupo Contax.

Em 30 de março de 2011, o ex-executivo beneficiário do Grupo Contax liquidou o empréstimo celebrado com a CTX.

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.

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

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.

Na Assembleia Geral Extraordinária realizada em 25 de abril de 2011, foi fixada a remuneração global anual dos administradores para o exercício de 2011 no valor máximo de R\$2.650 (2010 – R\$2.493).

34.2. Remuneração dos conselheiros, diretores e membros do Conselho Fiscal

Durante os exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010, a remuneração dos administradores (i.e., conselheiros e diretores estatutários), paga ou a pagar, está detalhada abaixo:

	<u>31/12/2011</u>	<u>31/12/2010</u>
Salários e encargos	5.409	4.367
Honorários	2.822	1.648
Participação nos lucros	-	7.142
Plano de opção de compra de ações	4.858	2.689
	<u>13.089</u>	<u>15.847</u>

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

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.

Dedic	Valor justo provisório reconhecido na data da aquisição	Ajustes ao valor justo ⁽ⁱ⁾	Valor justo ajustado
Ativos:			
Caixa e equivalentes de caixa	6.719		6.719
Contas a receber	92.590		92.590
Tributos a recuperar	13.098		13.098
Imobilizado	120.646		120.646
Intangível ^(*)	178.551	21.746	200.297
Tributos diferidos	49.885		49.885
Depósitos Judiciais	14.696		14.696
Demais ativos	5.683		5.683
	<u>481.868</u>	<u>21.746</u>	<u>503.613</u>
Passivos:			
Empréstimos e financiamentos	(34.694)		(34.694)
Debêntures	(171.973)		(171.973)
Mutuos	(12.409)		(12.409)
Fornecedores	(24.282)		(24.282)
Salários e encargos sociais	(69.512)		(69.512)
Tributos a recolher	(9.616)		(9.616)
Provisões	(17.613)		(17.613)
Obrigações a pagar a ex acionistas	(23.000)		(23.000)
Outras obrigações tributárias	(9.803)		(9.803)
Demais contas a pagar	(854)		(854)
Impostos Diferidos	(21.411)	(7.394)	(28.805)
	<u>(395.167)</u>	<u>(7.394)</u>	<u>(402.561)</u>
Total dos ativos identificáveis, líquidos (valor justo)	<u>86.701</u>	<u>14.351</u>	<u>101.052</u>
Ágio registrado na aquisição (Nota 12)	31.396	(14.352)	17.044
Total da contraprestação	<u>118.097</u>		<u>118.097</u>
Preço (Substituição de ações)	118.097	-	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).

- (i) Posteriormente à data de mensuração inicial do valor justo, e conforme divulgado na nota explicativa nº 30, 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. O referido Contrato, firmado em 30 de novembro de 2011, menciona que o valor de alienação desses ativos (basicamente carteira de clientes e ativo imobilizado) será de R\$ 85.000, sujeito à ajustes com base em termos e condições previstos no Contrato.

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

Desta forma, o referido Contrato fornece evidências sobre a necessidade de revisão dos cálculos de valor justo, realizados na data da aquisição, relacionados à tais ativos. A coluna denominada "Ajustes ao valor justo" demonstra os efeitos oriundos deste processo de revisão.

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 Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

Stratton Espanha	Valor justo reconhecido na aquisição
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
	<hr/> 74.255
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)
	<hr/> (57.806)
Total dos ativos identificáveis, líquidos	<hr/> 16.449
Ágio registrado na aquisição (Nota 12)	37.776
Total da contraprestação	<hr/> 54.225
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 Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

(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.

35.2. Aquisição em 2010

Em setembro de 2010, a Contax adquiriu o controle integral da Ability, apurando um ágio no montante de R\$74.365, fundamentado no seu valor econômico, em função da estimativa de rentabilidade futura do negócio (Nota 12).

	Valor justo reconhecido na aquisição
Ativos:	
Caixa e equivalentes de caixa	4.879
Contas a receber	13.536
Imposto de renda e contribuição social diferidos	4.550
Créditos tributários	2.898
Imobilizado e intangível	1.749
Outros ativos	366
	<u>27.978</u>
Passivos:	
Fornecedores	(3.186)
Salários e encargos sociais	(11.650)
Tributos a recolher	(13.393)
Receitas diferidas	(1.247)
Outros	(282)
	<u>(29.758)</u>
Total dos passivos identificáveis líquidos	<u>(1.780)</u>
Ágio registrado na aquisição (Nota 12)	74.365
Total da contraprestação	<u>72.585</u>
Preço inicial (Pagamento à vista)	24.400
Valor retido (Caixa restrito)	2.000
Preço adicional (Contraprestação contingente)	46.185

Contraprestação contingente - Ability

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\$46.185 (“preço adicional”). Esse valor representa a melhor estimativa do valor justo, com base na expectativa de lucratividade da Ability e nas informações atualmente disponíveis. O pagamento do preço adicional está vinculado ao atendimento de determinadas condições associadas ao crescimento e a

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

rentabilidade da Ability pelos próximos 3 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\$82.474.

Em 5 de outubro de 2011 a Companhia efetuou o pagamento de R\$4.772 referente a primeira parcela.

A aquisição da Ability objetivou a ampliação da oferta de serviços do Grupo Contax, que passa a contar com uma atuação especializada nos pontos de venda, buscando consolidar a sua estratégia de ser a única empresa de serviços corporativos especializada em toda a cadeia de relacionamento entre as empresas e seus consumidores, nos múltiplos canais de contato no Brasil.

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.

Em 31 de dezembro de 2011, 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 ⁽ⁱ⁾	199.848	13.01.2012
Incêndio de bens do imobilizado	109.370	15.06.2012
Lucros cessantes	64.677	15.06.2012
Responsabilidade civil geral	10.000	15.06.2012

(ii) Limite máximo de garantia estipulado em US\$120 milhões.

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

37. COMPROMISSOS (CONSOLIDADO)

37.1. Obrigações contratuais

A tabela abaixo apresenta as obrigações contratuais do Grupo Contax em 31 de dezembro de 2011:

Controladora	Pagamentos devidos por prazo				
	Total	Menos de 1 ano	1-2 anos	2-5 anos	Mais de 5 anos
Obrigações contratuais					
Debêntures (ii)	401.034	1.644	-	212.640	186.750
Total	401.034	1.644	-	212.640	186.750

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)	127.496	29.760	46.927	26.465	24.344
Contratos de arrendamento mercantil financeiro	1.460	847	613	-	-
Financiamentos	522.035	159.627	143.733	201.376	17.299
Nota Promissória (ii)	240.376	240.376	-	-	-
Debêntures (ii)	503.981	104.591	-	212.640	186.750
Contraprestação contingente (iii)	76.433	14.279	62.154	-	-
Total	1.471.783	549.480	253.427	440.481	228.393

- 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.
- 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 novação 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 exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010, as despesas de locação para todos os contratos corresponderam a R\$ 95.531 e R\$ 69.931, respectivamente. Estas despesas estão contabilizadas na rubrica custos operacionais da demonstração do resultado.

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

Em 31 de dezembro de 2011, o Grupo Contax não havia incorrido em demais obrigações contratuais adicionais.

37.2. Fianças

Em 31 de dezembro de 2011, existem avais e fianças concedidos a outras sociedades controladas referentes à empréstimos com terceiros e às contestações judiciais, as quais estão apresentadas a seguir:

Fianças	31/12/2011	31/12/2010
Fiança bancária (BNDES)	216.514	156.101
Fiança bancária (Contingências)	7.354	40.819
Total	223.868	196.920

37.3. Termo de ajustamento de conduta (TAC)

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

38.1 Debêntures Privadas Intragrupo (Contax como captadora)

Em 5 de janeiro de 2012, a Contax emitiu 40.000 debêntures privadas, em duas séries, sendo a primeira série de 36.000 debêntures, com vencimento em 27 de dezembro de 2013, no valor de R\$ 360.000, e a segunda série de 4.000 debêntures, com vencimento em 3 de janeiro de 2014, no valor de R\$ 40.000, com propósitos corporativos em razão de gestão de caixa intragrupo.

38.2 Debêntures com o Mercado

O Conselho de Administração aprovou na reunião realizada em 29 de fevereiro de 2012 a para emissão de debêntures no montante aproximado de R\$ 255.000 em duas séries de igual valor, sendo uma vinculada ao IPCA com opção de conversão em ações e outra série vinculada a TJLP.

Essa emissão faz parte da estratégia da Companhia de alongamento e reestruturação do perfil da dívida e está sujeita a aprovação dos acionistas na próxima Assembléia.

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A. E CONTROLADAS

Notas explicativas às Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e de 2010

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

39. APROVAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

A Diretoria e o Conselho de Administração do Grupo Contax aprovaram as presentes Demonstrações Financeiras em 29 de fevereiro de 2012, nas quais consideraram os eventos subsequentes ocorridos até esta data, que pudessem ter efeito sobre estas Demonstrações Financeiras.