

X ABERTURA

Senhores Acionistas,

A Administração da Contax Participações S.A. (“Contax Participações”) submete, em conjunto com as demonstrações financeiras e o parecer dos auditores independentes, o Relatório da Administração referente ao exercício encerrado em 31 de dezembro de 2009.

As informações financeiras apresentadas neste relatório foram elaboradas e estão apresentadas de acordo com as normas e resoluções expedidas pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e pelos pronunciamentos técnicos do Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC) vigentes em 2009, com o objetivo de adequar o resultado da Companhia à Lei 11.638/07 e a Lei nº 11.941/09. Para efeito de melhor comparabilidade entre os períodos, as informações financeiras do ano de 2008 foram ajustadas para a Lei 11.638/07. As informações financeiras, exceto quando indicadas de forma diferente, estão apresentadas em moeda local (Reais) e são consolidadas.

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

Atualmente, a maior parte de sua atividade está concentrada nos segmentos de Atendimento ao Consumidor, Recuperação de Crédito, Televendas, Retenção, *Back-Office* e Serviços de Tecnologia. A Companhia possui 71 clientes e sua estratégia de negócios busca o desenvolvimento das relações de longo prazo com seus clientes, grandes companhias de diversos setores que utilizam seus serviços, como telecomunicações, financeiro, *utilities*, serviços, varejo, entre outros. Em dezembro de 2009, a Contax possuía 78,2 mil colaboradores distribuídos em 30 sites situados em 7 estados do país.

X MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

Em 2009, a Contax manteve o ritmo da consolidação da sua posição de liderança em seu segmento de atuação. Nosso motivado e comprometido time de colaboradores e de gestão, manteve-se firme na busca pela diferenciação dos serviços e pela excelência de nossas operações, objetivando apoiar nossos clientes no desenvolvimento de seus negócios. Como resultado, mesmo em um ano que começou com grandes incertezas devido aos reflexos da crise financeira mundial que marcou o final do ano de 2008, a Companhia obteve um expressivo crescimento em suas operações e clara evolução em rentabilidade e qualidade dos serviços, mostrando que é capaz de entregar ao mesmo tempo, crescimento do negócio, qualidade para os clientes e o retorno para o investimento dos acionistas.

A Contax encerrou o ano com receita líquida de R\$ 2.161,0 milhões, o que representou um crescimento de 21,8% ou R\$ 386,3 milhões, e o EBITDA aumentou 36,5%, atingindo R\$ 339,3 milhões. O excelente resultado deve-se, em grande parte, à ampliação de operações em clientes já existentes que, mais uma vez, confirmaram a sua confiança na entrega e diferenciação dos serviços da Contax.

O crescimento expressivo, não apenas no último ano, mas desde o início das operações nove anos atrás, é resultado da soma de três fatores: (i) um time de colaboradores motivado e comprometido com o cliente e com a entrega na operação; (ii) um modelo de gestão estruturado e transparente que garante a busca assertiva dos objetivos traçados e promove meritocracia; e (iii) um eficiente modelo operacional cujo foco é a excelência na execução e satisfação do cliente.

Contribuem ainda para o sucesso da Contax a sua infra-estrutura física, com trinta modernos sites distribuídos pelo Brasil, e o contínuo investimento em desenvolvimento profissional e bem-estar de seus colaboradores.

Ao observar a trajetória da Companhia, é possível ver que, embora com pouco mais de 9 anos de atividade, a Contax vem conseguindo implementar sua estratégia com bastante eficiência, revisitando-a no decorrer de cada momento vivido pela Companhia, alinhando todo o corpo de Gestão e colaboradores na consecução dos objetivos.

O ano que entra certamente virá com desafios importantes a serem enfrentados. A administração, o corpo gerencial da Companhia e os colaboradores em geral estão preparados para mais uma vez consolidar a Contax como destaque em seu segmento de atuação, oferecendo a seus clientes soluções completas de gerenciamento do relacionamento com consumidores.

A criação da TODO!, subsidiária especializada em soluções de TI é um exemplo das novas iniciativas estratégicas da Companhia. Em 2009, quando iniciou suas atividades, a nova empresa assumiu toda a área de tecnologia da Contax, seu primeiro cliente. Mesmo em implementação da companhia, conseguiu realizar com sucesso a migração da operação de tecnologia da Contax e contribuir para a estabilidade e desenvolvimento do seu ambiente tecnológico.

ESTRATÉGIA E MODELO DE GESTÃO

Estratégia

A estratégia da Contax vem evoluindo junto com os ciclos de desenvolvimento experimentados pela Companhia. Nos primeiros 3 anos, com o início de suas atividades, o direcionamento da empresa se deu para o início das operações, estabilidade dos serviços e a conquista de clientes. A partir de 2003, o foco da empresa passa para a estruturação de seu portfólio de serviços e continuar crescendo, agora com ênfase em clientes de alto volume e alta complexidade. Desde 2005, e com o intuito de tornar sustentável a liderança conquistada, a Contax adota a estratégia de Liderança em Execução, que se baseia em dois pilares principais: Aprimoramento e diferenciação dos seus produtos e a busca na excelência nas áreas de apoio e no modelo operacional, com

foco contínuo em inovação e em programas que proporcionem a excelência nos serviços prestados.

No ano de 2009 a Companhia realizou mais uma revisão profunda no seu plano estratégico, que reafirmou alguns caminhos e estabeleceu novas vertentes de negócio, no constante objetivo de perpetuação e crescimento sustentável no futuro.

Saem dessa revisão, objetivos para os próximos anos de continuar evoluindo no *core business*, bem como diversificação da oferta de serviços com novos produtos na cadeia de relacionamento com clientes e a expansão geográfica para a América Latina.

Modelo de Gestão

O modelo de gestão da Contax direciona as ações dos colaboradores levando em conta o crescimento, a qualidade e a rentabilidade das operações. Todas as etapas estão apoiadas em metas corporativas definidas pelo Conselho de Administração e desdobradas para todos os níveis da organização. Ao mesmo tempo, o modelo de gestão atua no sentido de definir, instituir e acompanhar cada passo do processo, realimentando os gestores com os desvios a serem corrigidos e as novas soluções necessárias que possam beneficiar a condução do negócio como um todo.

A efetividade desse modelo entrega excelência e agrega valor à imagem da Contax. Tal confiança, como consequência, proporciona o crescimento não apenas dentro das operações dos clientes já existentes, mas também por meio da conquista de novos clientes.

COLABORADORES

Ao final de 2009, a Contax contava com 78,2 mil colaboradores, sendo uma das maiores empregadoras do País.

O time de colaboradores é o pilar fundamental do sucesso da Companhia. São os responsáveis pela execução do modelo operacional que garante a diferenciação de seus serviços. Esse reconhecimento é conduzido por meio dos diversos programas internos que promovem a meritocracia, a capacitação, a saúde e o bem-estar de sua equipe. Programas específicos criam oportunidades de crescimento profissional como o “Degrau”, que treina e prepara novos supervisores, e o “Apareça e Cresça”, que divulga internamente novas posições.

Um dos princípios básicos da Companhia no relacionamento com a equipe é o respeito e o reconhecimento, por isso a meritocracia é uma das principais diretrizes da política de recursos humanos.

Em linha com o seu modelo operacional e o comprometimento exigido dos colaboradores para se alcançar a excelência operacional, a Contax investe continuamente na capacitação dos seus colaboradores. Para que possam atuar com desenvoltura e contribuir para a estratégia de alta qualidade do serviço prestado, os colaboradores

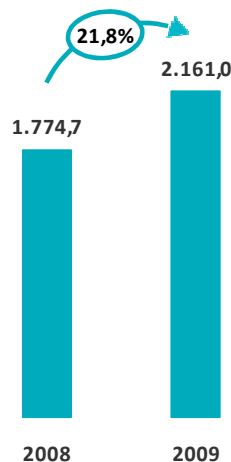
passam por muitas horas de treinamento e reciclagem, nas mais de 300 salas de treinamento da Companhia.

A faixa etária média dos colaboradores é de 25 anos. Na sua maioria são jovens que têm na Contax, muitas vezes, seu primeiro emprego.

X DESEMPENHO OPERACIONAL E ECONÔMICO-FINANCEIRO

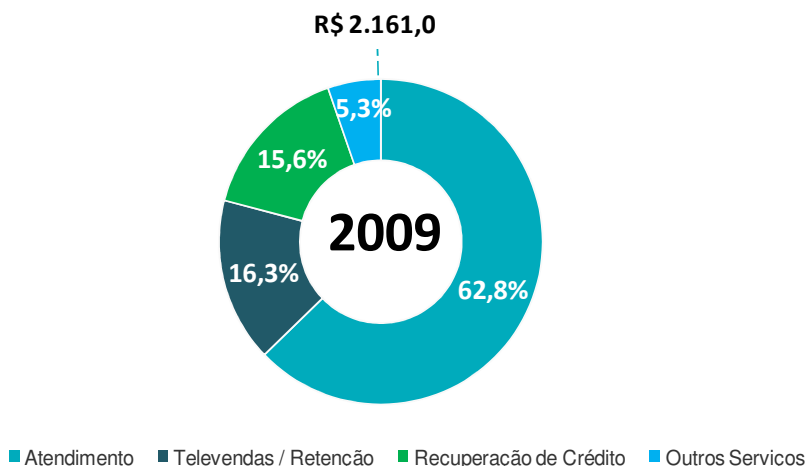
Receita Operacional Líquida (ROL)

Receita Operacional Líquida
(R\$ Milhões)



A **ROL** de **2009** atingiu **R\$ 2.161,0 milhões**, com um crescimento expressivo de **21,8%** em relação a **2008**. Em termos absolutos, a receita aumentou **R\$ 386,3 milhões**. Os principais fatores que contribuíram para este crescimento foram: i) expansão de volume de operações com clientes atuais (R\$ 240,2 milhões); ii) reajuste de preços nos contratos (R\$ 92,6 milhões) para fazer frente aos aumentos de custos; iii) conquista de novos negócios em diversos segmentos como varejo, financeiro e serviços (R\$ 34,4 milhões); e iv) receita não recorrente no exercício relativa a negociação com cliente por ajuste de escopo contratual (R\$ 19,1 milhões).

Sob o ponto de vista de produtos, o Atendimento continua sendo o responsável pela maior parte da receita líquida, representando 62,8% do total do ano. A sua participação dentro do total da ROL aumentou em 2,7 p.p. em relação à 2008. Isto se deu basicamente devido a entrada de novos clientes importantes e da entrada em vigor da Lei do SAC. As operações de Televendas e Retenção corresponderam a 16,3% da ROL em 2009, reduzindo a sua participação em 2,0 p.p versus o ano anterior. As operações de Recuperação de Crédito representaram 15,6% do total da ROL de 2009, mantendo a mesma participação do ano anterior.



Custos e Despesas

Ao longo de **2009**, os **Custos e Despesas** da Contax totalizaram **R\$ 1.821,7 milhões**, com um crescimento de **19,4%**, refletindo basicamente o crescimento do volume de operações da Companhia, tendo em vista que a grande maioria dos custos e despesas é proveniente da operação dos serviços prestados e acompanha o volume de negócios. Cabe destacar que em termos de percentual da ROL, os Custos e Despesas reduziram em 1,7 p.p, tendo passado de 86,0% da ROL em 2008, para 84,3% em 2009, principalmente devido aos ganhos de custo com pessoal. Esta redução reflete os ganhos de produtividade pela melhor utilização do tempo dos operadores e assertividade na previsão de tráfego, que permitiram operar os serviços com menos recursos.

Custos dos Serviços Prestados

Em 2009, os Custos dos Serviços Prestados totalizaram R\$ 1.661,4 milhões, 18,5% superiores aos observados em 2008. Em termos de percentual da ROL houve um decréscimo de 2,1 p.p. (79,0% em 2008 para 76,9% em 2009).

- **Pessoal:** crescimento de **18,5%** reflete: i) maior quantidade de colaboradores decorrente do incremento no volume de serviços prestados (R\$ 140,4 milhões); e ii) reajustes referentes aos acordos coletivos salariais (R\$ 65,1 milhões). Importante destacar que houve um ganho de produtividade nas operações que fizeram esse grupamento de custo reduzir a sua participação relativa sobre a receita, ganhando em eficiência.
- **Serviços de Terceiros:** aumento de **16,2%**, refletindo basicamente o aumento de custos de serviços de manutenção de infra-estrutura e *facilities* (energia, segurança, limpeza e manutenção predial), decorrentes do crescimento das operações e dos sites para suportá-las.
- **Aluguéis e Seguros:** crescimento de **26,3%**, refletindo o aluguel de novos sites, os reajustes contratuais e também o aluguel de infra-estrutura de terceiros para suportar a demanda dos clientes enquanto as ampliações das operações próprias não haviam sido concluídas.

Despesas Comerciais, Gerais e Administrativas

As **Despesas Comerciais, Gerais e Administrativas** seguiram o crescimento do volume de operações e terminaram o ano de **2009** somando **R\$ 148,7 milhões** com um aumento de **38,9%**, quando comparadas ao ano de **2008**. Esta variação pode ser explicada basicamente pelos seguintes fatores: i) o incremento da força de gestão da Companhia em R\$ 20,1 milhões; ii) despesas não recorrentes referentes a consultorias que suportaram a avaliação estratégica, a estruturação da área de desenvolvimento de produtos e outros serviços especializados de suporte ao negócio, e de determinadas condições do programa de *stock option* no montante como um todo de R\$ 15,0 milhões; e iii) o aumento com despesas de aluguéis administrativos e *facilities* em R\$ 6,5 milhões, decorrente da ampliação da área de suporte ao negócio e administração.

Outras Despesas e Rec. Operacionais

Em **2009**, as Outras Despesas e Rec. Operacionais totalizaram **R\$ 11,6 milhões**, apresentando uma redução de **R\$ 5,2 milhões**, ou **30,7%**, quando comparado a **2008**. Esta redução reflete basicamente o efeito não recorrente, ocorrido em 2009, da reversão de contingências trabalhistas provenientes da conclusão de trabalhos de revisão dos montantes provisionados da base total de processos em aberto, que se encontravam acima da média histórica de realização, pelos ganhos que vem sendo obtidos devido a uma gestão mais eficiente do contencioso trabalhista, tanto por eliminação de causas ofensoras de novos processos, quanto por maior êxito nas ações no judiciário.

EBITDA¹

No ano de **2009**, o **EBITDA** totalizou **R\$ 339,3 milhões**, apresentando um crescimento expressivo de **36,5%** em relação ao ano de **2008**. O crescimento do EBITDA no ano refletiu principalmente o aumento no volume de operações e o aumento na produtividade. A margem EBITDA do ano foi de **15,7%**, 1,7 p.p. maior do que a margem verificada em 2008.

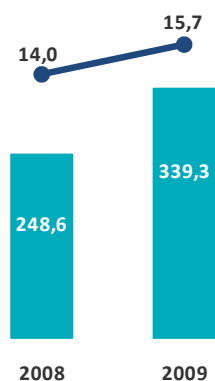
O nível recorde de margem EBITDA no ano foi possível principalmente pelos ganhos de eficiência obtidos com diversas ações de gestão implementadas pela companhia, mas também foi beneficiado por efeitos pontuais não recorrentes relacionados a receitas de adequação de contratos antigos à novos parâmetros e a reversão de contingências trabalhistas que se encontravam acima de sua média histórica de realização. Sem esses efeitos pontuais a margem EBITDA seria de 15,0%, ainda assim apresentando ganho representativo quando comparado com o ano anterior.

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

Dados Anuais			2009 vs. 2008
Reconciliação do EBITDA	2009	2008	Δ%
Lucro Líquido	139.916	92.409	51,4%
(-) Participação Minoritária	(634)	3	n.m.
(+) IR & CSL	69.339	53.456	29,7%
Lucro Operacional	208.621	145.866	43,0%
(+) Despesas Financeiras	39.922	32.597	22,5%
(-) Receitas Financeiras	(24.531)	(32.547)	-24,6%
(+) Depreciação e amortização	113.511	100.851	12,6%
(-) Despesas (receitas) não operacional	1.795	1.818	-1,3%
EBITDA	339.318	248.585	36,5%

n.m. não mensurado

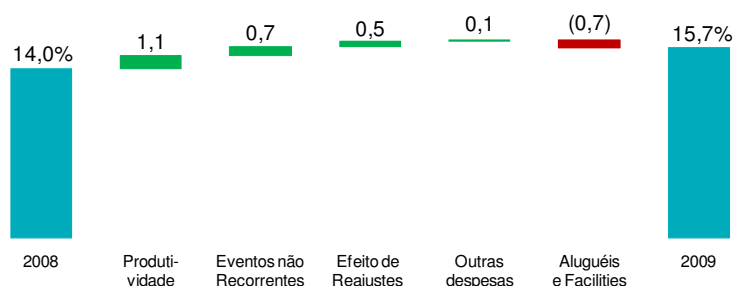
EBITDA (R\$ Milhões) e Margem EBITDA (%)



Os principais fatores responsáveis pela variação de 1,7p.p na margem EBITDA de 2009 com relação a 2008 foram:

- Ganho de 1,1 ponto percentual com ganhos de produtividade;
- Ganho de 0,7 ponto percentual com eventos não recorrentes derivados de receitas pontuais, reversão de contingências compensados por ajustes de algumas condições do programa de *stock option*;
- Ganho de 0,5 ponto percentual devido a reajustes contratuais, que ocorrem anualmente e que foram parcialmente compensadas pelas despesas do acordo coletivo salarial;
- Ganho de 0,1 ponto percentual com outras despesas;
- Perda de 0,7 ponto percentual com aumento de custos de aluguéis e *facilities* principalmente devido ao aluguel de infra estrutura de terceiros durante o período de preparação de infra-estrutura própria na operação.

Margem EBITDA 2009 X 2008 (Em p.p.)



Depreciação

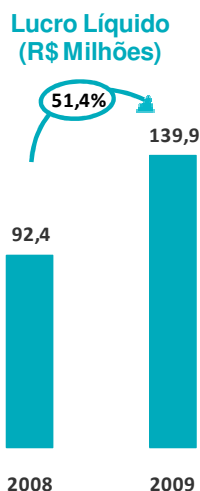
A depreciação alcançou **R\$ 113,5 milhões** em 2009, superior em **R\$ 12,7 milhões** ou **12,6%**, em relação ao ano de 2008, refletindo os investimentos realizados durante o ano de 2008 e 2009 para suportar o crescimento do negócio.

Resultado Financeiro Líquido

No acumulado do ano de **2009**, o **Resultado Financeiro Líquido** foi negativo em **R\$ 15,4 milhões** contra um resultado negativo de **R\$ 0,1 milhão** no ano de 2008. A redução de **R\$ 15,3 milhões** reflete principalmente a redução da receita financeira sobre as aplicações financeiras, devido ao menor volume médio de recursos aplicados no período e redução das taxas de juros, vigentes em 2009, e, ainda, devido a maiores despesas de juros sobre empréstimos decorrentes da elevação no saldo médio da dívida contraída junto ao BNDES.

Lucro Líquido

O **Lucro Líquido** obtido pela Contax em **2009** foi de **R\$ 139,9 milhões**, superior em **R\$ 47,5 milhões** ou **51,4%**, quando comparado ao de 2008. Este crescimento pode ser explicado basicamente pelo aumento no EBITDA em R\$ 90,7 milhões, detalhado anteriormente, que foi parcialmente compensado pela maior Depreciação em R\$ 12,7 milhões, pelo menor Resultado Financeiro em R\$ 15,3 milhões, e pelo aumento do Imposto de Renda e Contribuição Social em R\$ 15,9 milhões, devido ao maior lucro tributável.



Caixa Líquido²

A posição de disponibilidades e aplicações financeiras ao final de **2009** era de **R\$ 384,4 milhões**, apresentando um aumento de **R\$ 28,5 milhões** ou **8,0%** em relação à posição de dezembro de **2008**. Este aumento pode ser explicado pela geração operacional de caixa de R\$ 267,1 milhões, que foi parcialmente compensado pelo consumo de caixa para o programa de investimento de R\$ 154,5 milhões, pelo pagamento de dividendos de R\$ 49,8 milhões, e pelo fluxo das atividades de financiamento que representaram um desembolso líquido de R\$ 34,3 milhões, relativo principalmente a amortização de dívida.

A dívida bruta da Companhia alcançou **R\$ 218,6 milhões** ao final de **2009**, com uma redução de R\$ 25,3 milhões em relação a dezembro de 2008, refletindo basicamente a amortização de parcelas do empréstimo do BNDES e dos contratos de *Leasing*. Quando comparado ao **3T09**, a dívida bruta apresentou uma redução de R\$ 12,7 milhões, explicada principalmente pela amortização de parcelas do empréstimo do BNDES. A posição de **Caixa Líquido** ao final de dezembro de **2009** foi de **R\$ 165,8 milhões**, superior em **R\$ 53,8 milhões** em relação a dezembro de **2008**.

Dados Anuais	2009 vs. 2008		
Reconciliação do Caixa Líquido	2009	2008	Δ%
(+) Caixa e Equivalentes a Caixa	357.853	355.928	0,5%
(+) Aplicações Financeiras	26.590	-	n.m.
(-) Empréstimos e Financiamentos	(204.591)	(217.969)	-6,1%
(-) Obrigações com arrendamento mercantil	(14.017)	(25.970)	-46,0%
Caixa Líquido	165.835	111.989	48,1%

n.m. não mensurado

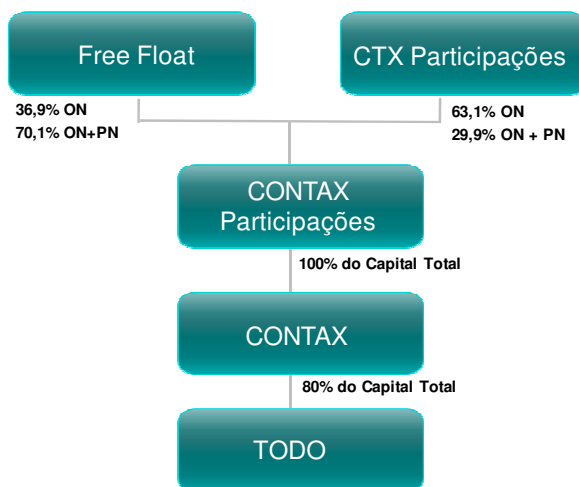
² O Caixa líquido é calculado subtraindo-se de disponibilidades e aplicações financeiras os saldos de "empréstimos e financiamentos" e de "arrendamento mercantil". O Caixa líquido não é reconhecido pelo BR GAAP, não representa um fluxo de caixa para os exercícios apresentados, não deve ser considerado como um caixa e equivalentes a caixa alternativo, bem como não é indicador de desempenho. O caixa líquido apresentado é utilizado pela Companhia para medir o próprio desempenho. A Companhia entende que alguns investidores e analistas financeiros usam o caixa líquido como um indicador do desempenho operacional e financeiro da Companhia.

Investimentos (CAPEX)

No ano de 2009, os investimentos da Contax totalizaram **R\$ 159,2 milhões**, **R\$ 8,4 milhões** menor que em 2008, ou **5,0%**. Os investimentos foram destinados principalmente para suportar o crescimento do negócio com a construção de novos sites (PE, SP, RJ e RS) e em tecnologia, para novas operações e para internalizar serviços que vinham sendo prestados em infra-estrutura de terceiros contratados pela Contax, enquanto concluía a preparação dos *sites* próprios.

ESTRUTURA SOCIETÁRIA

A Contax Participações S.A. é uma companhia aberta de capital nacional que tem como objeto social a participação em outras sociedades comerciais e civis, como sócia, acionista ou cotista, no Brasil ou no exterior. Seu capital total estava representado ao final de 2009 por 5.772.435 ações ordinárias e 9.170.250 ações preferenciais. Possui como subsidiária a Contax (Integral), operadora de *contact center*, cobrança e outros serviços de relacionamento entre clientes e os seus consumidores, e como controlada indireta a TODO! Soluções em Tecnologia (80%).



Programa de Recompra de Ações

Durante o ano de 2009, a Contax abriu o seu 5º programa de recompra de ações até um limite máximo de 174.999 ações ordinárias e 486.250 ações preferenciais, que poderá ser executado até o dia 27 de outubro de 2010.

X EVENTOS SUBSEQUENTES

Grupamento e simultâneo Desdobramento

A Companhia realizou em 18 de Janeiro de 2010, um grupamento simultâneo a um desdobramento de suas ações com os seguintes objetivos: i) reduzir os custos administrativos e operacionais, ii) melhorar a eficiência dos sistemas de registros, controles e divulgação de informações, iii) reduzir as possibilidades de erros de informação e comunicação, melhorando o atendimento aos acionistas; iv) manter o valor de cotação das ações no mercado a um patamar atrativo para negociação, proporcionando melhor liquidez às suas ações.

Desde 18 de Janeiro de 2010, as ações representativas do capital social da Companhia passaram a ser negociadas exclusivamente na proporção resultante do grupamento e simultâneo desdobramento das ações realizado nesta data. As quantidades resultantes foram de 59.770.600 ações, sendo 23.089.600 ONs e 36.681.000 PNs.

Proposta de Dividendos

A Administração da Contax propõe uma distribuição de dividendos referente ao lucro do exercício de 2009, após as destinações previstas por Lei, sujeita a aprovação na Assembleia Geral Ordinária (AGO), no montante de R\$ 90,0 milhões. Se aprovado, isto representará um valor de R\$ 1,523 por ação, já consideradas as novas quantidades de ações após o grupamento e desdobramento ocorridos em 15 de janeiro de 2010, proporcionando *dividend yields* de 5,7% e de 6,1% para as ações ON e PN, respectivamente, dadas as cotações das ações no encerramento do ano de 2009.

X PERSPECTIVAS

O Brasil tem dado passos importantes no sentido de se tornar um ator expressivo no cenário econômico mundial. Sua recuperação durante a recente crise o colocou em posição de destaque. No mercado doméstico, a manutenção e até o aumento da renda real, em muito resultante da inflação controlada e do crescimento dos salários reais, tem inserido novos consumidores no mercado. Alguns segmentos específicos, mesmo que sejam mercados já maduros no País, apresentam grande atratividade.

Tais fatores macroeconômicos influenciam positivamente o segmento de *contact center* brasileiro, que continua a apresentar bom potencial de crescimento. Segundo projeções do IDC, o crescimento médio anual do setor deverá ser de 12%, nos próximos 3 anos. Há também oportunidades interessantes no mercado internacional. Faz parte da estratégia da Contax uma atuação nos próximos anos no mercado Latino Americano, seguindo os clientes atuais e suas atividades fora do Brasil, bem como conquistando novos clientes.

A Contax também trabalha para a expansão de serviços em setores contratantes específicos, onde a sua participação ainda é pequena. É o caso, por exemplo, de setores como governo, para o qual estão em estudos o desenho de soluções diferenciadas.

Novas soluções também devem atender às demandas emergentes de empresas em setores como Telecom, Serviços Financeiros e TV por assinatura, onde o número de consumidores é crescente, e o marco regulatório dos setores e a competição, exigem excelência na interação com os consumidores.

As perspectivas também apontam para a atuação em novas linhas de serviço que mais se assemelham ao perfil da companhia e suas competências-chave. Além de serviços de tecnologia, conduzido desde 2009 pela subsidiária Todo!, outros segmentos como o de venda presencial e o de *Back-office* de forma mais estruturada e intensiva, seja ele de Atendimento, Vendas ou de Crédito e Cobrança, estão entre os definidos pela Companhia para uma atuação mais expressiva nos próximos anos.

Com a implementação dessas novas frentes, associadas à consolidação contínua de sua atuação nos serviços de *contact center* e cobrança, farão da Companhia o único provedor de serviços de BPO especializado, de forma abrangente, na gestão do relacionamento com consumidores (CRM) na América Latina.

DIVULGAÇÃO DE SERVIÇOS DE NÃO AUDITORIA

A empresa Deloitte Touche Tohmatsu Auditores Independentes responde pela auditoria externa da Companhia e empresas controladas desde 2009. No último exercício não foram contratados serviços complementares ou de consultoria com essa empresa, mantendo-se o foco exclusivamente em auditoria externa relacionada aos exames das demonstrações financeiras.

AGRADECIMENTOS

A Administração da Contax Participações agradece aos acionistas, clientes e fornecedores pelo apoio e confiança com que distinguem nossa Companhia e, em especial, aos colaboradores pela dedicação e esforços pessoais que tornaram possível o expressivo crescimento do negócio. A satisfação dos nossos clientes e, por consequência, dos consumidores dos seus respectivos produtos e/ou serviços, continuará sendo a nossa prioridade. Seguiremos trabalhando com um time altamente motivado, criativo em soluções inovadoras e sensíveis aos problemas e necessidades de um mercado competitivo, mantendo clientes, fornecedores e parceiros envolvidos nos mesmos desafios.

Rio de Janeiro, 23 de fevereiro de 2010
A Administração