

AeC Centro de Contatos S.A.

Demonstrações Financeiras
Referentes ao Exercício Findo em
31 de Dezembro de 2021 e
Relatório do Auditor Independente

Deloitte Touche Tohmatsu Auditores Independentes Ltda.

RELATÓRIO DO AUDITOR INDEPENDENTE SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

Aos Acionistas e Administradores da
AeC Centro de Contatos S.A.

Opinião

Examinamos as demonstrações financeiras da AeC Centro de Contatos S.A. (“Companhia”), que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2021 e as respectivas demonstrações do resultado, do resultado abrangente, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo o resumo das principais políticas contábeis.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da AeC Centro de Contatos S.A. em 31 de dezembro de 2021, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil e com as normas internacionais de relatório financeiro (“International Financial Reporting Standard - IFRS”), emitidas pelo “International Accounting Standards Board - IASB”.

Base para opinião

Nossa auditoria foi conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Nossas responsabilidades, em conformidade com tais normas, estão descritas na seção a seguir intitulada “Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras”. Somos independentes em relação à Companhia, de acordo com os princípios éticos relevantes previstos no Código de Ética Profissional do Contador e nas normas profissionais emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade - CFC, e cumprimos com as demais responsabilidades éticas de acordo com essas normas. Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

Outros assuntos

Demonstração do valor adicionado

A demonstração do valor adicionado (“DVA”), referente ao exercício findo em 31 de dezembro de 2021, elaborada sob a responsabilidade da Diretoria da Companhia, cuja apresentação não é requerida às entidades de capital fechado, foi submetida a procedimentos de auditoria executados com a auditoria das demonstrações financeiras da Companhia. Para a formação de nossa opinião, avaliamos se essa demonstração está reconciliada com as demais demonstrações financeiras e registros contábeis, conforme aplicável, e se a sua forma e o seu conteúdo estão de acordo com os critérios definidos no pronunciamento técnico CPC 09 - Demonstração do Valor Adicionado. Em nossa opinião, essa demonstração do valor adicionado foi adequadamente preparada, em todos os aspectos relevantes, segundo os critérios definidos nesse pronunciamento técnico e é consistente em relação às demonstrações financeiras tomadas em conjunto.

A Deloitte refere-se a uma ou mais entidades da Deloitte Touche Tohmatsu Limited, uma sociedade privada, de responsabilidade limitada, estabelecida no Reino Unido (“DTTL”), sua rede de firmas-membro, e entidades a ela relacionadas. A DTTL e cada uma de suas firmas-membro são entidades legalmente separadas e independentes. A DTTL (também chamada “Deloitte Global”) não presta serviços a clientes. Consulte www.deloitte.com/about para obter uma descrição mais detalhada da DTTL e suas firmas-membro.

A Deloitte oferece serviços de auditoria, consultoria, assessoria financeira, gestão de riscos e consultoria tributária para clientes públicos e privados dos mais diversos setores. A Deloitte atende : quatro de cada cinco organizações listadas pela Fortune Global 500®, por meio de uma rede globalmente conectada de firmas-membro em mais de 150 países, trazendo capacidades de classe global, visões e serviços de alta qualidade para abordar os mais complexos desafios de negócios dos clientes. Para saber mais sobre como os cerca de 286.200 profissionais da Deloitte impactam positivamente nossos clientes, conecte-se a nós pelo Facebook, LinkedIn e Twitter.

Outras informações que acompanham as demonstrações financeiras e o relatório do auditor

A Diretoria da Companhia é responsável por essas outras informações que compreendem o Relatório da Administração.

Nossa opinião sobre as demonstrações financeiras não abrange o Relatório da Administração, e não expressamos qualquer forma de conclusão de auditoria sobre esse relatório.

Em conexão com a auditoria das demonstrações financeiras, nossa responsabilidade é a de ler o Relatório da Administração e, ao fazê-lo, considerar se esse relatório está, de forma relevante, inconsistente com as demonstrações financeiras ou com nosso conhecimento obtido na auditoria ou, de outra forma, aparenta estar distorcido de forma relevante. Se, com base no trabalho realizado, concluirmos que há distorção relevante no Relatório da Administração, somos requeridos a comunicar esse fato. Não temos nada a relatar a esse respeito.

Responsabilidades da Diretoria e da governança pelas demonstrações financeiras

A Diretoria é responsável pela elaboração e adequada apresentação das demonstrações financeiras de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil e com as normas internacionais de relatório financeiro (IFRS), emitidas pelo IASB, e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração de demonstrações financeiras livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Na elaboração das demonstrações financeiras, a Diretoria é responsável pela avaliação da capacidade de a Companhia continuar operando e divulgando, quando aplicável, os assuntos relacionados com a sua continuidade operacional e o uso dessa base contábil na elaboração das demonstrações financeiras, a não ser que a Diretoria pretenda liquidar a Companhia ou cessar suas operações, ou não tenha nenhuma alternativa realista para evitar o encerramento das operações.

Os responsáveis pela governança da Companhia são aqueles com responsabilidade pela supervisão do processo de elaboração das demonstrações financeiras.

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras

Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações financeiras, tomadas em conjunto, estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro, e emitir relatório de auditoria contendo nossa opinião. Segurança razoável é um alto nível de segurança, mas não uma garantia de que a auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria sempre detecta as eventuais distorções relevantes existentes. As distorções podem ser decorrentes de fraude ou erro e são consideradas relevantes quando, individualmente ou em conjunto, possam influenciar, dentro de uma perspectiva razoável, as decisões econômicas dos usuários tomadas com base nas referidas demonstrações financeiras.

Como parte de uma auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria, exercemos julgamento profissional e mantemos ceticismo profissional ao longo da auditoria. Além disso:

- Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações financeiras, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente para fundamentar nossa opinião. O risco de não detecção de distorção relevante resultante de fraude é maior do que o proveniente de erro, já que a fraude pode envolver o ato de burlar os controles internos, conluio, falsificação, omissão ou representações falsas intencionais.

- Obtemos entendimento dos controles internos relevantes para a auditoria para planejarmos procedimentos de auditoria apropriados às circunstâncias, mas não com o objetivo de expressarmos opinião sobre a eficácia dos controles internos da Companhia.
- Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela Diretoria.
- Concluimos sobre a adequação do uso, pela Diretoria, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe incerteza relevante em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da Companhia. Se concluirmos que existe incerteza relevante, devemos chamar a atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações financeiras ou incluir modificação em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar a Companhia a não mais se manter em continuidade operacional.
- Avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações financeiras, inclusive as divulgações e se as demonstrações financeiras representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada.

Comunicamo-nos com os responsáveis pela governança a respeito, entre outros aspectos, do alcance planejado, da época da auditoria e das constatações significativas de auditoria, inclusive as eventuais deficiências significativas nos controles internos que identificamos durante nossos trabalhos.

Belo Horizonte, 14 de abril de 2022



DELOITTE TOUCHE TOHMATSU
Auditores Independentes Ltda.
CRC nº 2 SP 011609/O-8 "F" MG



Daniel de Carvalho Primo
Contador
CRC nº MG 076441/O-9

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO 2021

Senhores Acionistas,

Nos termos das disposições legais e estatutárias, a Administração da AeC Centro de Contatos S.A. (“Companhia” ou “AeC”), submete à apreciação dos senhores o Relatório da Administração e as Demonstrações Financeiras da Companhia, acompanhada do relatório dos auditores independentes, referentes ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2021.

A AeC descrita sob cada uma das perspectivas que ela impacta

A AeC é uma empresa brasileira de tecnologia especializada em relacionamento com clientes. Com um olhar inovador, o seu diferencial está no modo como lida com pessoas e aplica tecnologia de ponta em seus processos, tais como inteligência artificial, serviços em nuvem e ferramentas de *analytics* e automação, desenvolvendo soluções customizadas de experiência do consumidor, servindo empresas de diversos segmentos, como nativas digitais, *fintechs*, setor financeiro, telecomunicações, serviços, varejo, seguros, energia e saúde.

A AeC encerrou o ano de 2021 com 37 mil colaboradores e foi certificada novamente pelo instituto *Great Place to Work* – GPTW. Trabalhando em 17 unidades distribuídas em 11 cidades de sete estados do Brasil. Apenas em 2021, a empresa gerou mais de 12 mil novos postos de trabalho, promoveu mais de três mil e novecentos colaboradores e conquistou importantes clientes do mercado, sendo quatro deles integrantes da lista dos 12 unicórnios do Brasil.

Mantendo ainda uma parcela de sua operação em regime de *home office*, a AeC expandiu sua atuação em duas importantes praças: Campina Grande (PB) e São Paulo (SP).

Na capital paulista, a AeC inaugurou o *Bonfiglioli*: um novo *site* anexo ao *Paramount* que juntos, formam o *Campus SP*. Um complexo de atendimento e tecnologia com arquitetura diferenciada e com profissionais capacitados para o atendimento de empresas nativas digitais, bancos e *fintechs*.

Em Campina Grande, a AeC atingiu a marca de 8 mil colaboradores após inaugurar um novo anexo à sua unidade.

Em 2021, durante a pandemia, a AeC também ganhou novos perfis de consumidores interagindo em canais digitais e a grande expansão das empresas nativas digitais. Para continuar assegurando a satisfação do cliente e eficiência, a Companhia anunciou em dezembro de 2021, a criação da Diretoria de *Customer Experience* (CX) como estratégia para inovar e aprimorar a jornada dos clientes.

Ainda em meados de 2021, a AeC anunciou a chegada do *Chief Digital Officer* (CDO) da Companhia. A chegada do executivo consolidou a estratégia da AeC de seguir investindo na gestão e no desenvolvimento das soluções digitais oferecidas pela empresa, sempre focada em transformar e revolucionar a jornada de clientes e consumidores, seja no atendimento ao consumidor ou no desenvolvimento de soluções de *backoffice*.

Outra fonte de crescimento ao longo de 2021-esteve na especialização do portfólio da AeC, através da expansão do Omnichannel e de tecnologias como inteligência artificial (IA), reconhecimento óptico de caracteres, RPA e automação, juntamente com uma expansão de suas operações em atendimento a clientes do setor financeiro e de seguros.

Tais avanços foram reconhecidos por consultorias internacionais especializadas como em novembro de 2021, quando a AeC foi reconhecida como líder entre os principais players do mercado.

O destaque à Companhia foi dado pelo ISG *Provider Lens TM – Customer Experience Services 2021* - avaliação de provedor de serviços de tecnologia e mercado.

Anteriormente, em abril, a Frots & Sullivan premiou a AeC por sua entrega de valor ao cliente. O prêmio reconhece o foco exclusivo da empresa em aumentar o retorno sobre o investimento, além de simplesmente ter um bom atendimento, levando a melhor retenção e expansão da base de clientes.

Nos últimos dez anos, a AeC ultrapassou a marca de 100 premiações conquistadas, 21 delas compreendidas no ano de 2021, dentre elas importantes reconhecimentos da Revista Consumidor Moderno.

Outra incrível marca também foi alcançada: a empresa foi reconhecida pelo sexto ano consecutivo como a Melhor Empresa de Serviços do País, pelo anuário *Época Negócios 360°*: um ranking que avalia as melhores e maiores empresas do país e suas práticas e resultados em critérios como Sustentabilidade, Desempenho Financeiro, Governança Corporativa, Visão de Futuro, Inovação e Pessoas.

Também no ano de 2021, a AeC alcançou marcas como a sétima conquista do Prêmio Ouvidoria Brasil, promovido pela Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente – ABRAREC, além de troféus nas principais premiações do setor, como o Prêmio ABT, a premiação *Smart Customer* e o *Best Performance*, promovido pela *CMS Business Revolution*.

Todos os prêmios citados mostram que a AeC consegue garantir a excelência que sempre afirma ter.

Além do seu reconhecimento no mercado em que atua é importante destacar também o papel de transformador social da Companhia. A AeC está presente nas regiões Sudeste e Nordeste do País. Além de Belo Horizonte, cidade de fundação, são mais duas unidades em Minas Gerais: Montes Claros e Governador Valadares. Além de Minas, a AeC está presente na capital paulista, na capital fluminense e em Campinas (SP). No Nordeste, a AeC está presente em Campina Grande e João Pessoa na Paraíba, em Mossoró (RN), em Juazeiro do Norte (CE) e em Arapiraca (AL).

Em cada uma das cidades em que atua, a AeC apresenta programas que promovem transformação social. Além do seu potencial transformador econômico, onde oferece milhares de empregos imediatos nas localidades, injetando anualmente milhões de reais na economia da região, garantindo o desenvolvimento de cidades inteiras e do seu entorno.

Internamente, a AeC conta com programas que orientam os colaboradores sobre qualidade de vida, saúde e oferece benefícios aos colaboradores em situações em que, muitas vezes, não teriam por conta própria.

Também oferece apoio à comunidade ao redor com programas promovidos pelo projeto Caravana do Bem: braço de responsabilidade social da empresa.

Por meio da Caravana do Bem, a AeC promoveu ao longo de 2021 a capacitação e inserção de refugiados estrangeiros no mercado de trabalho, além de providenciar a entrega de itens de higiene e alimentação à diversas instituições sociais nas cidades onde atua.

Ainda vivendo em cenário de pandemia, a AeC intensificou e ampliou suas ações de segurança e prevenção à Covid-19, promovendo campanhas para a vacinação, mantendo seu protocolo de ações atualizados e distribuindo kits de higiene pessoal e máscaras de proteção para todos os colaboradores em regime de trabalho presencial.

O programa AeC *Sonha com Você* (desenvolvido pela AeC desde 2014 e que se dedica à realização de sonhos dos colaboradores) viabilizou a reforma e decoração de cômodos nas residências dos colaboradores selecionados que se inscreveram no programa.

As ações de D&I (Diversidade e Inclusão) também foram intensificadas e começaram a fazer parte da política organizacional da empresa em 2021.

Além do fortalecimento do DiversificAeC (programa de diversidade da companhia), a Companhia consolidou um Comitê de Diversidade, com representantes de todas as áreas da organização e uma consultoria externa para a elaboração das políticas de D&I. Além disso, a AeC renovou sua assinatura dos Princípios de Empoderamento da ONU (ONU Weps).

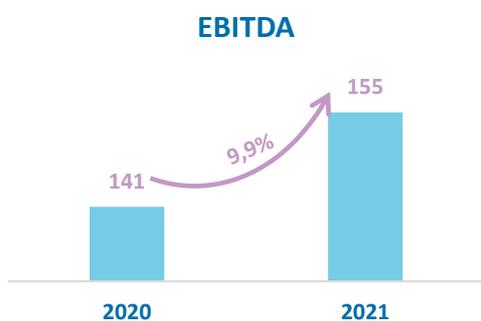
Todas estas ações fortalecem a vocação da AeC: relacionamento com responsabilidade.

A AeC em desempenho

Apesar do ano de 2021 ainda ter sido marcado pelos impactos da pandemia do COVID-19 no contexto socioeconômico mundial e do país sofrer com alta inflação pelo segundo ano consecutivo, a Companhia continuou engajada na entrega dos resultados. A reforma trabalhista dando mais estabilidade nas relações e o setor considerado serviço essencial durante a pandemia proporcionaram a AeC ter sido um dos principais criadores de emprego no último ano, além de um aumento de mais de 40 clientes carteira ao longo do ano.

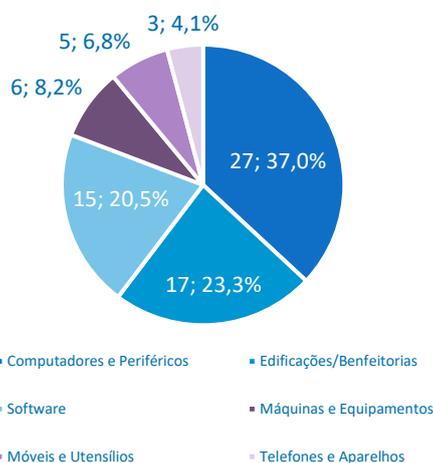
Em 2021 a AeC teve novos desafios e novas conquistas. Entregamos uma receita bruta recorde de R\$1,1 bilhões, um crescimento de 23,5% contra 2020.

Destaques do ano de 2021

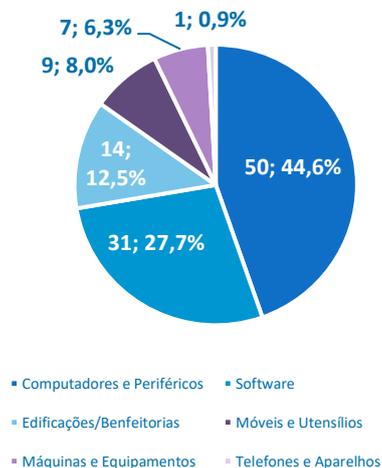




CAPEX por Item - 2020



CAPEX por Item - 2021



¹ Em 2021, o EBITDA ajustado alcançou R\$158 milhões, uma elevação de 9,7% em relação ao ano de 2020 (R\$144 milhões) como se pode observar na reconciliação abaixo:

EBITDA (R\$ mil)	2021	2020
Lucro antes do imposto de renda e contribuição social	65.340	79.952
Depreciação e amortização	77.969	54.234
Receitas e despesas financeiras	11.890	6.623
EBITDA	155.199	140.809
EBITDA %	15,4%	17,3%
Despesas extraordinárias ⁽ⁱ⁾	2.714	3.094
EBITIDA ajustado	157.913	143.903
EBITIDA ajustado %	15,7%	17,7%

(i) Despesas extraordinárias	2021	2020
Acordo de “commitment” firmando com ex-diretor	-	730
Acordo trabalhista	588	288
Assessoria jurídica	692	-
Doações COVID-19	205	723
Consultoria de negócio	1.229	1.353
Total despesas extraordinárias	2.714	3.094

A AeC sempre com o apoio determinante e confiança dos Acionistas, Clientes, Fornecedores, demais *Stakeholders* e, principalmente, com o comprometimento do seu time de mais de 37 mil colaboradores, mantém-se focada na excelência do atendimento, sustentabilidade e entrega dos melhores resultados.

AEC CENTRO DE CONTATOS S.A.

BALANÇO PATRIMONIAL EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021 E DE 2020

(Em milhares de reais - R\$)

ATIVO	Notas explicativas	31/12/2021	31/12/2020	PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO	Notas explicativas	31/12/2021	31/12/2020
CIRCULANTE				CIRCULANTE			
Caixa e equivalentes de caixa	4	29.439	62.179	Contas a pagar aos fornecedores		25.705	12.229
Contas a receber de clientes	5	234.760	139.849	Empréstimos e financiamentos	11	56.778	47.407
Instrumentos financeiros derivativos	12	430	3.102	Instrumentos financeiros derivativos	12	1.739	-
Tributos a recuperar	6	822	862	Imposto de renda e contribuição social a pagar	27.2	8.682	6.116
Depósitos judiciais	16	1	855	Tributos a recolher	13	12.699	7.960
Despesas antecipadas	7	10.616	5.157	Obrigações trabalhistas	14	134.326	87.235
Demais ativos	8	4.119	3.669	Dividendos a pagar	22	-	24.075
Total do ativo circulante		<u>280.187</u>	<u>215.673</u>	Passivo de arrendamento	19	27.446	22.154
				Impostos diferidos	18	1.848	-
NÃO CIRCULANTE				Demais contas a pagar	15	6.572	9.415
Realizável a longo prazo:				Total do passivo circulante		<u>275.795</u>	<u>216.591</u>
Contas a receber de clientes	5	10.199	8.794				
Instrumentos financeiros derivativos	12	1.129	-	NÃO CIRCULANTE			
Tributos a recuperar	6	604	604	Empréstimos e financiamentos	11	43.763	8.645
Depósitos judiciais	16	14.628	18.928	Instrumentos financeiros derivativos	12	138	-
Despesas antecipadas	7	1.256	1.114	Passivo de arrendamento	19	89.143	73.249
Demais ativos	8	60	60	Impostos diferidos	18	5.582	5.541
Total do realizável a longo prazo		<u>27.876</u>	<u>29.500</u>	Dividendos a pagar	22	177.439	146.356
				Provisões	16	3.130	6.209
Imobilizado	9	226.840	186.272	Total do passivo não circulante		<u>319.195</u>	<u>240.000</u>
Intangível	10	35.782	20.971				
Ativo de direito de uso	19	108.781	90.890	PATRIMÔNIO LÍQUIDO	20		
Total do ativo não circulante		<u>399.279</u>	<u>327.633</u>	Capital social		62.000	54.702
				Reservas de lucros		<u>22.476</u>	<u>32.013</u>
				Total do patrimônio líquido		84.476	86.715
TOTAL DO ATIVO		<u><u>679.466</u></u>	<u><u>543.306</u></u>	TOTAL DO PASSIVO E DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO		<u><u>679.466</u></u>	<u><u>543.306</u></u>

As notas explicativas da Administração são parte integrante das demonstrações financeiras.

AEC CENTRO DE CONTATOS S.A.

DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS
PARA OS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021 E DE 2020
(Em milhares de reais - R\$, exceto lucro por ação)

	Notas explicativas	31/12/2021	31/12/2020
RECEITA	24	1.004.647	813.980
CUSTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS	25	(861.845)	(672.254)
LUCRO BRUTO		142.802	141.726
Despesas gerais e administrativas	25	(66.064)	(54.583)
Despesas comerciais	25.1	(1.339)	(917)
Outras receitas operacionais, líquidas	25.2	1.831	349
LUCRO ANTES DO RESULTADO FINANCEIRO		77.230	86.575
Receitas financeiras	26	23.198	8.282
Despesas financeiras	26	(35.088)	(14.905)
RESULTADO FINANCEIRO		(11.890)	(6.623)
LUCRO ANTES DO IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL		65.340	79.952
Imposto de renda e contribuição social Corrente	27.1	(23.713)	(28.058)
Diferido	27.1	(498)	(699)
		(24.211)	(28.757)
LUCRO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO		41.129	51.195
Lucro líquido por ação (básico e diluído) - em R\$	21	0,69	0,94

As notas explicativas da Administração são parte integrante das demonstrações financeiras.

AEC CENTRO DE CONTATOS S.A.

DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS ABRANGENTES
PARA OS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021 E DE 2020
(Em milhares de reais - R\$)

	<u>31/12/2021</u>	<u>31/12/2020</u>
LUCRO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO	41.129	51.195
Outros resultados abrangentes	-	-
Total do resultado abrangente do exercício	<u>41.129</u>	<u>51.195</u>

As notas explicativas da Administração são parte integrante das demonstrações financeiras.

AEC CENTRO DE CONTATOS S.A.

DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO
PARA OS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021 E DE 2020
(Em milhares de reais - R\$)

	Reservas de lucro						Total
	Capital social	Reserva de subvenção para investimento	Reserva legal	Reserva de retenção de lucros	Reserva de lucros	Lucros acumulados	
EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019	58.000	972	3.921	70.000	15.945	-	148.838
Lucro líquido do exercício	-	-	-	-	-	51.195	51.195
Contribuição dos acionistas e distribuições aos acionistas:							
Redução de capital	(3.298)	-	-	-	-	-	(3.298)
Destinação do lucro do exercício:							
Constituição de reserva legal	-	-	2.559	-	-	(2.559)	-
Dividendos	-	-	-	(70.000)	(15.945)	(24.075)	(110.020)
Constituição de reserva de subvenção para investimento	-	486	-	-	-	(486)	-
Constituição de reserva de lucros	-	-	-	-	24.075	(24.075)	-
EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020	54.702	1.458	6.480	-	24.075	-	86.715
Lucro líquido do exercício	-	-	-	-	-	41.129	41.129
Contribuição dos acionistas e distribuições aos acionistas:							
Aumento de capital	7.298	(1.458)	(5.840)	-	-	-	-
Destinação do lucro do exercício:							
Constituição de reserva legal	-	-	2.057	-	-	(2.057)	-
Dividendos	-	-	-	-	(24.075)	(19.293)	(43.368)
Constituição de reserva de subvenção para investimento	-	486	-	-	-	(486)	-
Constituição de reserva de lucros	-	-	-	-	19.293	(19.293)	-
EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021	62.000	486	2.697	-	19.293	-	84.476

As notas explicativas da Administração são parte integrante das demonstrações financeiras.

AEC CENTRO DE CONTATOS S.A.DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA
PARA OS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021 E DE 2020
(Em milhares de reais - R\$)

	Notas explicativas	31/12/2021	31/12/2020
FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS			
Lucro líquido do exercício		41.129	51.195
Ajustes de:			
Depreciação e amortização	25	77.969	54.234
Baixa de valor residual de imobilizado		3.330	264
Imposto de renda e contribuição social diferidos	27.1	498	699
Juros sobre empréstimos, líquidos da variação do valor justo dos instrumentos derivativos	11 e 12	6.415	2.291
Juros sobre arrendamentos	19	7.122	5.744
Provisões para riscos	16	(3.079)	(4.055)
Outras provisões		1.536	(68)
(Aumento) Redução nos ativos:			
Contas a receber de clientes		(96.314)	(3.109)
Tributos a recuperar		40	582
Depósitos judiciais		5.154	5.484
Demais contas a receber e despesas antecipadas		(6.047)	419
Outros ativos		(5)	(1)
Aumento (redução) nos passivos:			
Contas a pagar aos fornecedores		13.476	(1.806)
Obrigações trabalhistas e tributos a recolher		74.097	42.573
Demais contas a pagar		(2.990)	(14.095)
Imposto de renda e contribuição social pagos	27.2	(19.701)	(21.488)
Pagamento de juros sobre empréstimos	11.1	(8.446)	(2.233)
Pagamento de juros sobre arrendamentos	19	(7.122)	(5.738)
Caixa líquido gerado pelas atividades operacionais		<u>87.062</u>	<u>110.892</u>
FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO			
Aquisição de imobilizado		(81.132)	(58.674)
Aquisição de intangível		<u>(30.853)</u>	<u>(14.605)</u>
Caixa líquido aplicado nas atividades de investimento		<u>(111.985)</u>	<u>(73.279)</u>
FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO			
Contratação de empréstimos e financiamentos	11.1	99.105	59.738
Amortização de financiamentos, líquido de instrumentos financeiros derivativos	11.1/12	(49.165)	(9.978)
Pagamento de arrendamentos	19	(21.397)	(20.196)
Dividendos pagos	22	<u>(36.360)</u>	<u>(30.565)</u>
Caixa líquido aplicado nas atividades de financiamento		(7.817)	(1.001)
AUMENTO (REDUÇÃO) DE CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA, LÍQUIDO			
		<u>(32.740)</u>	<u>36.612</u>
Caixa e equivalentes de caixa:			
No início do período	4	62.179	25.567
No fim do período	4	29.439	62.179
AUMENTO (REDUÇÃO) DE CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA, LÍQUIDO			
		<u>(32.740)</u>	<u>36.612</u>

As notas explicativas da Administração são parte integrante das demonstrações financeiras.

AEC CENTRO DE CONTATOS S.A.DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO
PARA OS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021 E DE 2020
(Em milhares de reais - R\$)

	Notas explicativas	31/12/2021	31/12/2020
RECEITAS			
Prestação de serviços	24	1.108.161	896.944
Receitas relativas à construção de ativos próprios e benfeitorias em imóveis de terceiros		16.493	17.222
Outras receitas	25.2	4.051	462
INSUMOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS			
Custos dos serviços prestados		(113.756)	(97.774)
Materiais, serviços de terceiros e outros		(16.251)	(17.120)
VALOR ADICIONADO BRUTO		998.698	799.734
Depreciação e amortização	25	(77.969)	(54.234)
Valor adicionado líquido produzido pela entidade		920.729	745.500
Valor adicionado recebido em transferência:			
Receitas financeiras	26	23.198	8.282
VALOR ADICIONADO TOTAL		943.927	753.782
DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO			
Pessoal e encargos:			
Remuneração		568.377	425.249
Benefícios		80.184	68.007
Honorários da diretoria		13.542	9.028
FGTS		43.247	31.545
		705.350	533.829
Impostos, taxas e contribuições:			
Federal		126.091	127.141
Estadual		1.484	980
Municipal		33.056	26.081
Incentivos fiscais		(486)	(486)
		160.145	153.716
Remuneração de capitais de terceiros:			
Juros, variações monetárias e cambiais		34.831	14.515
Aluguéis		-	23
Outras		2.472	504
		37.303	15.042
Remuneração de capitais próprios:			
Dividendos e juros sobre capital próprio		19.293	24.075
Constituição de reservas		21.836	27.120
		41.129	51.195
VALOR ADICIONADO DISTRIBUÍDO		943.927	753.782

As notas explicativas da Administração são parte integrante das demonstrações financeiras.

AEC CENTRO DE CONTATOS S.A.

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

PARA O EXERCÍCIO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021

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

1. INFORMAÇÕES GERAIS

1.1. Contexto operacional

A AeC Centro de Contatos S.A. (“Companhia”) foi constituída no ano de 1998, inicialmente na forma de sociedade limitada, alterando para sociedade anônima de capital fechado em 28 de agosto de 2006, e está sediada em Belo Horizonte - MG.

A Companhia atua no ramo de prestação de serviços de centro de contatos telefônicos (“contact center”), teleatendimento em geral, “telemarketing” e “help desk”; prestação dos serviços de consultoria em tecnologia das comunicações; a prestação de serviços nas áreas de informática sem fornecimento de peças ou materiais, incluindo suporte técnico, manutenção e outros serviços em tecnologia da informação; desenvolvimento e/ou licenciamento de softwares sob encomenda ou softwares customizáveis ou não customizáveis; a prestação dos serviços de locação de infraestrutura (espaço físico, equipamentos, instalações, sistemas, etc.); a prestação dos serviços de representação comercial e agente do comércio de equipamentos de informática, de software customizável e de programas de informática não customizáveis; serviço de correspondente bancário e a participação, como sócia ou acionista, em outras sociedades.

Desde a sua primeira operação, a Companhia atua em estreita parceria com seus clientes, permitindo a ela compreender a demanda de cada cliente para oferecer soluções sob medida, diferenciadas e flexíveis para os mais diversificados mercados e segmentos, sejam eles públicos ou privados, e que podem ir de um posto único de atendimento a milhares deles espalhados em várias cidades em todo o Brasil, vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, em português, inglês e espanhol.

A Companhia possui uma extensa gama de serviços em “contact center”, incluindo soluções digitais, para os mercados de telefonia, provedores de internet, TV a cabo, financeiro, serviços, governo e automotivo, por exemplo. Neles, a Companhia realiza atendimentos receptivos e ativos: televendas, resoluções de dúvidas, ativação de produtos e serviços, configurações de aparelhos, informações sobre cobertura de rede, migração de planos, ofertas, contestações, detalhamento de conta, pacotes de canais, emissão de segunda via, retenção de clientes, promoções direcionadas, portabilidade e muitos outros.

2. RESUMO DAS PRINCIPAIS POLÍTICAS CONTÁBEIS

As demonstrações financeiras foram preparadas conforme as práticas contábeis adotadas no Brasil incluindo os pronunciamentos emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis - CPC e as normas internacionais de relatório financeiro (“International Financial Reporting Standards - IFRS”), emitidas pelo “International Accounting Standards Board - IASB”.

As práticas contábeis adotadas no Brasil compreendem aquelas incluídas na legislação societária brasileira e os pronunciamentos, as orientações e as interpretações técnicas emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis - CPC e aprovados pelo Conselho Federal de Contabilidade - CFC.

As principais políticas contábeis aplicadas na preparação destas demonstrações financeiras estão definidas abaixo. Essas políticas foram utilizadas de modo consistente nos exercícios apresentados, salvo disposição em contrário.

A Administração tem, na data de aprovação das demonstrações financeiras, expectativa razoável de que a Companhia possui recursos adequados para sua continuidade operacional no futuro próximo. Portanto, eles continuam a adotar a base contábil de continuidade operacional na elaboração das demonstrações financeiras.

A Administração da Companhia aprovou as presentes demonstrações financeiras em 14 de abril de 2022.

2.1. Base de preparação

As demonstrações financeiras foram preparadas considerando o custo histórico, exceto em relação a determinados instrumentos financeiros mensurados ao valor justo conforme descrito nas práticas contábeis a seguir. O custo histórico geralmente é baseado no valor justo das contraprestações pagas em troca de bens e serviços.

A preparação de demonstrações financeiras requer o uso de certas estimativas contábeis e também o exercício de julgamento por parte da Administração no processo de aplicação das políticas contábeis da Companhia. Aquelas áreas que requerem maior nível de julgamento e possuem maior complexidade, bem como as áreas nas quais premissas e estimativas são significativas para as demonstrações financeiras, estão divulgadas na nota explicativa nº 3.

A Administração declara que todas as informações relevantes próprias das demonstrações financeiras, e somente elas, estão sendo evidenciadas e correspondem as utilizadas pela Administração na sua gestão.

2.2. Moeda funcional e transação em moeda estrangeira

Moeda funcional e moeda de apresentação

Os itens incluídos nas demonstrações financeiras da Companhia são mensurados usando a moeda do principal ambiente econômico no qual a Companhia atua ("a moeda funcional"). As demonstrações financeiras estão apresentadas em Reais, que é a moeda funcional da Companhia e, também, a moeda de apresentação da Companhia.

Transações em moeda estrangeira

Na elaboração das demonstrações financeiras, as transações em moeda estrangeira são registradas de acordo com as taxas de câmbio vigentes na data de cada transação ou nas datas da avaliação, quando os itens são remensurados. Os ganhos e as perdas cambiais resultantes da liquidação dessas transações e da conversão pelas taxas de câmbio do final do exercício, referentes a ativos e passivos monetários em moedas estrangeiras, são reconhecidos na demonstração do resultado. Os ganhos e as perdas cambiais são apresentados na demonstração do resultado.

2.3. Caixa e equivalentes de caixa

Caixa e equivalentes de caixa incluem o caixa, depósitos bancários e aplicações financeiras de curto prazo e liquidez imediata, com vencimentos originais de até três meses, em montante conhecido de caixa e sujeito a um insignificante risco de mudança de valor.

2.4. Instrumentos financeiros

Os ativos e passivos financeiros são reconhecidos no balanço patrimonial quando a Companhia for parte das disposições contratuais dos instrumentos.

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 por meio do resultado) são acrescidos ao ou deduzidos do valor justo dos ativos ou passivos financeiros, se aplicável, no 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.

Ativos financeiros

Todas as compras ou vendas regulares de ativos financeiros são reconhecidas e baixadas na data da negociação. As compras ou vendas regulares correspondem transações com ativos financeiros que requerem a entrega de ativos dentro do prazo estabelecido por meio de norma ou prática de mercado.

Todos os ativos financeiros reconhecidos são subsequentemente mensurados na sua totalidade ao custo amortizado ou ao valor justo, dependendo da classificação dos ativos financeiros.

Classificação de ativos financeiros

Os ativos são classificados em três categorias: mensurados ao custo amortizado, valor justo por meio de outros resultados abrangentes (VJORA) e valor justo por meio do resultado (VJR). A classificação de ativos financeiros de acordo com o CPC 48/IFRS 9 é geralmente baseada no modelo de negócios no qual um ativo financeiro é gerenciado e em suas características de fluxos de caixa.

Os ativos financeiros não são reclassificados subsequentemente ao reconhecimento inicial, a não ser que a Companhia mude o modelo de negócios para a gestão de ativos financeiros, e neste caso todos os ativos financeiros afetados são reclassificados no primeiro dia do período de apresentação posterior à mudança no modelo de negócios.

Um ativo financeiro é mensurado ao custo amortizado se atender ambas as condições a seguir e não for designado como mensurado ao VJR:

- É mantido dentro de um modelo de negócios cujo objetivo seja manter ativos financeiros para receber fluxos de caixa contratuais.
- Seus termos contratuais geram, em datas específicas, fluxos de caixa que são relativos somente ao pagamento de principal e juros sobre o valor principal em aberto.

Os ativos financeiros são apresentados como ativo circulante, exceto aqueles com prazo de vencimento superior a 12 meses após a data do balanço.

Em 31 de dezembro de 2021 e de 2020, a Companhia não possuía ativos financeiros classificados como valor justo por meio de outros resultados abrangentes (VJORA).

Passivos financeiros

Os passivos financeiros foram classificados como mensurados ao custo amortizado ou ao VJR. Um passivo financeiro é classificado como mensurado ao valor justo por meio do resultado caso seja classificado como mantido para negociação, seja um derivativo ou seja designado como tal no reconhecimento inicial. Outros passivos financeiros são subsequentemente mensurados pelo custo amortizado utilizando o método de juros efetivos. A despesa de juros, ganhos e perdas cambiais são reconhecidos no resultado. Qualquer ganho ou perda no desreconhecimento também é reconhecido no resultado.

Reconhecimento e mensuração inicial

O contas a receber de clientes é reconhecido na data em que foram originados. Todos os outros ativos e passivos financeiros são reconhecidos inicialmente quando a Companhia se tornar parte das disposições contratuais do instrumento.

Um ativo financeiro (a menos que seja um contas a receber de clientes sem um componente de financiamento significativo) ou passivo financeiro é inicialmente mensurado ao valor justo, acrescido, para um item não mensurado ao VJR, aos custos de transação que são diretamente atribuíveis à sua aquisição ou emissão. Um contas a receber de clientes sem um componente significativo de financiamento é mensurado inicialmente ao valor nominal da transação.

“Impairment” de ativos financeiros

Ao determinar se o risco de crédito de um ativo financeiro aumentou significativamente desde o reconhecimento inicial e ao estimar as perdas de crédito esperadas, a Companhia considera informações razoáveis e passíveis de suporte que são relevantes e disponíveis sem custo ou esforço excessivo. Isso inclui informações e análises quantitativas e qualitativas, com base na experiência histórica da Companhia, na avaliação de crédito e considerando informações prospectivas.

As perdas de crédito esperadas são estimativas ponderadas pela probabilidade de perdas de crédito. As perdas de crédito são mensuradas a valor presente com base em todas as insuficiências de caixa (ou seja, a diferença entre os fluxos de caixa devidos à Companhia de acordo com o contrato e os fluxos de caixa que a Companhia espera receber).

Em cada data de balanço, a Companhia avalia se os ativos financeiros contabilizados pelo custo amortizado estão com problemas de recuperação. A provisão para perdas para ativos financeiros mensurados pelo custo amortizado é deduzida do valor contábil bruto dos ativos.

O valor contábil bruto de um ativo financeiro é baixado quando a Companhia não tem expectativa razoável de recuperar o ativo financeiro em sua totalidade ou em parte.

Desreconhecimento

A Companhia desreconhece um ativo financeiro quando os direitos contratuais aos fluxos de caixa do ativo expiram, ou quando a Companhia transfere os direitos contratuais de recebimento aos fluxos de caixa contratuais sobre um ativo financeiro em uma transação na qual substancialmente todos os riscos e benefícios da titularidade do ativo financeiro são transferidos ou na qual a Companhia nem transfere nem mantém substancialmente todos os riscos e benefícios da titularidade do ativo financeiro e também não retém o controle sobre o ativo financeiro.

A Companhia desreconhece um passivo financeiro quando sua obrigação contratual é retirada, cancelada ou expirada. A Companhia também desreconhece um passivo financeiro quando os termos são modificados e os fluxos de caixa do passivo modificado são substancialmente diferentes, caso em que um novo passivo financeiro baseado nos termos modificados é reconhecido a valor justo.

Compensação de instrumentos financeiros

Ativos e passivos financeiros são compensados e o valor líquido é apresentado no balanço patrimonial quando há um direito legal de compensar os valores reconhecidos e há a intenção de liquidá-los em uma base líquida, ou realizar o ativo e liquidar o passivo simultaneamente. O direito legal não deve ser contingente em eventos futuros e deve ser aplicável no curso normal dos negócios e no caso de inadimplência, insolvência ou falência da Companhia ou da contraparte.

2.5. Instrumentos financeiros derivativos

Os derivativos são inicialmente reconhecidas ao valor justo na data da contratação. Os ganhos ou perdas decorrentes da variação do valor justo do instrumento financeiro derivativo são reconhecidos no resultado imediatamente, a menos que o derivativo seja designado e efetivo como instrumento de “hedge”. A Companhia não aplicou a contabilidade de “hedge” para seus contratos de “SWAP”. Dessa forma, as alterações no valor justo do instrumento financeiro derivativo mencionado foram reconhecidos no resultado do exercício.

2.6. Contas a receber de clientes

As contas a receber de clientes e outros recebíveis são mensurados ao custo amortizado. As contas a receber de clientes são registradas e mantidas no balanço pelo valor nominal dos títulos representativos desses créditos e reduzidas, se for o caso, ao valor recuperável, aplicando-se o modelo de “perdas de crédito esperadas”, a qual é aplicada considerando-se a avaliação individual dos créditos, a análise da conjuntura econômica e o histórico de perdas registradas em exercícios anteriores por faixa de vencimento, em montante considerado suficiente pela Administração da Companhia para cobertura de prováveis perdas na realização.

Pelo fato de as contas a receber serem liquidadas normalmente em um prazo médio inferior a 60 dias, os valores contábeis se aproximam dos respectivos valores justos nas datas dos balanços.

2.7. Depósitos judiciais

Os depósitos judiciais são aqueles que se promovem em juízo em conta bancária vinculada a processo judicial, sendo realizados em moeda corrente com o intuito de garantir a liquidação de potencial futura obrigação.

Em algumas situações, a Companhia questiona a legitimidade de ações judiciais e por estratégia da Administração ou por ordem judicial valores são depositados em juízo sem a caracterização de liquidação do passivo, proporcionando à Companhia o questionamento das ações.

Os depósitos judiciais são atualizados monetariamente de acordo com as regras específicas de cada tribunal e, como são utilizados como garantia, podem ser levantados pela parte vencedora. Assim, se a Companhia não obtiver êxito no processo, os valores depositados serão convertidos em renda da Fazenda Pública ou utilizados para deduzir o valor do passivo correspondente, caso houver. Do contrário, se a decisão for favorável à Companhia, há possibilidade de resgate dos depósitos.

2.8. Imobilizado

Os ativos imobilizados da Companhia estão compostos por terrenos, edifícios e construções, instalações, máquinas e equipamentos, veículos, aeronaves, móveis e utensílios, ferramentas e aparelhos, computadores e periféricos, telefones e aparelhos, benfeitorias e obras em andamento. São demonstrados ao valor de custo, deduzidos de depreciação e eventuais perdas por redução ao valor recuperável, se aplicável.

Quando partes significativas de um item do imobilizado têm diferentes vidas úteis, elas são registradas como itens separados (componentes principais) de imobilizado.

Todos os gastos necessários para a imobilização são registrados como custo das imobilizações. A depreciação desses ativos inicia-se quando os ativos estão prontos para uso nas operações da Companhia.

Os custos subsequentes são incluídos no valor contábil do ativo ou reconhecidos como um ativo separado, conforme apropriado, somente quando for provável que fluam benefícios econômicos futuros associados a esses custos e que possam ser mensurados com segurança. O valor contábil de itens ou peças substituídas é baixado. Todos os outros reparos e manutenções são lançados em contrapartida ao resultado do exercício, quando incorridos.

A depreciação do ativo imobilizado é reconhecida com base na vida útil estimada de cada ativo pelo método linear. A vida útil estimada, os valores residuais e os métodos de depreciação são revisados anualmente e o efeito de quaisquer mudanças nas estimativas é contabilizado prospectivamente. A vida útil é estimada como segue:

	<u>Anos</u>
Edificações e construções	25
Instalações	10
Máquinas e equipamentos	14
Veículos	5
Aeronaves	10
Móveis e utensílios	13
Ferramentas e aparelhos	10
Computadores e periféricos	6
Telefones e aparelhos	10

A vida útil das benfeitorias em imóveis de terceiros é estipulada por meio de tempo do contrato firmado entre a Companhia e os proprietários dos imóveis locados.

O valor contábil de um ativo é imediatamente baixado ao seu valor recuperável quando o valor contábil do ativo é maior do que seu valor recuperável estimado.

Os ganhos e as perdas de alienações são determinados pela comparação dos resultados com o seu valor contábil e são reconhecidos em "Outras receitas (despesas) operacionais, líquidas" na demonstração do resultado.

2.9. Intangíveis

Softwares

O direito de uso de software adquiridos de terceiros bem como os custos de desenvolvimento interno de software são reconhecidos como ativos intangíveis. São amortizados ao longo da vida útil econômica pelo método linear, com base na vida útil estimada de 5,9 anos e avaliados em relação à perda por redução ao valor recuperável sempre que houver indícios de perda de valor econômico do ativo.

Os custos associados à manutenção de softwares são reconhecidos como despesa, conforme incorridos, e os custos de desenvolvimento de softwares são reconhecidos como ativos, somente quando for provável que fluam benefícios econômicos futuros associados para a Companhia, e são amortizados durante sua vida útil estimada.

2.10. Redução ao valor recuperável de ativos não financeiros

A Administração revisa anualmente o valor contábil líquido dos ativos com o objetivo de avaliar eventos ou mudanças nas circunstâncias econômicas, operacionais ou tecnológicas que possam indicar deterioração ou perda de seu valor recuperável. Sendo tais evidências identificadas e o valor contábil líquido excedendo o valor recuperável, é requerida a constituição de provisão para desvalorização ajustando o valor contábil líquido ao valor recuperável.

O valor recuperável de um ativo ou de determinada unidade geradora de caixa (UGC) é o maior entre o seu valor em uso e o seu valor justo menos custos para vender. O valor em uso é baseado em fluxos de caixa futuros estimados, descontados a valor presente usando uma taxa de desconto antes dos impostos que reflita as avaliações atuais de mercado do valor do dinheiro no tempo e os riscos específicos do ativo ou da UGC.

Uma perda por redução ao valor recuperável é reconhecida se o valor contábil do ativo ou UGC exceder o seu valor recuperável. Perdas por redução ao valor recuperável são reconhecidas no resultado.

2.11. Contas a pagar aos fornecedores

As contas a pagar aos fornecedores são obrigações a pagar por bens ou serviços que foram adquiridos no curso normal dos negócios, sendo classificadas como passivos circulantes se o pagamento for devido no período de até um ano. Caso contrário, as contas a pagar são apresentadas como passivo não circulante.

2.12. Empréstimos e financiamentos

Os empréstimos e financiamentos tomados representam principalmente captações para capital de giro e para a aquisição de ativo imobilizado. Os empréstimos e financiamentos são reconhecidos, inicialmente, pelo valor justo, líquido dos custos incorridos na transação e são, subsequentemente, demonstrados pelo custo amortizado. Qualquer diferença entre os valores captados (líquidos dos custos da transação) e o valor total a pagar é reconhecida na demonstração do resultado durante o período em que os empréstimos e financiamentos estejam em aberto, utilizando o método da taxa efetiva de juros.

Os empréstimos e financiamentos são classificados como passivo circulante, a menos que a Companhia tenha um direito incondicional de diferir a liquidação do passivo por, pelo menos, 12 meses após a data do balanço.

Os custos de empréstimos e financiamentos são reconhecidos como despesa financeira no período em que são incorridos.

2.13. Obrigações trabalhistas

Os salários e encargos sociais são contabilizados pelo regime de competência e estão registrados no resultado do exercício.

De acordo com legislação vigente, os valores de férias devidas a funcionários estão provisionados de forma proporcional ao período aquisitivo e incluem os encargos sociais.

2.14. Provisões

Provisões são reconhecidas quando a Companhia tem uma obrigação presente (legal ou não formalizada) em consequência de um evento passado, é provável que benefícios econômicos sejam requeridos para liquidar a obrigação e uma estimativa confiável do valor da obrigação possa ser feita. Quando a Companhia espera que o valor de uma provisão seja reembolsado, no todo ou em parte, por exemplo, por força de um contrato de seguro, o reembolso é reconhecido como um ativo separado, mas apenas quando o reembolso for praticamente certo. A despesa relativa a qualquer provisão é apresentada na demonstração do resultado, líquida de qualquer reembolso.

Quando houver uma série de obrigações similares, a probabilidade de liquidá-las é determinada levando-se em consideração a classe de obrigações como um todo. Uma provisão é reconhecida mesmo que a probabilidade de liquidação relacionada com qualquer item individual incluído na mesma classe de obrigações seja pequena.

No que se refere às provisões relacionadas aos riscos tributários, cíveis e trabalhistas, a avaliação da probabilidade de desembolso de caixa 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 advogados externos, com base no valor histórico de perda dos processos e considerando a natureza de cada uma das verbas reclamadas. 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.

A Companhia é parte em diversos processos judiciais, tendo sua preponderância referente a ações trabalhistas. Provisões são constituídas para todas as contingências referentes a processos judiciais, para os quais é provável uma saída de recursos e uma estimativa razoável possa ser feita.

2.15. Imposto de renda e contribuição social corrente e diferido

A Companhia é tributada pelo lucro real, sob as alíquotas de 15% de imposto de renda, 10% de adicional de imposto de renda sobre o lucro tributável que exceder R\$240 anual, e 9% de contribuição social sobre o lucro tributável.

As despesas com imposto de renda e contribuição social sobre o lucro correspondem à soma dos impostos correntes e diferidos. Os impostos sobre a renda são reconhecidos na demonstração do resultado, exceto na proporção em que estiverem relacionados com itens reconhecidos diretamente no patrimônio líquido ou no resultado abrangente. Nesse caso, o imposto também é reconhecido no patrimônio líquido ou no resultado abrangente.

As provisões para imposto de renda e contribuição social sobre o lucro estão vinculadas ao lucro tributável do exercício e são calculadas com base nas leis tributárias promulgadas, ou substancialmente promulgadas, na data do balanço. As exclusões e adições de receitas ou despesas não tributáveis justificam a diferença entre o lucro apresentado na demonstração do resultado e o lucro tributável.

O imposto de renda e a contribuição social correntes são apresentados líquidos, no passivo, quando houver montantes a pagar, ou no ativo quando os montantes antecipadamente pagos excedem o total devido na data do relatório.

O imposto diferido é o imposto devido ou a recuperar sobre as diferenças entre o valor contábil de ativos e passivos nas demonstrações financeiras e as correspondentes bases de cálculo usadas na apuração do lucro real. Os passivos fiscais diferidos são geralmente reconhecidos sobre todas as diferenças temporárias tributáveis e os ativos fiscais diferidos são reconhecidos quando for provável que a Companhia apresentará lucro tributável em montante suficiente para que tais diferenças temporárias dedutíveis possam ser utilizadas.

Os ativos e passivos fiscais diferidos são mensurados pelas alíquotas que se espera que sejam aplicáveis no período quando realizado o ativo ou liquidado o passivo, com base nas alíquotas (e legislação fiscal) que tenham sido aprovadas ao final de cada exercício.

Os impostos de renda e contribuição social diferidos ativos e passivos são apresentados pelo valor líquido no balanço quando há o direito legal e a intenção de compensá-los quando da apuração dos tributos correntes, em geral, relacionados com a mesma autoridade fiscal.

2.16. Capital social

As ações ordinárias são classificadas no patrimônio líquido.

2.17. Reconhecimento de receita

A Companhia reconhece uma receita quando dos ingressos brutos de benefícios econômicos recebidos e a receber pela Companhia, quando originários de suas próprias atividades. Para isto, são analisadas questões comerciais e contratuais de modo que o montante da receita possa ser mensurado de forma confiável, não restando nenhuma pendência com negociação a ser resolvida. Cada negociação é analisada, levando em consideração o tipo de cliente, a 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 da Companhia.

a) Receita de prestação de serviços

A Companhia possui em seu objeto social a prestação de serviços de centro de contatos telefônicos (contact center), teleatendimento em geral, telemarketing e help desk; prestação dos serviços de consultoria em tecnologia das comunicações; a prestação de serviços nas áreas de informática sem fornecimento de peças ou materiais, incluindo suporte técnico, manutenção e outros serviços em tecnologia da informação; desenvolvimento e/ou licenciamento de softwares sob encomenda ou softwares customizáveis ou não customizáveis; a prestação dos serviços de locação de infraestrutura (espaço físico, equipamentos, instalações, sistemas, etc.); a prestação dos serviços de representação comercial e agente do comércio de equipamentos de informática, de software customizável e de programas de informática não customizáveis; serviço de correspondente bancário e a participação, como sócia ou acionista, em outras sociedades.

Sendo a prestação de serviço de teleatendimento, em geral, a principal atividade econômica, cujo faturamento se deve pelo tempo de conversação, por posição de atendimento, por desempenho ou por preço fixo, uma receita é reconhecida quando as obrigações de performance contratuais são atingidas e no período em que os serviços são prestados.

b) Receita financeira

A receita financeira é reconhecida conforme o prazo decorrido pelo regime de competência, usando o método da taxa efetiva de juros.

A taxa de juros efetiva é a taxa que desconta exatamente os recebimentos em caixa futuros estimados ao longo da vida esperada do instrumento financeiro.

No cálculo da receita, a taxa de juros efetiva incide sobre o valor contábil bruto do ativo (quando o ativo não estiver com problemas de recuperação). No entanto, a receita de juros é calculada por meio da aplicação da taxa de juros efetiva ao custo amortizado do ativo financeiro que apresenta problemas de recuperação depois do reconhecimento inicial. Caso o ativo não esteja mais com problemas de recuperação, o cálculo da receita de juros volta a ser feito com base no valor bruto.

2.18. Custos e despesas

Os custos operacionais e despesas são registrados pelo regime de competência.

2.19. Subvenção e assistências governamentais

Subvenções e assistências governamentais são reconhecidas quando houver razoável certeza de que o benefício será recebido e que todas as correspondentes condições serão satisfeitas.

Quando o benefício se refere a um item de despesa, é apresentado como receita ao longo do período do benefício, de forma sistemática em relação aos custos cujo benefício objetiva compensar. Quando o benefício se referir a um ativo, é apresentado em conta redutora do ativo a que se refere e lançado no resultado em valores iguais ao longo da vida útil esperada do correspondente ativo. Quando a Companhia recebe benefícios não monetários, o bem e o benefício são registrados pelo valor justo e refletidos na demonstração do resultado ao longo da vida útil esperada do bem.

2.20. Lucro por ação

O lucro por ação básico é calculado por meio da divisão do lucro líquido do exercício atribuído aos detentores de ações da Companhia pela quantidade média ponderada de ações ordinárias disponíveis durante o exercício, excluídas as ações em tesouraria, caso aplicável. A Companhia não possui instrumentos que possam potencialmente diluir o lucro por ação.

2.21. Arrendamentos

A Companhia avalia se um contrato é ou contém um arrendamento no início do contrato. A Companhia reconhece um ativo de direito de uso e correspondente passivo de arrendamento com relação a todos os contratos de arrendamento nos quais a Companhia seja o arrendatário, exceto arrendamentos de curto prazo (definidos como arrendamentos com prazo de arrendamento de no máximo 12 meses) e arrendamentos de ativos de baixo valor (tais como tablets e computadores pessoais, pequenos itens de móveis de escritório e telefones). Para esses arrendamentos, a Companhia reconhece os pagamentos de arrendamento operacional como despesa operacional pelo método linear pelo período do arrendamento, exceto quando outra base sistemática é mais representativa para refletir o padrão de tempo no qual os benefícios econômicos do ativo arrendado são consumidos.

O passivo de arrendamento é inicialmente mensurado ao valor presente dos pagamentos de arrendamento que não são pagos na data de início, descontados aplicando-se a taxa implícita no arrendamento. Se essa taxa não puder ser prontamente determinada, a Companhia usa sua taxa incremental de captação.

O passivo de arrendamento é subsequentemente mensurado aumentando o valor contábil para refletir os juros sobre o passivo de arrendamento (usando o método da taxa de juros efetiva) e reduzindo o valor contábil para refletir o pagamento de arrendamento realizado.

A Companhia remensura o passivo de arrendamento (e faz um ajuste correspondente ao respectivo ativo de direito de uso) sempre que:

- O prazo de arrendamento for alterado, nesse caso, o passivo de arrendamento é remensurado descontando-se os pagamentos de arrendamento revisados usando a taxa de desconto revisada.
- Os pagamentos de arrendamento são alterados devido a mudanças no índice ou na taxa ou uma mudança no pagamento esperado no valor residual garantido, sendo, nesse caso, o passivo de arrendamento remensurado descontando-se os pagamentos de arrendamento revisados usando a taxa de desconto não alterada (a menos que a mudança nos pagamentos de arrendamento resulte da mudança na taxa de juros variável, sendo, nesse caso, utilizada a taxa de desconto revisada).
- O contrato de arrendamento é modificado e a alteração no arrendamento não é contabilizada como um arrendamento separado, sendo, nesse caso, o passivo de arrendamento remensurado com base no prazo de arrendamento do arrendamento modificado descontando-se os pagamentos de arrendamento revisados usando a taxa de desconto revisada na data efetiva da modificação.

Os ativos de direito de uso incluem a mensuração inicial do passivo de arrendamento correspondente e os pagamentos de arrendamento efetuados na ou antes da data de início, deduzidos de eventuais incentivos de arrendamento recebidos e eventuais custos diretos iniciais. Esses ativos são subsequentemente mensurados ao custo deduzido da depreciação acumulada e das perdas por redução ao valor recuperável acumuladas.

Os ativos de direito de uso são apresentados como uma linha separada no balanço patrimonial.

A Companhia aplica o CPC 01 (R1) para determinar se o ativo de direito de uso está sujeito à redução ao valor recuperável e contabilizar eventuais perdas por redução ao valor recuperável identificadas conforme descrito na nota explicativa nº 2.11.

Como expediente prático, a IFRS 16 (CPC 06 (R2)) permite que o arrendatário não separe componentes de não arrendamento e, em vez disso, contabilize qualquer arrendamento e correspondentes componentes de não arrendamento como um contrato único. A Companhia não usou esse expediente prático.

Foi avaliado também a aplicação do expediente prático previsto no CPC 06 (R2) – Arrendamentos (IFRS 16 - Leases) relativamente às concessões de benefícios em contratos de arrendamento que ocorrerem como consequência da pandemia do Covid-19. A Companhia não usou esse expediente prático.

2.22. Distribuição de dividendos

O dividendo mínimo obrigatório é reconhecido como passivo no encerramento de cada exercício social. Qualquer valor acima do mínimo obrigatório somente é provisionado na data em que são aprovados.

2.23. Demonstração do valor adicionado (“DVA”)

Essa demonstração tem por finalidade evidenciar a riqueza criada pela Companhia e sua distribuição durante determinado período e é apresentada pela Companhia, conforme requerido pela legislação societária brasileira, como parte de suas demonstrações financeiras individuais e como informação suplementar às demonstrações financeiras, pois não é uma demonstração prevista pelas IFRSs nem obrigatória conforme as CPCs.

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 CPC 09 - Demonstração do Valor Adicionado. Em sua primeira parte apresenta a riqueza criada pela Companhia, representada pelas receitas (receita bruta das vendas, incluindo os tributos incidentes sobre ela, as outras receitas e os efeitos da provisão para créditos de liquidação duvidosa), pelos insumos adquiridos de terceiros (custo das vendas e aquisições de materiais, energia e serviços de terceiros, incluindo os tributos incluídos no momento da aquisição, os efeitos das perdas e da recuperação de valores ativos e a depreciação e amortização) e pelo valor adicionado recebido de terceiros (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.

2.24. Alterações e revisões das normas

No exercício corrente, a Companhia avaliou as diversas emendas e novas interpretações aos CPCs emitidos pelo CPC, que entraram em vigor para períodos contábeis iniciados em 1º de janeiro de 2021:

- CPC 11, CPC 40, CPC 48, CPC 06 e CPC 38 – Impacto da adoção inicial nas alterações da Reforma da Taxa de Juros de Referência – Fase 2 - Essas alterações permitem refletir os efeitos da transição das taxas interbancárias (“interbank offered rates – IBOR”) para taxas de juros de referência alternativas (também denominadas taxas livres de risco ou “risk free rates – RFRs”) sem resultar em impactos contábeis que não forneceriam informações úteis para os usuários das demonstrações financeiras – A aplicação dessa norma não teve impacto nas Demonstrações Financeiras da Companhia.

- CPC 06 - Concessões de Aluguel Relacionadas à Covid-19 – Em março de 2021, o IASB emitiu a norma Concessões de Aluguel Relacionadas à Covid-19 (Alterações ao CPC 06 (R2)) após 30 de junho de 2021 que estende o expediente prático para aplicação a esses pagamentos originalmente devidos em ou antes de 30 de junho de 2022 – não houve impactos significativos nas demonstrações financeiras em decorrência da aplicação deste expediente prático.

2.25. Novos pronunciamentos emitidos e alterações nas normas que não estão em vigor em 31 de dezembro de 2021 e ainda não adotados:

Na data da aprovação destas Demonstrações Financeiras a Companhia não adotou as novas normas revisadas a seguir, já emitidas e ainda não aplicáveis.

- CPC 50 – Contratos de seguros (Aplicável para períodos anuais com início em ou após 1º de janeiro de 2023) – A nova norma estabelece os princípios para reconhecimento, mensuração, apresentação e divulgação de contratos de seguro e substitui o CPC 11 – Contratos de Seguro – A aplicação dessa norma não terá impacto nas Demonstrações Financeiras da Companhia.
- Alterações ao CPC 36 e CPC 18 – Demonstrações Consolidadas e Venda ou Contribuição de Ativos entre um Investidor e sua Coligada ou Joint Venture (A data de vigência das alterações ainda não foi definida pelo IASB; porém, é permitida a adoção antecipada das alterações) – tratam de situações que envolvem a venda ou contribuição de ativos entre um investidor e sua coligada ou joint venture – A Administração não espera que a aplicação dessa norma tenha impacto nas Demonstrações Financeiras da Companhia.
- Alterações ao CPC 26 – Classificação de Passivos como Circulantes ou Não Circulantes (Aplicável para períodos anuais com início em ou após 1º de janeiro de 2023, permitida adoção antecipada) – As alterações afetam apenas a apresentação de passivos como circulantes ou não circulantes no balanço patrimonial e não o valor ou a época de reconhecimento de qualquer ativo, passivo, receita ou despesas, ou as informações divulgadas sobre esses itens. As alterações esclarecem que a classificação entre circulante e não circulante se baseiam em direitos existentes da data do balanço e especificam que a classificação não é afetada pelas expectativas sobre se uma entidade irá exercer seu direito de postergar a liquidação do passivo - A Administração não espera que a aplicação dessa norma tenha impacto nas Demonstrações Financeiras da Companhia.
- Alterações ao CPC 15 – Referência à Estrutura Conceitual (Aplicável para períodos anuais com início em ou após 1º de janeiro de 2022) - As alterações incluem a exigência de que, para obrigações dentro do escopo do CPC 25, o comprador aplica esta norma para determinar se há obrigação presente na data de aquisição em virtude de eventos passados e também acrescentam declaração explícita de que o comprador não reconhece ativos contingentes adquiridos em uma combinação de negócios – A Companhia avaliará os efeitos dessa norma em eventos futuros de combinações de negócios ou aquisição de ativos, caso ocorram.

- Alterações ao CPC 27 – Imobilizado – Recursos Antes do Uso Pretendido (Aplicável para períodos anuais com início em ou após 1º de janeiro de 2022, permitida adoção antecipada) – As alterações proíbem deduzir do custo de um item do imobilizado qualquer recurso proveniente da venda de itens produzidos antes do ativo estar disponível para uso em sua fase de testes. Consequentemente, a entidade reconhece estes recursos diretamente no resultado, mensurando o custo destes itens de acordo com o CPC 16(R1) - Estoques – A Administração não espera que a aplicação dessa norma tenha impacto nas Demonstrações Financeiras da Companhia.
- Alterações ao CPC 25 – Contratos Onerosos – Custo de Cumprimento do Contrato (Aplicável para períodos anuais com início em ou após 1º de janeiro de 2022, permitida adoção antecipada) – As alterações esclarecem o que representam “custos para cumprir um contrato” quando se avalia se um contrato é oneroso – A Administração não espera que a aplicação dessa norma tenha impacto nas Demonstrações Financeiras da Companhia.
- Alterações ao CPC 26 – Apresentação das Demonstrações Financeiras e Declaração da Prática – Exercendo Julgamentos de Materialidade - Divulgação de Políticas Contábeis (Aplicável para períodos anuais com início em ou após 1º de janeiro de 2023) – As alterações modificam as exigências contidas no CPC 26 com relação à divulgação das políticas contábeis, substituindo o termo “políticas contábeis significativas” por “informações de políticas contábeis relevantes” – A Administração não espera que a aplicação dessa norma tenha impacto nas Demonstrações Financeiras da Companhia.
- Alterações ao CPC 23 – Políticas Contábeis, Mudança de Estimativa e Retificação de Erro— Definição de Estimativas Contábeis (Aplicável para exercícios anuais ou períodos com início em ou após 1º de janeiro de 2023) – A alteração substitui a definição de mudança nas estimativas contábeis pela definição de estimativas contábeis e esclarece situações que mudanças nas estimativas contábeis não devem ser classificadas como erros. – A Administração avaliará futuras estimativas contábeis que possam ser impactadas pelas alterações desta norma.
- Alterações ao CPC 32 – Tributos sobre o Lucro - Imposto Diferido Relacionado a Ativos e Passivos Resultantes de uma Única Transação (Aplicável para exercícios anuais ou períodos com início em ou após 1º de janeiro de 2023) – As alterações introduzem uma outra exceção à isenção do reconhecimento inicial. De acordo com as alterações, uma entidade não aplica a isenção de reconhecimento inicial para transações que resultam diferenças temporárias tributáveis e dedutíveis iguais – A Administração não espera que a aplicação dessa norma tenha impacto nas Demonstrações Financeiras da Companhia.

3. ESTIMATIVAS E JULGAMENTOS CONTÁBEIS CRÍTICOS

Na aplicação das políticas contábeis a Administração deve fazer julgamentos e elaborar estimativas a respeito dos valores contábeis dos ativos e passivos para os quais não são facilmente obtidos de outras fontes. As estimativas e as respectivas premissas estão baseadas na experiência histórica e em outros fatores considerados relevantes. Os resultados efetivos podem diferir dessas estimativas.

As estimativas e premissas subjacentes são revisadas continuamente. Os efeitos decorrentes das revisões feitas às estimativas contábeis são reconhecidos no período em que as estimativas são revistas, se a revisão afetar apenas este período, ou também em períodos posteriores se a revisão afetar tanto o período presente como períodos futuros.

As principais estimativas e premissas para demonstrações financeiras estão relacionadas a seguir:

3.1. Reconhecimento da receita

A receita é reconhecida na extensão em que for provável que benefícios econômicos serão gerados para a Companhia quando possa ser mensurada de forma confiável e com base na medição dos serviços prestados. A receita é mensurada com base no valor justo da contraprestação a ser recebida, excluindo descontos, abatimentos e impostos ou encargos sobre vendas.

O valor da receita não é considerado mensurável com confiança até que todas as contingências com relação à venda tenham sido resolvidas.

3.2. Vida útil e valor residual dos bens do ativo imobilizado

A depreciação do ativo imobilizado é calculada pelo método linear de acordo com a vida útil dos bens. A vida útil é baseada em laudos de consultores internos que são revisados regularmente. A vida útil e valores residuais estão corretamente avaliadas e apresentadas nas demonstrações financeiras.

3.3. Arrendamentos

Conforme mencionado nas notas explicativas nº 2.21 e nº 19, a Companhia utilizou-se de determinados julgamentos relevantes na adoção inicial do CPC 06 (R2), especialmente em relação aos expedientes práticos disponíveis nos referidos normativos contábeis, bem como na determinação da taxa de desconto para mensuração do passivo de arrendamento e, conseqüentemente, do ativo de direito de uso relacionado.

Adicionalmente, a Companhia contratou arrendamentos de bens do ativo fixo, e com base em uma avaliação dos termos e condições dos contratos, em que assume todos os riscos e benefícios significativos da propriedade dos referidos bens, classifica os contratos como arrendamentos reconhecendo um ativo imobilizado e o passivo financeiro correspondente, assim como os encargos decorrentes dos contratos e a depreciação ao longo da vida útil do bem.

3.4. Constituição de provisão para perdas de crédito esperadas

Conforme mencionado na nota explicativa nº 5, a Companhia possui determinados saldos vencidos acima de 180 dias que atualmente se encontram em fase de discussão administrativa e judicial. A Administração da Companhia, com base na ausência de histórico significativo de perdas na realização das contas a receber de clientes e com base no atual estágio dos processos em andamento, entende não ser apropriada a constituição de provisão para perdas de crédito esperadas de clientes.

3.5. Impostos diferidos

Impostos diferidos são gerados por diferenças temporárias na data do balanço entre as bases fiscais de ativos e passivos e seus valores contábeis.

O valor contábil dos impostos diferidos ativos é revisado em cada data do balanço e baixado na extensão em que não é mais provável que lucros tributáveis estarão disponíveis para permitir que todo ou parte do ativo tributário diferido venha a ser utilizado. Impostos diferidos ativos baixados são revisados a cada data do balanço e são reconhecidos na extensão em que se torna provável que lucros tributáveis futuros permitirão que os ativos tributários diferidos sejam recuperados.

3.6. Provisões para riscos trabalhistas, tributárias e cíveis

A Companhia reconhece provisão por causas trabalhistas, tributárias e cíveis. 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 cíveis e trabalhistas estão adequadamente apresentadas nas demonstrações financeiras, considerando a expectativa de desembolso de caixa.

4. CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA

	<u>31/12/2021</u>	<u>31/12/2020</u>
Caixa (a)	26	27
Bancos - conta corrente (b)	522	122
Bancos - aplicações financeiras (c)	<u>28.891</u>	<u>62.030</u>
	<u>29.439</u>	<u>62.179</u>

- (a) Os valores mantidos em caixa referem-se a fundos fixos para pagamentos eventuais e de menor valor.
- (b) O saldo mantido em conta corrente é destinado a pagamentos de obrigações correntes da Companhia.
- (c) As aplicações financeiras referem-se a operações compromissadas e certificados de depósitos bancários ("CDB") e possuem liquidez imediata, podendo ser resgatadas a qualquer momento pela Administração da Companhia (sem ônus), com rendimento médio anual de 102,25% do CDI em 2021 e de 99,65% do CDI em 2020.

5. CONTAS A RECEBER DE CLIENTES

Os saldos a receber de clientes referem-se a créditos junto aos contratantes de serviços e estão compostos a seguir:

	<u>31/12/2021</u>	<u>31/12/2020</u>
A vencer	226.932	141.137
Vencidos até 30 dias	11.947	1.312
Vencidos de 31 a 60 dias	17	230
Vencidos de 61 a 90 dias	60	140
Vencidos de 91 a 180 dias	18	369
Vencidos acima de 180 dias	<u>5.985</u>	<u>5.455</u>
	<u>244.959</u>	<u>148.643</u>
Circulante	234.760	139.849
Não circulante	<u>10.199</u>	<u>8.794</u>
	<u>244.959</u>	<u>148.643</u>

Os ativos financeiros incluídos nas contas a receber de clientes são demonstrados ao custo amortizado. Seu valor contábil líquido se aproxima aos respectivos valores justos.

Em 31 de dezembro de 2021, existiam contas a receber de clientes vencidos acima de 180 dias no montante de R\$5.985 (R\$5.455 em 31 de dezembro de 2020).

A Companhia possui processos judiciais para recuperação do contas a receber vencido acima de 180 dias no montante de R\$5.360 referente a recebíveis do cliente Instituto Nacional de Seguridade Social – INSS. Os valores a receber do INSS encontram-se em fase de conclusão do processual e suportados por posição favorável à Companhia dos advogados externos. Os processos tratam-se de casos específicos, os quais são acompanhados recorrente pela Administração, dado que a Companhia não possui um histórico de inadimplência em sua operação.

As informações sobre a exposição da Companhia a riscos de mercado, de crédito e de metodologia de mensuração do valor justo estão incluídas na nota explicativa nº 28.

6. TRIBUTOS A RECUPERAR

Os tributos a recuperar referem-se a créditos da esfera federal, conforme apresentado a seguir:

	<u>31/12/2021</u>	<u>31/12/2020</u>
Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social - COFINS	199	194
Contribuição Previdenciária sobre a Receita Bruta - CPRB	-	26
Contribuição Social sobre o Lucro Líquido - CSLL	267	265
Imposto sobre Operações Financeiras – IOF	-	3
Imposto de Renda Pessoa Jurídica – IRPJ	557	558
Imposto de Renda Retido na Fonte – IRRF	359	378
Programa de Integração Social – PIS	44	42
	<u>1.426</u>	<u>1.466</u>
Circulante	822	862
Não circulante (a)	604	604
	<u>1.426</u>	<u>1.466</u>

Referem-se a tributos antecipados e/ou recolhidos/retidos em excesso às obrigações fiscais, os quais geraram créditos fiscais a serem compensados no próximo exercício.

- (a) O valor de R\$604 registrado no ativo não circulante refere-se a tributos a recuperar sobre recebíveis do cliente Instituto Nacional de Seguridade Social - INSS, que também estão registrados no ativo não circulante.

7. DESPESAS ANTECIPADAS

As despesas antecipadas referem-se à assistência médica, vale-transporte e outros custos e despesas classificadas no ativo até que sejam apropriadas ao resultado no período correspondente.

	<u>31/12/2021</u>	<u>31/12/2020</u>
Adiantamento a fornecedores	6.309	2.522
Vale-transporte	2.208	837
Garantia	1.044	863
Peças e acessórios	562	599
Alugueis e condomínios	125	447

	<u>31/12/2021</u>	<u>31/12/2020</u>
Assistência médica	724	406
Tributos	205	-
Outros custos e despesas pagos	695	597
	<u>11.872</u>	<u>6.271</u>
Circulante	10.616	5.157
Não circulante	1.256	1.114
	<u>11.872</u>	<u>6.271</u>

8. DEMAIS ATIVOS

	<u>31/12/2021</u>	<u>31/12/2020</u>
Material para uso e consumo	1.608	1.094
Adiantamento a fornecedores	304	477
Adiantamento de salários	17	10
Adiantamento de férias	1.654	1.406
Adiantamento de viagem	9	4
Valores a receber	23	18
Estimativa recebimento de sinistro (a)	564	720
	<u>4.179</u>	<u>3.729</u>
Circulante	4.119	3.669
Não circulante	60	60
	<u>4.179</u>	<u>3.729</u>

O valor de R\$564 (R\$720 em 2020) registrado em estimativa recebimento de sinistro refere-se a abertura de sinistro devido às fortes chuvas que assolou a região do site Paramount, na cidade São Paulo, no dia 29/12/2020, alagando parte das instalações e danificando itens como móveis, computadores, telefones, paredes e carpetes. Em 19 de janeiro de 2022, a Companhia recebeu de Axa Seguros S.A. o montante de R\$451 relativo ao sinistro. Refere-se à apólice nº 02852.2020.0031.0196.0002248 da seguradora Multiseg Corretora de Seguros Ltda. e corresponde aos valores abaixo:

Sinistro indenizado	564
Franquia	(113)
Valor recebido	<u>451</u>

9. IMOBILIZADO

	<u>31/12/2021</u>	<u>31/12/2020</u>
<u>Custo</u>		
Terrenos	12.602	12.708
(-) Subvenção governamental (a)	(8.635)	(9.121)
Edifícios e construções	58.758	58.327
Instalações	13.886	13.886
Máquinas e equipamentos	61.264	54.033
Veículos	759	726
Aeronaves	-	524
Móveis e utensílios	55.311	49.710
Ferramentas e aparelhos	165	145
Computadores e periféricos	146.673	96.995
Telefones e aparelhos	47.533	46.484
Benfeitorias	77.063	69.043
Obras em andamento	10.936	5.319
Total do custo do ativo imobilizado	<u>476.315</u>	<u>398.779</u>
<u>Depreciação acumulada</u>		
Edifícios e construções	(16.255)	(13.905)
Instalações	(13.886)	(13.886)
Máquinas e equipamentos	(24.057)	(20.129)
Veículos	(309)	(249)
Aeronaves	-	(460)
Móveis e utensílios	(23.826)	(20.684)
Ferramentas e aparelhos	(98)	(81)
Computadores e periféricos	(77.498)	(62.778)
Telefones e aparelhos	(41.252)	(38.464)
Benfeitorias	(52.294)	(41.871)
Total da depreciação acumulada	<u>(249.475)</u>	<u>(212.507)</u>
	<u>226.840</u>	<u>186.272</u>

- (a) Referem-se a doações de terrenos pelas prefeituras dos Municípios de Montes Claros - MG, Governador Valadares - MG, Mossoró - RN, Juazeiro do Norte - CE e Arapiraca - AL que são amortizadas pelo prazo de vida útil das edificações. As amortizações são reconhecidas no resultado.

A tabela a seguir demonstra a movimentação do ativo imobilizado da Companhia:

Custo	Terrenos	Edificações e construções	Instalações	Máquinas e equipamentos	Veículos	Aeronaves	Móveis e utensílios	Ferramentas e aparelhos	Computadores e periféricos	Telefones e aparelhos	Benfeitorias	Obras em andamento	Total
Saldo em 31 de dezembro de 2019	3.101	58.179	13.886	47.892	192	524	45.406	147	70.459	45.114	49.115	8.386	342.401
Adições	-	148	-	6.292	534	-	4.476	1	26.972	3.023	9.193	8.035	58.674
Baixas	-	-	-	(151)	-	-	(172)	(3)	(436)	(3)	(18)	(349)	(1.132)
Subvenções governamentais	486	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	486
Transferências internas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(1.650)	10.753	(10.753)	(1.650)
Saldo em 31 de dezembro de 2020	3.587	58.327	13.886	54.033	726	524	49.710	145	96.995	46.484	69.043	5.319	398.779
Adições	-	431	-	7.237	99	-	8.680	20	49.797	1.053	8.060	5.757	81.134
Baixas	(106)	-	-	(6)	(66)	(524)	(3.079)	-	(119)	(4)	(40)	(140)	(4.084)
Subvenções	486	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	486
Saldo em 31 de dezembro de 2021	3.967	58.758	13.886	61.264	759	-	55.311	165	146.673	47.533	77.063	10.936	476.315
Depreciação acumulada		Edificações e construções	Instalações	Máquinas e equipamentos	Veículos	Aeronaves	Móveis e utensílios	Ferramentas e aparelhos	Computadores e periféricos	Telefones e aparelhos	Benfeitorias		Total
Saldo em 31 de dezembro de 2019		(11.578)	(13.886)	(16.781)	(192)	(408)	(17.333)	(68)	(56.088)	(35.247)	(33.392)		(184.973)
Despesa do exercício		(2.327)	-	(3.479)	(57)	(52)	(3.411)	(13)	(6.894)	(3.261)	(8.479)		(27.973)
Baixa		-	-	131	-	-	60	-	204	3	-		398
Transferências internas		-	-	-	-	-	-	-	-	41	-		41
Saldo em 31 de dezembro de 2020		(13.905)	(13.886)	(20.129)	(249)	(460)	(20.684)	(81)	(62.778)	(38.464)	(41.871)		(212.507)
Despesa do exercício		(2.350)	-	(3.930)	(126)	(31)	(3.621)	(17)	(14.821)	(2.791)	(10.423)		(38.110)
Baixa		-	-	2	66	491	479	-	101	3	-		1.142
Saldo em 31 de dezembro de 2021		(16.255)	(13.886)	(24.057)	(309)	-	(23.826)	(98)	(77.498)	(41.252)	(52.294)		(249.475)
Valor contábil líquido	Terrenos	Edificações e construções	Instalações	Máquinas e equipamentos	Veículos	Aeronaves	Móveis e utensílios	Ferramentas e aparelhos	Computadores e periféricos	Telefones e aparelhos	Benfeitorias	Obras em andamento	Total
Saldo em 31 de dezembro de 2019	3.101	46.601	-	31.111	-	116	28.073	79	14.371	9.867	15.723	8.386	157.428
Saldo em 31 de dezembro de 2020	3.587	44.422	-	33.904	477	64	29.026	64	34.217	8.020	27.172	5.319	186.272
Saldo em 31 de dezembro de 2021	3.967	42.503	-	37.207	450	-	31.485	67	69.175	6.281	24.769	10.936	226.840

A Companhia utiliza o método de depreciação linear definida com base na avaliação da vida útil de cada ativo, estimada de acordo com a expectativa de geração de benefícios econômicos futuros. A avaliação da vida útil estimada dos ativos é revisada anualmente e ajustada, se necessário.

O montante de R\$38.110 (R\$27.973 em 31 de dezembro de 2020) referente à despesa de depreciação foi reconhecido no resultado em "Custo dos serviços prestados" e "Despesas gerais e administrativas".

O saldo de obras em andamento em 31 de dezembro de 2021, no montante de R\$10.936, refere-se aos gastos incorridos na construção da unidade Bonfiglioli/SP.

10. INTANGÍVEL

	<u>31/12/2021</u>	<u>31/12/2020</u>
<u>Custo</u>		
Marcas e patentes	69	55
Software	74.148	44.185
	<u>74.217</u>	<u>44.240</u>
Amortização acumulada	<u>(38.435)</u>	<u>(23.269)</u>
	<u>35.782</u>	<u>20.971</u>

O ativo intangível está demonstrado na tabela a seguir:

	<u>Marcas e patentes</u>	<u>Software</u>	<u>Total</u>
<u>Custo</u>			
Em 31 de dezembro de 2019	52	27.956	28.008
Adições	3	14.602	14.605
Baixas	-	(23)	(23)
Transferências internas	-	1.650	1.650
Em 31 de dezembro de 2020	<u>55</u>	<u>44.185</u>	<u>44.240</u>
Adições	14	30.838	30.852
Baixas	-	(875)	(875)
Em 31 de dezembro de 2021	<u>69</u>	<u>74.148</u>	<u>74.217</u>
<u>Amortização acumulada</u>			
Em 31 de dezembro de 2019	-	(19.338)	(19.338)
Despesa do exercício	-	(3.897)	(3.897)
Baixas	-	7	7
Transferências internas	-	(41)	(41)
Em 31 de dezembro de 2020	<u>-</u>	<u>(23.269)</u>	<u>(23.269)</u>
Despesa do exercício	-	(15.166)	(15.166)
Em 31 de dezembro de 2021	<u>-</u>	<u>(38.435)</u>	<u>(38.435)</u>
<u>Valor contábil líquido</u>			
Saldo em 31 de dezembro de 2019	52	8.618	8.670
Saldo em 31 de dezembro de 2020	55	20.916	20.971
Saldo em 31 de dezembro de 2021	69	35.713	35.782

11. EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS

Em 31 de dezembro de 2021, a Companhia possuía saldo de financiamentos em aberto, uma vez que contratou novos empréstimos e financiamentos no decorrer do exercício.

Informações sobre a exposição da Companhia à taxa de juros e risco de liquidez estão incluídas na nota explicativa nº 28. A seguir demonstramos as composições dos empréstimos e financiamentos, na respectiva data base.

11.1. Os empréstimos e financiamentos são compostos por:

	<u>31/12/2021</u>	<u>31/12/2020</u>
Em moeda estrangeira (a)	57.112	28.131
Em moeda nacional:		
Financiamento	3.176	648
Arrendamento financeiros	<u>40.253</u>	<u>27.273</u>
Total	<u>100.541</u>	<u>56.052</u>
Circulante	56.778	47.407
Não circulante	<u>43.763</u>	<u>8.645</u>
	<u>100.541</u>	<u>56.052</u>

(a) Refere-se a captação efetuada em moeda estrangeira:

- i. Em 22 de março de 2021, no montante equivalente a EUR 3.780. Na mesma data, a Companhia contratou instrumentos derivativos (“Swap”) por estratégia de proteção, alterando sua exposição para CDI + 1,96% a.a. O pagamento da operação ocorreu em 23 de março de 2022.
- ii. Em 24 de setembro de 2021, no montante equivalente a USD 5.800. Na mesma data, a Companhia contratou instrumentos derivativos (“Swap”) por estratégia de proteção, alterando sua exposição para CDI + 1,95% a.a. O vencimento da operação se dará em 24 de setembro de 2024.

A Companhia ofereceu como garantia dos empréstimos e financiamentos contratados aval de acionistas, cartas fiança e os próprios bens adquiridos nos contratos. Os empréstimos e financiamentos não possuem cláusulas restritivas.

Movimentação de empréstimos e financiamentos

	<u>31/12/2020</u>	Novos financiamentos	Atualizações / juros incorridos e variação cambial	Amortização principal	Amortização juros	<u>31/12/2021</u>
Moeda estrangeira	28.131	55.755	3.674	(25.000)	(5.448)	57.112
Arrendamentos	28.991	42.362	-	(24.848)	(2.693)	43.812
(-) Encargos arrendamentos	(1.718)	(4.593)	2.752	-	-	(3.559)
	<u>27.273</u>	<u>37.769</u>	<u>2.752</u>	<u>(24.848)</u>	<u>(2.693)</u>	<u>40.253</u>
CDC - Aymores Financiamentos	626	3.231	-	(909)	(169)	2.779
CDC – Banco de Lage Laden	38	3.012	-	(2.164)	(136)	750
(-) Encargos arrendamentos	(16)	(662)	325	-	-	(353)
	648	5.581	325	(3.073)	(305)	3.176
	<u>56.052</u>	<u>99.105</u>	<u>6.751</u>	<u>(52.921)</u>	<u>(8.446)</u>	<u>100.541</u>

	<u>31/12/2019</u>	Novos financiamentos	Atualizações / juros incorridos	Amortização principal	Amortização juros	<u>31/12/2020</u>
Moeda estrangeira	-	25.000	4.021	-	(890)	28.131
Arrendamentos	3.216	36.768	-	(9.657)	(1.336)	28.991
(-) Encargos arrendamentos	(359)	(2.724)	1.365	-	-	(1.718)
	<u>2.857</u>	<u>34.044</u>	<u>1.365</u>	<u>(9.657)</u>	<u>(1.336)</u>	<u>27.273</u>
CDC - Aymores Financiamentos	275	651	-	(296)	(4)	626
CDC – Banco de Lage Laden	-	66	-	(25)	(3)	38
(-) Encargos arrendamentos	-	(23)	7	-	-	(16)
	<u>275</u>	<u>694</u>	<u>7</u>	<u>(321)</u>	<u>(7)</u>	<u>648</u>
	<u>3.132</u>	<u>59.738</u>	<u>5.393</u>	<u>(9.978)</u>	<u>(2.233)</u>	<u>56.052</u>

11.2. Arrendamentos financeiros

A Companhia possui contratos de arrendamentos de equipamentos de informática destinados à manutenção de suas atividades, que em sua essência, representam compra financiada dos referidos equipamentos.

As obrigações de arrendamento são garantidas por meio de alienação fiduciária dos bens arrendados.

	<u>31/12/2021</u>	<u>31/12/2020</u>
Obrigações brutas de arrendamento financeiro - pagamentos mínimos de arrendamento:		
Menos de um ano	23.456	20.236
Mais de um ano e menos de cinco anos	20.356	8.755
Encargos de financiamento futuros sobre os arrendamentos financeiros	(3.559)	(1.718)
Valor presente das obrigações de arrendamento financeiro	<u>40.253</u>	<u>27.273</u>

12. INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVATIVOS

Em 22 de março de 2021 e 24 de setembro de 2021, a Companhia contratou instrumentos derivativos (“swap”) por estratégia de proteção de risco cambial sendo o valor protegido de EUR 3.780 mil e USD 5.800 mil, com a taxa de câmbio travada em CDI + 1,96% a.a. e CDI + 1,95% a.a., respectivamente. O vencimento das operações se dará em 22 de março de 2022 e 24 de setembro de 2024.

A composição do saldo de instrumentos financeiros derivativos é como segue:

	<u>31/12/2021</u>	<u>31/12/2020</u>
Moeda estrangeira	(318)	3.102
Ativo circulante	430	3.102
Ativo não circulante	1.129	-
Passivo circulante	(1.739)	-
Passivo não circulante	(138)	-
	<u>(318)</u>	<u>3.102</u>

A movimentação dos instrumentos financeiros derivativos é como segue:

	<u>Ativo</u>	<u>Passivo</u>	<u>Total líquido</u>
Saldo em 31 de dezembro de 2019	-	-	-
Atualizações / Juros incorridos	<u>3.102</u>	-	<u>3.102</u>
Saldo em 31 de dezembro de 2020	3.102	-	3.102
Recebimento	(3.756)	-	(3.756)
Atualizações / Juros incorridos	<u>2.213</u>	<u>1.877</u>	<u>336</u>
Saldo em 31 de dezembro de 2021	<u>1.559</u>	<u>1.877</u>	<u>(318)</u>

<u>31/12/2021</u>						
<u>Vencimento</u>	<u>Indexador</u>		<u>Valor de referência</u>	<u>Valor de mercado (contábil)</u>		
	<u>Posição ativa</u>	<u>Posição passiva</u>	<u>Nocional</u>	<u>Posição ativa</u>	<u>Posição passiva</u>	<u>Ganho (perda)</u>
22/03/2022	Euro + 1,88% a.a.	CDI + 1,96% a.a.	EUR 3.780 mil	24.057	25.737	(1.680)
24/09/2024	Dólar + (Libor + 1,62% a.a.)	CDI + 1,95% a.a.	DÓLAR 5.800 mil	<u>33.054</u>	<u>31.692</u>	<u>1.362</u>
				<u>57.111</u>	<u>57.429</u>	<u>(318)</u>

<u>31/12/2020</u>						
<u>Vencimento</u>	<u>Indexador</u>		<u>Valor de referência</u>	<u>Valor de mercado (contábil)</u>		
	<u>Posição ativa</u>	<u>Posição passiva</u>	<u>Nocional</u>	<u>Posição ativa</u>	<u>Posição passiva</u>	<u>Ganho (perda)</u>
22/03/2021	Euro + 1,20% a.a.	CDI + 2,25% a.a.	EUR 4.409 mil	28.131	25.029	3.102
				<u>28.131</u>	<u>25.029</u>	<u>3.102</u>

13. TRIBUTOS A RECOLHER

	<u>31/12/2021</u>	<u>31/12/2020</u>
Imposto sobre Serviços – ISS	3.408	1.776
Programa de Integração Social e Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social - PIS e COFINS	4.520	2.822
Imposto de Renda Retido na Fonte – IRRF	4.183	2.970
Demais impostos	<u>588</u>	<u>392</u>
	<u>12.699</u>	<u>7.960</u>

14. OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS

	<u>31/12/2021</u>	<u>31/12/2020</u>
Salários	49.728	27.886
Provisão de férias	63.499	45.785
Contribuição previdenciária	5.824	5.304
FGTS	6.148	3.826
Contribuição previdenciária sobre receita bruta (a)	3.685	2.308
Pró-labore a pagar	5.317	2.025
Pensão alimentícia	34	23
Contribuição sindical	11	5
Demais contribuições	<u>80</u>	<u>73</u>
	<u>134.326</u>	<u>87.235</u>

- (a) Este valor é impactado pela redução da alíquota do INSS patronal nos setores de “call center”, conforme o artigo 15º da lei nº 13.202/2015, que considera a alíquota desta contribuição em 3% desde dezembro/2015.

15. DEMAIS CONTAS A PAGAR

Os saldos estão demonstrados a seguir:

	<u>31/12/2021</u>	<u>31/12/2020</u>
Contas a pagar (i)	90	6.030
Provisões para contas a pagar	2.926	2.781
Aluguéis	-	307
Condomínios	199	208
Créditos diversos	7	89
Receita diferida (ii)	<u>3.350</u>	<u>-</u>
	<u>6.572</u>	<u>9.415</u>

- (i) Refere-se principalmente ao acordo celebrado entre a Companhia e o SINTTEL - Sindicato do Trabalhadores em Empresas de Teleatendimento, durante o exercício de 2019, no montante de R\$15.060. Deste total, aproximadamente R\$2.000 foram pagos em 2019, R\$7.030 em 2020 e R\$6.030 em 2021.
- (ii) As receitas são reconhecidas pelo regime de competência quando da efetiva prestação de serviços baseando-se em medições efetuadas.

16. PROVISÕES E DEPÓSITOS JUDICIAIS

A Companhia é parte em processos judiciais de natureza cível, tributária e trabalhista que foram propostas no curso normal dos negócios e, que estão sendo tratadas nas esferas administrativa e judicial, sendo amparadas por depósitos judiciais, quando aplicável.

Os processos judiciais são, preponderantemente, de cunho trabalhista. Os demais se referem a processos tributários, cíveis e ações na esfera administrativa federal, na qual foram apresentadas manifestações de inconformidade a não homologação de compensações tributárias.

São efetuadas provisões para contingências quando a Administração, juntamente com seus assessores internos e externos, julga adequada e considera o risco de perda provável.

Composição e movimentação das provisões

Os saldos mantidos em 31 de dezembro de 2021 e de 2020 estão demonstrados na tabela a seguir:

	<u>Depósitos judiciais</u>		<u>Provisões</u>	
	<u>31/12/2021</u>	<u>31/12/2020</u>	<u>31/12/2021</u>	<u>31/12/2020</u>
Contingências trabalhistas	14.477	19.782	2.978	6.208
Contingências tributárias	151	-	151	-
Contingências cíveis	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>1</u>
	<u>14.629</u>	<u>19.783</u>	<u>3.130</u>	<u>6.209</u>

	Depósitos judiciais		Provisões	
	31/12/2021	31/12/2020	31/12/2021	31/12/2020
Circulante	1	855	-	-
Não circulante	14.628	18.928	3.130	6.209
	<u>14.629</u>	<u>19.783</u>	<u>3.130</u>	<u>6.209</u>

Os processos correspondentes às provisões são acompanhadas pelo setor jurídico, onde são feitas as análises e recursos para todos os processos. A movimentação está abaixo apresentada:

	Depósitos judiciais				Provisões			
	Cíveis	Tributários	Trabalhista	Totais	Cíveis	Tributários	Trabalhista	Totais
Em 31 de dezembro de 2019	1	-	25.266	25.267	1	-	10.263	10.264
Adição	-	-	1.510	1.510	-	-	3.605	3.605
Baixa	-	-	(7.604)	(7.604)	-	-	(7.660)	(7.660)
Atualização	-	-	610	610	-	-	-	-
Em 31 de dezembro de 2020	<u>1</u>	<u>-</u>	<u>19.782</u>	<u>19.783</u>	<u>1</u>	<u>-</u>	<u>6.208</u>	<u>6.209</u>
Adição	-	151	1.537	1.688	-	151	4.270	4.421
Baixa	-	-	(7.419)	(7.419)	-	-	(7.500)	(7.500)
Atualização	-	-	577	577	-	-	-	-
Em 31 de dezembro de 2021	<u>1</u>	<u>151</u>	<u>14.477</u>	<u>14.629</u>	<u>1</u>	<u>151</u>	<u>2.978</u>	<u>3.130</u>

17. PERDAS POSSÍVEIS NÃO PROVISIONADAS

A Companhia tem ações de natureza tributária, cível e trabalhista envolvendo riscos de perda classificados pela Administração como possíveis, com base na avaliação de seus assessores legais, para as quais não há provisão constituída.

Em 31 de dezembro de 2021, a Companhia é parte de processos cíveis relacionados a: (i) pedido de indenização por danos materiais; e (ii) ação de restituição da integralidade dos valores desembolsados em reclamações trabalhistas e custas processuais. Na respectiva data, o valor das causas dos processos, considerado pela Administração em conjunto com seus assessores jurídicos internos e externos, com probabilidade de perda possível em 31 de dezembro de 2021 é de R\$2.223 (R\$987 em 31 de dezembro de 2020).

18. IMPOSTOS DIFERIDOS

Os impostos diferidos na data de encerramento dos balanços referem-se a:

	31/12/2021					31/12/2020				
	Diferenças temporárias	Imposto de renda	Contribuição social	ISS	Total	Diferenças temporárias	Imposto de renda	Contribuição social	ISS	Total
Arrendamentos (i)	18.428	(4.607)	(1.659)	-	(6.266)	11.968	(2.992)	(1.077)	-	(4.069)
Depreciação - revisão da vida útil (ii)	18.366	(4.592)	(1.653)	-	(6.245)	15.222	(3.805)	(1.370)	-	(5.175)
Provisão trabalhista	(2.978)	745	268	-	1.013	(6.208)	1.552	559	-	2.111
Provisão cível	(1)	-	-	-	-	(1)	-	-	-	-
Provisão para contas a pagar	(2.644)	661	238	-	899	(2.467)	617	222	-	839
Provisão folha de pagamento (iv)	(9.992)	2.498	899	-	3.397	(3.581)	895	322	-	1.217
Receita a realizar (iii)	55.442	-	-	(1.848)	(1.848)	4.955	-	-	(457)	(457)
Variação cambial	(505)	126	45	-	171	(3.122)	780	281	-	1.061
Derivativos	(1.033)	258	93	-	351	3.102	(775)	(279)	-	(1.054)
Receita diferida	(3.350)	838	302	-	1.140	-	-	-	-	-
Estimativa recebimento de sinistro	125	(31)	(11)	-	(42)	40	(10)	(4)	-	(14)
	<u>71.858</u>	<u>(4.104)</u>	<u>(1.478)</u>	<u>(1.848)</u>	<u>(7.430)</u>	<u>19.908</u>	<u>(3.738)</u>	<u>(1.346)</u>	<u>(457)</u>	<u>(5.541)</u>
Impostos diferidos passivo circulante					(1.848)					-
Impostos diferidos passivo não circulante					(5.582)					(5.541)
Imposto diferido, líquido					<u>(7.430)</u>					<u>(5.541)</u>

- (i) Arrendamentos CPC 06 (R2): Referem-se à diferença temporária da exclusão da amortização das parcelas de leasing na compra de bens do imobilizado em contrapartida da adição da depreciação e dos encargos na base de cálculo do imposto de renda e contribuição social.
- (ii) Depreciação (revisão da vida útil): Refere-se à diferença temporária decorrente do cálculo da depreciação contábil em relação à depreciação fiscal. Para fins fiscais, a despesa de depreciação é calculada com base nos critérios utilizados até 31 de dezembro de 2007 (Lei nº 12.973/14) e para fins societários conforme laudo técnico emitido por consultores internos da Companhia.
- (iii) Receita a realizar - estimativa complementar de provisão de receita - CPC 47: Diferença temporária relativa ao ISS a pagar sobre a receita a realizar a qual é reconhecida em função do serviço prestado, sendo este estabelecido conforme as medições realizadas e o respectivo aceite da contraparte do serviço prestado.
- (iv) Refere-se a provisão de ajuste salarial anual definido pelo sindicato contemplando um período retroativo à data do efetivo início.

19. ATIVO DE DIREITO DE USO E PASSIVO DE ARRENDAMENTO

A taxa de desconto utilizada é revisada sempre que necessário, e aplicada a contratos de arrendamento novos ou modificados conforme previsto pela norma. A Companhia aplicou a taxa de desconto média de 7,12% em 2021 (7,93% em 2020).

A movimentação do saldo de arrendamentos está demonstrada abaixo:

	31/12/2021			31/12/2020		
	Ativo de Direito de uso	Passivo de arrendamento	Despesas	Direito de uso	Passivo de arrendamento	Despesas
Saldo inicial	90.890	95.403	-	81.013	83.358	-
Adição de novos contratos/remensuração	42.584	42.584	-	32.436	32.436	-
Baixa	-	(1)	-	(195)	(201)	6
Pagamento principal	-	(21.397)	-	-	(20.196)	-
Pagamento juros	-	(7.122)	-	-	(5.738)	-
Depreciação	(24.693)	-	(24.693)	(22.364)	-	(22.364)
Juros	-	7.122	(7.122)	-	5.744	(5.744)
Total	<u>108.781</u>	<u>116.589</u>	<u>(31.815)</u>	<u>90.890</u>	<u>95.403</u>	<u>(28.102)</u>

A Companhia arrenda substancialmente edificações utilizadas para implantações dos sites operacionais. O prazo de arrendamento é de um a dez anos.

Determinados contratos de arrendamentos de edificações venceram no exercício social corrente. Os contratos vencidos foram substituídos por novos arrendamentos para ativos subjacentes idênticos.

A Companhia possui substancialmente seus compromissos de arrendamentos a serem liquidados em um período de até 10 anos, conforme detalhado abaixo:

Valores a pagar de arrendamentos	31/12/2021	31/12/2020
Em até 1 ano	34.121	27.810
De 2 a 3 anos	49.520	41.197
De 3 a 4 anos	16.078	14.584
De 4 a 5 anos	11.912	9.653
Mais de 5 anos	29.776	21.527
	<u>141.407</u>	<u>114.771</u>
Menos: juros a apropriar	<u>(24.818)</u>	<u>(19.368)</u>
	<u>116.589</u>	<u>95.403</u>
Arrendamento operacional de curto prazo	27.446	22.154
Arrendamento operacional de longo prazo	89.143	73.249
Total de arrendamento operacional	<u>116.589</u>	<u>95.403</u>

20. PATRIMÔNIO LÍQUIDO

20.1. Capital social

O capital social da Companhia em 31 de dezembro de 2021 no montante de R\$62.000 (R\$54.702 em 31 de dezembro de 2020), está representado por 62.000.000 ações ordinárias nominativas (54.702.050 ações em 31 de dezembro de 2020) com valor nominal de R\$1,00 (R\$1,00 em 2020) cada uma, totalmente subscritas e integralizadas.

Em 30 de abril de 2021 foi aprovado aumento de capital no montante de R\$7.298, como destinação de parte das reservas legal (R\$5.840) e de subvenção para investimento (R\$1.458). Em decorrência do referido aumento de capital foi aprovada a emissão de novas 7.297.950 ações ordinárias, com valor nominal de R\$1,00.

Em 21 de fevereiro de 2020 houve redução no capital social da Companhia no montante de R\$3.298 referente a transferência de uma aeronave Cessna Citation, modelo 525^a, S/N 525^a - 0385, que teve seu valor restituído aos acionistas a título de devolução das respectivas participações no capital social.

20.2. Reservas de lucro

a) Reserva legal

A reserva legal é constituída mediante a apropriação de 5% do lucro líquido do exercício até o limite de 20% do capital social. A reserva legal tem por fim assegurar a integridade do capital social e somente poderá ser utilizada para compensar prejuízo ou aumentar o capital.

b) Reserva de subvenções para investimento

Refere-se a realização das subvenções dos terrenos recebidos em doação das prefeituras dos Municípios de Montes Claros - MG, Governador Valadares - MG, Mossoró - RN, Juazeiro do Norte - RN e Arapiraca - AL. A amortização será praticada ao longo da vida útil do ativo à taxa de 4% ao ano.

20.3. Reserva de lucros

A destinação dos lucros obedecerá às disposições a seguir:

A reserva legal é constituída mediante a apropriação de 5% do lucro líquido do exercício até o limite de 20% do capital social, de acordo com o artigo 193 da lei societária.

Distribuição de dividendos mínimos obrigatórios, em percentual a ser definido pela Assembleia Geral, respeitando as regras previstas na legislação vigente (mínimo de 50% do lucro líquido ajustado).

21. LUCRO POR AÇÃO

O lucro por ação básico é calculado por meio da divisão do lucro líquido do exercício atribuído aos detentores de ações ordinárias da Companhia disponíveis durante o exercício, excluídas as ações em tesouraria, caso aplicável. A Companhia não possui instrumentos que possam potencialmente diluir o lucro por ação.

O quadro abaixo apresenta os dados de resultado e quantidade de ações utilizados, no cálculo dos lucros básico e diluído por ação para cada um dos exercícios apresentados na demonstração de resultados:

	<u>31/12/2021</u>	<u>31/12/2020</u>
Lucro líquido do exercício	41.129	51.195
<u>Lucro por ação básico e diluído</u>		
Média ponderada das ações ordinárias disponíveis (unid.)	59.620.668	54.232.205
Lucro por ação básico (R\$)	0,69	0,94

22. DIVIDENDOS A PAGAR

Os dividendos foram calculados considerando o exposto a seguir:

	<u>31/12/2021</u>	<u>31/12/2020</u>
Lucro líquido do exercício	41.129	51.195
Constituição da reserva legal (5%)	(2.057)	(2.559)
Constituição de reserva de subvenção para investimento	(486)	(486)
Base de cálculo dos dividendos	<u>38.586</u>	<u>48.150</u>
Dividendo mínimo obrigatório (50%)	<u>(19.293)</u>	<u>(24.075)</u>
	<u>(19.293)</u>	<u>(24.075)</u>
Porcentagem sobre o lucro líquido ajustado	50%	50%

Abaixo demonstramos a movimentação do saldo de dividendos a pagar:

Em 31 de dezembro de 2019	90.976
Valor a distribuir aprovado em AGO - 28/04/2020	15.945
Dividendos mínimo obrigatório	24.075
Dividendos pagos	(30.565)
Distribuição de dividendos imputados a reserva de lucros AGO – 31/12/2020	<u>70.000</u>
Em 31 de dezembro de 2020	<u>170.431</u>
Valor a distribuir aprovado em AGO – 30/04/2021	24.075
Dividendos mínimo obrigatório	19.293
Dividendos pagos	(36.360)
Em 31 de dezembro de 2021	<u>177.439</u>

Os dividendos propostos são classificados como circulante e não circulante, conforme perspectivas de pagamentos deliberadas nas Assembleias Gerais Ordinárias.

	<u>31/12/2021</u>	<u>31/12/2020</u>
Circulante	-	24.075
Não circulante	<u>177.439</u>	<u>146.356</u>
	<u>177.439</u>	<u>170.431</u>

23. SUBVENÇÕES E ASSISTÊNCIAS GOVERNAMENTAIS

	<u>Montes Claros</u>	<u>Governador Valadares</u>	<u>Mossoró</u>	<u>Juazeiro do Norte</u>	<u>Arapiraca</u>	<u>Total</u>
Em 31 de dezembro de 2019	1.653	473	3.425	3.128	928	9.607
Amortização subvenção	(80)	(27)	(177)	(157)	(45)	(486)
Em 31 de dezembro de 2020	<u>1.573</u>	<u>446</u>	<u>3.248</u>	<u>2.971</u>	<u>883</u>	<u>9.121</u>
Amortização subvenção	(80)	(27)	(177)	(157)	(45)	(486)
Em 31 de dezembro de 2021	<u>1.493</u>	<u>419</u>	<u>3.071</u>	<u>2.814</u>	<u>838</u>	<u>8.635</u>

As subvenções e assistências governamentais recebidas tem como contrapartida a geração de empregos e a implantação de unidade de "Call Center" nos municípios e estão apresentadas a seguir:

Montes Claros

Doação pelo Município de Montes Claros - MG, conforme a Lei nº 4.356, de 01 de junho de 2011, de terreno de 8.000 m², no valor de R\$2.000, para construção de unidade operacional da Companhia, com a condição de que as edificações a serem feitas no local fossem iniciadas em seis meses e concluídas em até três anos, prazos contados da efetiva doação. A condição foi integralmente cumprida.

Governador Valadares

Doação pelo Município de Governador Valadares - MG, conforme a Lei nº 6.223, de 13 de setembro de 2011, de terreno de 800 m², no valor de R\$679, para construção de unidade operacional da Companhia, com a condição de que as edificações a serem feitas no local fossem iniciadas em 12 meses e concluídas em até cinco anos, prazos contados da efetiva doação. A condição foi integralmente cumprida.

Mossoró

Doação pelo Município de Mossoró - RN de terreno, no valor de R\$4.429, conforme escritura lavrada no cartório de 1º Ofício de Notas - Registro de Imóveis 1ª Zona Mossoró (nº 34087 livro 2 R-2-18412 matrícula 18.412), para construção de unidade operacional da Companhia.

Juazeiro do Norte

Doação pelo Município de Juazeiro do Norte - CE de terreno, no valor de R\$3.926, conforme escritura lavrada no cartório Machado 2º ofício (livro 289 e folhas 169/170), para construção de unidade operacional da Companhia.

Arapiraca

Doação pelo Município de Arapiraca - AL de terreno, no valor de R\$1.112, conforme escritura lavrada no cartório 1º Ofício de Notas, Registro Imobiliário RTD e RPJ. (livro 209 e folha 28), para construção de unidade operacional da Companhia.

24. RECEITA

A conciliação entre a receita bruta e a receita líquida apresentada na demonstração do resultado dos exercícios findos em 31 de dezembro de 2021 e de 2020 está demonstrada a seguir:

	<u>31/12/2021</u>	<u>31/12/2020</u>
Receita bruta	1.108.678	898.529
Deduções da receita bruta:		
Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social - COFINS	(33.343)	(26.925)
Imposto Sobre Serviço – ISS	(29.700)	(23.296)
CPRB	(33.247)	(26.909)
Programa de Integração Social – PIS	(7.224)	(5.834)
Descontos incondicionais	(517)	(1.585)
Receita líquida	<u>1.004.647</u>	<u>813.980</u>

25. CUSTOS E DESPESAS POR NATUREZA

A Companhia 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 às operações continuadas, reconhecidos na demonstração do resultado são apresentadas a seguir:

Custos e despesas gerais e administrativas por natureza:

	<u>31/12/2021</u>	<u>31/12/2020</u>
Custo dos serviços prestados	(861.845)	(672.254)
Despesas gerais e administrativas	(66.064)	(54.583)
	<u>(927.909)</u>	<u>(726.837)</u>
Salários e encargos (vide nota 25.3)	(732.522)	(571.026)
Serviços contratados	(57.582)	(45.166)
Depreciações e amortizações	(77.969)	(54.234)
Aluguéis e condomínios	(2.688)	(2.707)
Despesas tributárias (a)	(5.493)	(5.183)
Outros custos e despesas	(51.655)	(48.521)
	<u>(927.909)</u>	<u>(726.837)</u>

(a) As despesas tributárias são detalhadas conforme a seguir:

	<u>31/12/2021</u>	<u>31/12/2020</u>
Contribuição de Intervenção no Domínio Econômico - CIDE	(230)	(323)
Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social - COFINS	(306)	(385)
Contribuição Previdenciária sobre a Receita Bruta – CPRB	(9)	-
Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços – ICMS	(1.199)	(848)
Imposto sobre Operações Financeiras – IOF	(83)	(137)
Imposto Predial e Territorial Urbano – IPTU	(2.984)	(2.518)
Imposto de Renda Retido na Fonte - IRRF	(362)	(593)
Imposto sobre Serviço – ISS	(97)	(128)
Programa de Integração Social – PIS	(62)	(79)
Taxas energia elétrica	(48)	(62)
Demais taxas	(113)	(110)
	<u>(5.493)</u>	<u>(5.183)</u>

25.1. Despesas comerciais por natureza

	<u>31/12/2021</u>	<u>31/12/2020</u>
Eventos	(978)	(674)
Propaganda e publicidade	(342)	(217)
Revistas e publicações	(19)	(26)
	<u>(1.339)</u>	<u>(917)</u>

25.2. Outras receitas (despesas) operacionais, líquidas por natureza

	<u>31/12/2021</u>	<u>31/12/2020</u>
Outras receitas:		
Alienação de ativo não circulante	3.570	6
Recuperação de despesas	94	-
Rateio de despesas corporativas	257	241
Outras receitas	130	215
	<u>4.051</u>	<u>462</u>
Outras despesas:		
Valor contábil ativos alienados	(1.764)	9
Valor contábil bens e direitos	(429)	(119)
Rateio de despesas corporativas	(27)	(3)
	<u>(2.220)</u>	<u>(113)</u>
	<u>1.831</u>	<u>349</u>

25.3. Salários e encargos por natureza

	<u>31/12/2021</u>	<u>31/12/2020</u>
Remuneração	(565.332)	(421.671)
Benefícios	(80.185)	(68.007)
INSS	(27.171)	(37.197)
FGTS	(43.247)	(31.545)
Acordos trabalhistas	(3.045)	(3.578)
Honorários da diretoria	(13.542)	(9.028)
	<u>(732.522)</u>	<u>(571.026)</u>

26. RESULTADO FINANCEIRO

	<u>31/12/2021</u>	<u>31/12/2020</u>
<u>Receitas financeiras</u>		
Descontos obtidos	5	2
Juros recebidos	43	24
Rendimentos de aplicações financeiras	1.269	1.178
Variação monetária ativa	668	723
Variação cambial de empréstimos, líquida de derivativos (notas nº 11 e 12)	21.123	6.295
Outras receitas	90	60
	<u>23.198</u>	<u>8.282</u>
<u>Despesas financeiras</u>		
Despesas bancárias	(214)	(199)
Juros pagos	(170)	(182)
Juros sobre arrendamentos	(2.752)	(1.365)
Juros sobre arrendamentos	(7.122)	(5.744)
Juros sobre empréstimos e financiamentos	(325)	(7)
Variação cambial de empréstimos, líquida de derivativos (notas nº 11 e 12)	(24.462)	(7.214)
Variação cambial passiva	-	(9)
Outras	(43)	(185)
	<u>(35.088)</u>	<u>(14.905)</u>
	-	
	<u>(11.890)</u>	<u>(6.623)</u>

27. IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL

27.1. Imposto de renda e contribuição social no resultado

Para apuração do imposto de renda foi utilizada a alíquota de 15% sobre o lucro tributável e adicional de 10% nos casos estabelecidos em legislação vigente. A alíquota para a contribuição social utilizada foi de 9% sobre o lucro tributável conforme legislação vigente.

	<u>31/12/2021</u>	<u>31/12/2020</u>
Lucro antes do imposto de renda e da contribuição social	65.340	79.952
Alíquota nominal	<u>34%</u>	<u>34%</u>
Imposto de renda e contribuição social a alíquota nominal	(22.216)	(27.184)
Incentivos fiscais	60	24
Outras adições permanentes	<u>(2.055)</u>	<u>(1.597)</u>
	<u>(24.211)</u>	<u>(28.757)</u>
<u>Imposto de renda e contribuição social</u>		
Correntes	(23.713)	(28.058)
Diferidos	<u>(498)</u>	<u>(699)</u>
	<u>(24.211)</u>	<u>(28.757)</u>
Alíquota efetiva	37%	36%

O saldo patrimonial de imposto de renda e contribuição social diferidos está demonstrado na nota explicativa nº 18.

27.2. Movimentação da provisão para imposto de renda e contribuição social

Em 31 de dezembro de 2019	-
Provisão	28.058
Retidos	(454)
Pagamento	<u>(21.488)</u>
Em 31 de dezembro de 2020	<u>6.116</u>
Provisão	23.713
Retidos	(1.446)
Pagamento	<u>(19.701)</u>
Em 31 de dezembro de 2021	<u>8.682</u>

28. GESTÃO DE RISCO FINANCEIRO

28.1. Fatores de risco financeiro

As atividades da Companhia a expõe a diversos riscos financeiros: risco de mercado (incluindo risco de taxa de juros de valor justo e risco de taxa de juros de fluxo de caixa), risco de crédito e risco de liquidez. O programa de gestão de risco da Companhia concentra-se na imprevisibilidade dos mercados financeiros e busca minimizar potenciais efeitos adversos no desempenho financeiro da Companhia.

A gestão de risco é realizada pela Administração da Companhia, sendo os procedimentos aprovados pelo Conselho de Administração. A Administração identifica, avalia e protege a Companhia contra eventuais riscos financeiros e o Conselho de Administração estabelece princípios para a gestão de risco e para as áreas específicas, como riscos de taxa de juros, de crédito e de liquidez.

Os principais instrumentos financeiros da Companhia referem-se a caixa e equivalentes de caixa, contas a receber de clientes, depósitos judiciais, empréstimos e financiamentos, contas a pagar aos fornecedores e demais contas a pagar. O principal propósito desses passivos financeiros é captar recursos para as operações da Companhia. Todas as operações com instrumentos financeiros resultam diretamente de suas operações.

a) Risco de mercado

Risco cambial

A Companhia utiliza empréstimos e financiamentos vinculados ao euro. O risco cambial decorrente destes empréstimos e financiamentos são totalmente reduzidos por operações com instrumentos financeiros derivativos (“swap”).

Risco do fluxo de caixa ou valor justo associado com a taxa de juros

O risco de taxa de juros decorre de empréstimos e financiamentos com instituições financeiras que são indexadas ao CDI, assim como as aplicações financeiras de liquidez imediata. Esses instrumentos financeiros expõem a Companhia ao risco de variação da taxa de juros de fluxo de caixa.

b) Risco de crédito

O risco de crédito é o risco de a contraparte de um negócio não cumprir uma obrigação prevista em um instrumento financeiro ou contrato com cliente, o que levaria ao prejuízo financeiro. A Companhia está exposta ao risco de crédito em suas atividades operacionais (principalmente em relação às contas a receber), incluindo depósitos em bancos e instituições financeiras.

c) Risco de liquidez

A previsão de fluxo de caixa é realizada pelo departamento financeiro, que monitora as previsões contínuas das exigências de liquidez da Companhia, além de manter um determinado volume de aplicações financeiras, para assegurar que ela tenha caixa suficiente para atender às necessidades operacionais.

A tabela a seguir analisa os passivos financeiros da Companhia, por faixas de vencimento, correspondentes ao período remanescente entre a data do balanço patrimonial e a data contratual do vencimento. Os valores divulgados na tabela são os fluxos de caixa contratados.

	<u>Menor 1 ano</u>	<u>1 a 3 anos</u>
<u>Em 31 de dezembro de 2021</u>		
Contas a pagar aos fornecedores	25.705	-
Empréstimos e financiamentos	56.778	43.763
Instrumentos financeiros derivativos	1.309	(991)
Demais contas a pagar	90	-

28.2. Classificação dos instrumentos financeiros

A Companhia determina a classificação de seus instrumentos financeiros no reconhecimento inicial, de acordo com a finalidade.

A classificação dos instrumentos financeiros, por categoria, pode ser resumida de acordo com a tabela a seguir:

	<u>Classificação</u>	<u>31/12/2021</u>	<u>31/12/2020</u>
<u>Ativos financeiros</u>			
Caixa e equivalentes de caixa	Custo amortizado	29.439	62.179
Contas a receber de clientes	Custo amortizado	244.959	148.643
Instrumentos financeiros derivativos	Valor justo	1.559	3.102
Depósitos judiciais	Custo amortizado	14.629	19.783
<u>Passivos financeiros</u>			
Contas a pagar aos fornecedores	Custo amortizado	25.705	12.229
Empréstimos e financiamentos	Custo amortizado	100.541	56.052
Instrumentos financeiros derivativos	Valor justo	1.877	-
Demais contas a pagar	Custo amortizado	90	6.030

28.3. Gestão de capital

A Companhia realiza a gestão de capital de forma a garantir a continuidade de suas operações, bem como, oferece retorno aos seus acionistas e controle do nível de endividamento.

A Companhia monitora o capital com base no índice de alavancagem financeira.

Esse índice corresponde à dívida líquida dividida pelo capital total. A dívida líquida por sua vez, corresponde ao total de empréstimos (incluindo empréstimos de curto e longo prazo conforme demonstrado no balanço patrimonial), subtraído o montante de caixa e equivalentes de caixa.

O capital total por sua vez é apurado por meio da soma do patrimônio líquido, conforme demonstrado no balanço patrimonial, como dívida líquida.

Os índices de endividamento financeiro em 31 de dezembro de 2021 e de 2020 estão demonstrados abaixo:

	<u>31/12/2021</u>	<u>31/12/2020</u>
Total de empréstimos e financiamentos (líquido de derivativos)	100.859	52.950
(-) Caixa e equivalentes de caixa	<u>(29.439)</u>	<u>(62.179)</u>
Caixa líquido	71.420	(9.229)
Total do patrimônio líquido	<u>84.476</u>	<u>86.715</u>
Total do capital	<u>155.896</u>	<u>77.486</u>
Índice de alavancagem financeira	46%	-12%

29. ANÁLISE DE SENSIBILIDADE

A Companhia efetuou testes de sensibilidade para cenários adversos (variação da taxa do CDI em 25% ou 50% inferiores ao cenário provável), considerando as seguintes premissas:

- Em 31 de dezembro de 2021 o caixa líquido da Companhia era R\$71.420. Deste total exclui-se o valor de R\$42.881 referente às operações não indexadas ao CDI. Assim, o caixa líquido sujeito à variação do CDI monta em R\$28.538 em 31 de dezembro de 2021.

A análise de sensibilidade de taxa de juros preparada pela Administração da Companhia por ocasião do encerramento do exercício findo em 31 de dezembro de 2021 é como segue:

Operação	Período até 31 de dezembro de 2021		
	Cenário base	Cenário I 25%	Cenário II 50%
Exposição líquida	28.538	28.538	28.538
Taxa média efetiva do CDI anual – acumulada em 2021	4,42%	4,42%	4,42%
Taxa média anual estimada do CDI	10,95%	13,69%	16,43%
Efeito nas receitas financeiras sujeitas a variações do CDI			
Taxa efetiva de janeiro a dezembro de 2021	1.261	1.261	1.261
Conforme cenários estimados	3.125	3.907	4.689
Ganho (Perda) líquido	1.864	2.646	3.428

- Cenário Base: elaborado com base nas informações reais disponíveis próximo ao exercício findo, extraídas de fontes confiáveis do mercado financeiro como Banco Central, sendo que a Companhia considerou como provável em função de ser uma informação atualizada próxima da data de aprovação destas demonstrações financeiras.
- Cenário I e II: conforme mencionado anteriormente, refere-se à sensibilidade nas variações em relação ao cenário base, em 25% e 50%, respectivamente.

Não foi realizada análise de sensibilidade dos impactos da variação do euro e do dólar, pois a administração da Companhia contratou instrumentos de proteção em montante considerado suficiente, para não sofrer impactos da variação cambial.

30. TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS

As transações com parte relacionadas realizadas pela Companhia estão relacionadas a seguir:

	31/12/2021	31/12/2020
<u>Pagamentos efetuados</u>		
Aluguéis de imóveis:		
Luz e Cia	7.216	6.755
Azevedo e Cia	7.216	6.755
	<u>14.432</u>	<u>13.510</u>

	<u>31/12/2021</u>	<u>31/12/2020</u>
<u>Contas de resultado</u>		
Custo dos serviços prestados:		
Robbyson Systems (*)	(7.528)	(6.139)
AeC.Com Tecnologias Ltda (*)	(72)	(72)
	<u>(7.600)</u>	<u>(6.211)</u>
Rateio de despesas:		
AeC.Com	53	53
AeC Consulting	89	86
AeC Outsourcing	58	56
Robbyson Systems	30	43
	<u>230</u>	<u>238</u>
Total registrado em contas de resultado	<u>(7.370)</u>	<u>(5.973)</u>
<u>Ativo circulante</u>		
Demais ativos:		
AeC.Com	5	4
AeC Consulting	9	7
AeC Outsourcing	4	4
Robbyson Systems	5	3
Subtotal – Demais ativos	<u>23</u>	<u>18</u>
Total registrado em contas do ativo	<u>23</u>	<u>18</u>
<u>Passivo circulante</u>		
Fornecedores – Robbyson Systems	736	510
Acionistas - Dividendos a pagar	-	24.075
Total – Passivo circulante	<u>736</u>	<u>24.585</u>
<u>Passivo não circulante – acionistas</u>		
Acionistas - Dividendos a pagar	177.439	146.356
Total registrado em contas do passivo	<u>178.175</u>	<u>170.941</u>

(*) A Companhia subcontrata serviços da AeC.Com Tecnologias e da Robbyson Systems, substancialmente relacionados a licenças de sistemas comercializados. As contratações foram feitas em condições acordadas entre as partes.

30.1. Remuneração do pessoal-chave da Administração

O pessoal-chave da Administração inclui os diretores estatutários e acionistas, a remuneração do pessoal-chave foi de R\$13.542 em 2021 (R\$9.028 em 2020).

31. COMPROMISSOS

31.1. Contratos de locação das instalações

As instalações operacionais da Companhia estão localizadas em imóveis próprios ou alugados. Os contratos de locação possuem vigências que variam de um a dez anos, conforme detalhado na nota explicativa nº 19.

31.2. Fianças

A tabela a seguir demonstra os saldos em 31 de dezembro de 2021 e de 2020 das despesas com fianças referentes aos contratos de prestação de serviços da Companhia:

	<u>31/12/2021</u>	<u>31/12/2020</u>
Carta-fiança	<u>(169)</u>	<u>(267)</u>
	<u>(169)</u>	<u>(267)</u>

32. QUALIDADE DO CRÉDITO DOS ATIVOS FINANCEIROS

A qualidade do crédito dos ativos financeiros que não estão vencidos ou “impaired” é avaliada mediante referência às informações históricas sobre os índices de inadimplência de contrapartes:

	<u>31/12/2021</u>	<u>31/12/2020</u>
<u>Contas a receber de clientes</u>		
Contrapartes sem classificação externa de crédito:		
Grupo 1	65.748	1.596
Grupo 2	162.043	125.241
Grupo 3	9.077	459
Grupo 4	8.091	21.347
	<u>244.959</u>	<u>148.643</u>
<u>Conta corrente e aplicações financeiras de curto prazo (a)</u>		
BBB	1	1
B	29.412	-
AAA	-	42.326
AA	-	19.825
	<u>29.413</u>	<u>62.152</u>
<u>Partes relacionadas</u>		
Grupo 2	23	18
	<u>23</u>	<u>18</u>

(a) “Rating nacional” atribuído pela agência de classificação de risco Standard & Poor’s.

- Grupo 1 - novos clientes/partes relacionadas (menos de seis meses).
- Grupo 2 - clientes/partes relacionadas existentes (mais de seis meses) sem inadimplência no passado.
- Grupo 3 - clientes/partes relacionadas existentes (mais de seis meses) com algumas inadimplências no passado. As inadimplências estão com expectativa de êxito possível conforme avaliação dos assessores jurídicos da Companhia.
- Grupo 4 - clientes/partes relacionadas existentes (mais de seis meses) com algumas inadimplências no passado. As inadimplências estão em cobrança judicial com expectativa de êxito possível conforme avaliação dos assessores jurídicos da Companhia.

Nenhum dos ativos financeiros totalmente adimplentes foi renegociado no último exercício.

33. TRANSAÇÕES QUE NÃO ENVOLVEM CAIXA OU EQUIVALENTES DE CAIXA

Durante os exercícios de 2021 e de 2020, a Companhia realizou as seguintes atividades de investimento e financiamento não envolvendo caixa, portanto, essas não estão refletidas na demonstração dos fluxos de caixa:

	<u>31/12/2021</u>	<u>31/12/2020</u>
Aumento de capital social com parte da reserva legal – nota 20.1	5.840	-
Aumento de capital com o total da reserva de subvenção para investimento - nota 20.1	1.458	-
Redução de capital social – nota 20.1	-	(3.298)
Compensação de imposto de renda diferido ativo e passivo para fins de apresentação nas demonstrações financeiras	-	(4.000)
Reconhecimento de direito de uso (adoção inicial e remensuração do CPC 06 (R2)) – vide nota nº 19	42.584	32.436
