

AeC Centro de Contatos S.A.

**Demonstrações financeiras em
31 de dezembro de 2022**

Conteúdo

Relatório da Administração	3
Relatório dos auditores independentes sobre as demonstrações financeiras	34
Balanço patrimonial	37
Demonstração de resultados	38
Demonstração de resultados abrangentes	39
Demonstração das mutações do patrimônio líquido	40
Demonstração dos fluxos de caixa	41
Demonstração do valor adicionado	42
Notas explicativas às demonstrações financeiras	43

Relatório da Administração AeC 2022

Somos uma empresa de
TecnologiaeCalor Humano.

aec

Princípios

Inegociáveis

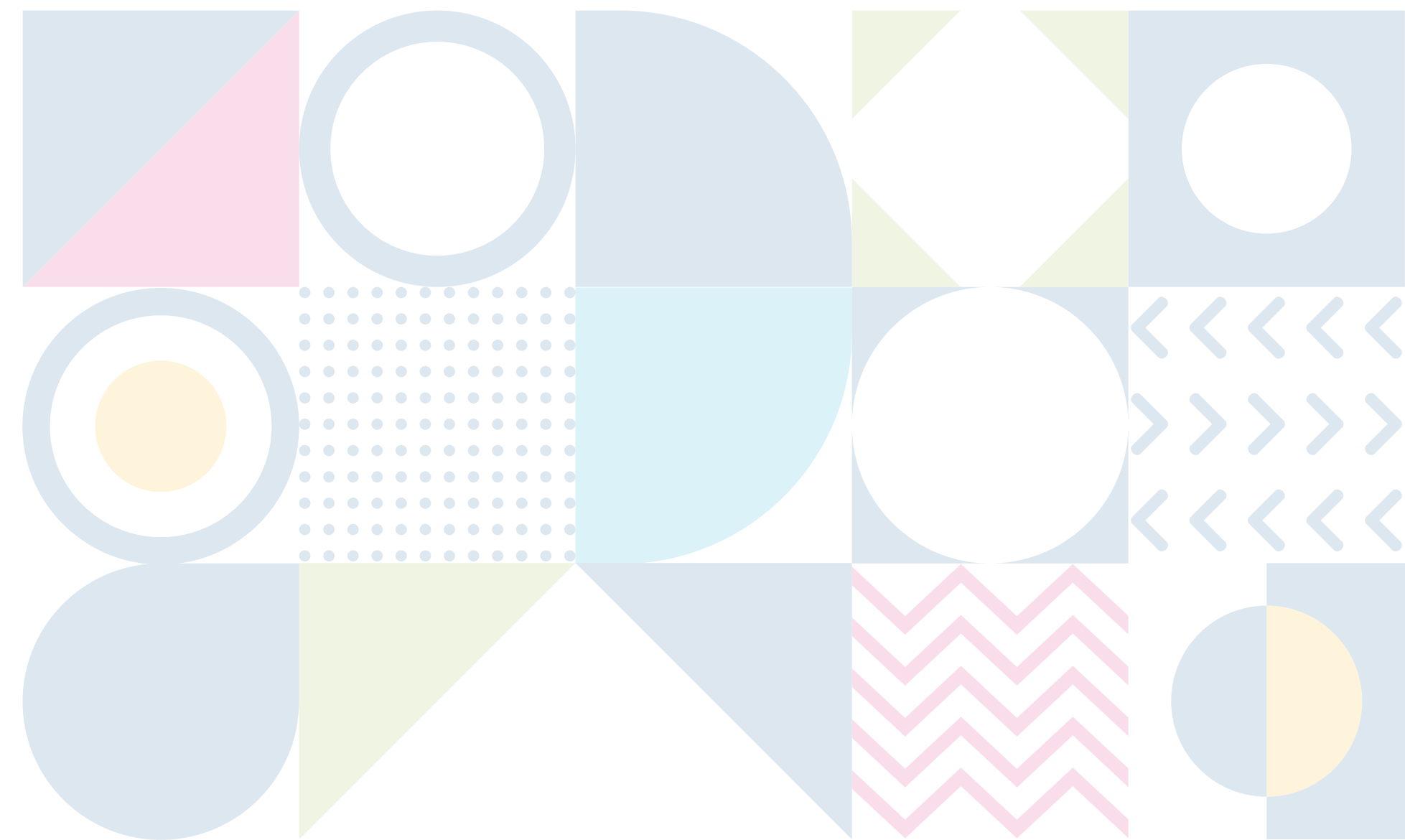
1. ESTAMOS AQUI PARA FAZER MELHOR QUE TODOS.
2. FOCAMOS A **INOVAÇÃO** CONSTANTEMENTE.
3. SÓ ACREDITAMOS NO **SIMPLES**.
4. SOMENTE ENTRAMOS NO MERCADO EM QUE PODEMOS FAZER UMA **CONTRIBUIÇÃO SIGNIFICATIVA**.
5. TEMOS **FOCO**.
6. ACREDITAMOS NA **COLABORAÇÃO MÚTUA** DOS NOSSOS GRUPOS.
7. NÃO ACEITAMOS NADA QUE ESTEJA ABAIXO DO **NÍVEL DE EXCELÊNCIA**.
8. SOMOS **HUMILDES E HONESTOS** PARA ADMITIR NOSSOS ERROS.
9. SOMOS CORAJOSOS O SUFICIENTE PARA **MUDARMOS QUANDO NECESSÁRIO**.
10. **SOMOS FELIZES** COM O QUE FAZEMOS.





Sumário

1. Sobre a AeC	04
AeC em Números	06
Nosso Posicionamento	07
Nossa Jornada de Experiência	08
2. A AeC descrita sob cada uma das perspectivas que ela impacta	09
2.1 Jornada de Experiência AeC	11
2.2 Cuidar de pessoas é um compromisso nosso	14
2.3 Reconhecimento	17
3. A AeC em Desempenho	19
4. Somos felizes com o que fazemos	24



1. Sobre a AeC

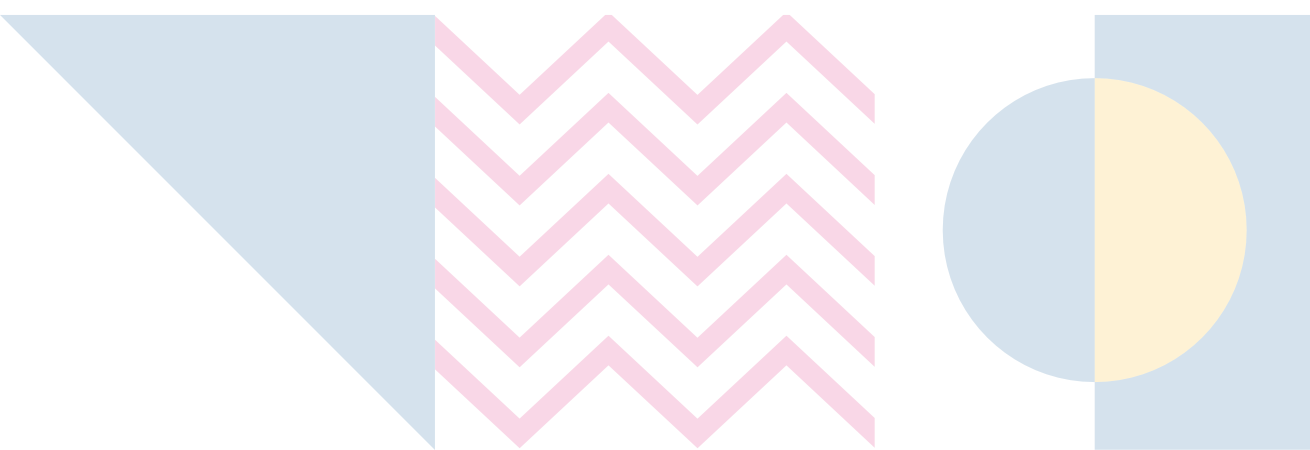


Com 31 anos de história, somos a melhor empresa de serviços do país.

Desenvolvemos **experiências de relacionamento** entre empresas e seus consumidores, nos mais diversos mercados: de nativas digitais e fintechs a gigantes do setor financeiro, de telecomunicações, varejo e seguros, passando pelas áreas de energia, saúde, entre muitas outras – **toda e qualquer organização que deseja construir um relacionamento de confiança, segurança e responsabilidade com seus clientes e consumidores.**

Trabalhamos com **projetos customizados** e consultorias em atendimento e tecnologia, desenhando **a melhor solução para qualquer tipo de negócio.**

Nossa **experiência ultrapassa as barreiras do atendimento** e nos permite atuar na real geração de valor e na **construção de caminhos inovadores** para nossos clientes. Contamos com **mais de 43 mil colaboradores** que estão distribuídos em **17 unidades** de **07 estados** e **11 cidades do Brasil**. E cada vez mais, mostramos que juntos, estamos aqui para **fazer melhor que todos.**



AeC em **números**



7
Estados

11
Cidades

17
Unidades



Nosso
posicionamento



TECNO
LOGIA **aec** CALOR
HUMANO

aec



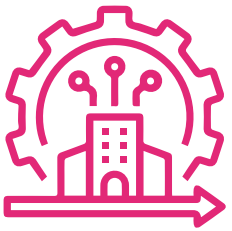
Nossas Jornada **de experiência**



Employee
Experience



Customer
Experience



Transformação
Digital

Nossos 
números

1.682MM
faturamento

244MM
EBITDA

5861
Promoções
no ano



2.

A AeC descrita
sob cada uma

**das perspectivas
que ela impacta**





A AeC descrita sob cada uma **das perspectivas** **que ela impacta** ▲

A AeC é uma empresa de atendimento e tecnologia que se baseia em análise de dados e vivências reais e humanas. Por isso, desenvolve soluções para otimizar processos, levando sempre em consideração as dores que fazem parte da rotina das empresas, propondo melhorias que atingem o público interno e os clientes finais, proporcionando uma experiência única e eficiente.



2.1

Jornada de

Experiência AeC

2.1

Jornada de **Experiência AeC** ▲

O diferencial da AeC está no modo como lida com as pessoas e aplica a tecnologia de ponta em seus processos. A Jornada de Experiência AeC se apoia em três pilares que unem tecnologia e calor humano:



Employee Experience

Programas e ferramentas que facilitam a jornada dos colaboradores, pensando no público interno como ponto de partida. Afinal, pessoas mais engajadas e felizes são mais eficientes!



Customer Experience

Por meio da inteligência de dados, aprimoramos a jornada do cliente e antecipamos oportunidades de negócio para melhorar a eficiência do atendimento.



Transformação Digital

Projetos de melhoria contínua com foco em desenvolver uma jornada digital para gerar maior eficiência para operações e maior resolubilidade para consumidores.

A AeC tem como visão principal proporcionar uma combinação entre tecnologia e calor humano, com o objetivo de oferecer serviços de excelência, baseados em recursos de automação e capital humano dedicado. Diferentemente de ser apenas um prestador de serviços, a AeC se posiciona como um parceiro estratégico, orientando seus clientes nas transformações digitais necessárias para aprimorar a experiência do cliente (CX) para os usuários finais. A empresa une profundo conhecimento operacional com tecnologias avançadas para prover as melhores soluções de BPO (Business Process Outsourcing).

Por meio da implementação de novas tecnologias, como inteligência artificial (IA), aprendizado de máquina (ML) e análise de dados em suas soluções, a empresa oferece aos seus clientes uma jornada personalizada para atender às suas demandas específicas. A empresa tem uma equipe dedicada de mais de 200 funcionários focados na agenda digital para melhorar o desempenho das operações por meio de tecnologias poderosas (IA, ML, NLP) e implantar soluções para aprimorar a experiência do usuário final.

Tais avanços permitem que a AeC tenha uma base diversificada de clientes nos mais diversos setores como nova economia, telecomunicações, bancos e serviços financeiros, entre outros.



2.2

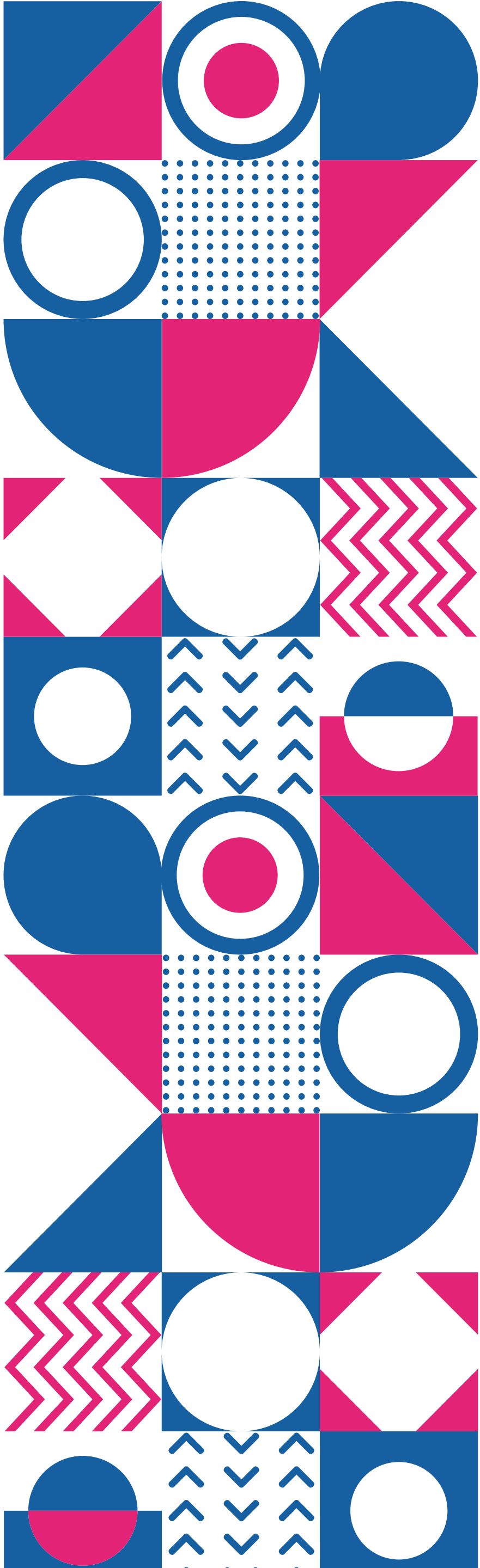
Cuidar de pessoas

é um

compromisso

nosso





2.2

Cuidar de pessoas

é um compromisso nosso

Fechamos o ano de 2022 com mais de 43 mil colaboradores, além de ser certificada, mais uma vez, como um ótimo lugar para se trabalhar pelo instituto Great Place to Work – GPTW.

Apenas em 2022, a empresa promoveu mais de cinco mil e oitocentos colaboradores e conquistou importantes clientes do mercado.

Além do seu reconhecimento no mercado em que atua é importante destacar o papel de transformador social da AeC. Não apenas o seu potencial transformador econômico, onde oferece milhares de empregos imediatos nas localidades, injetando anualmente milhões de reais na economia da região e 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 benefícios.

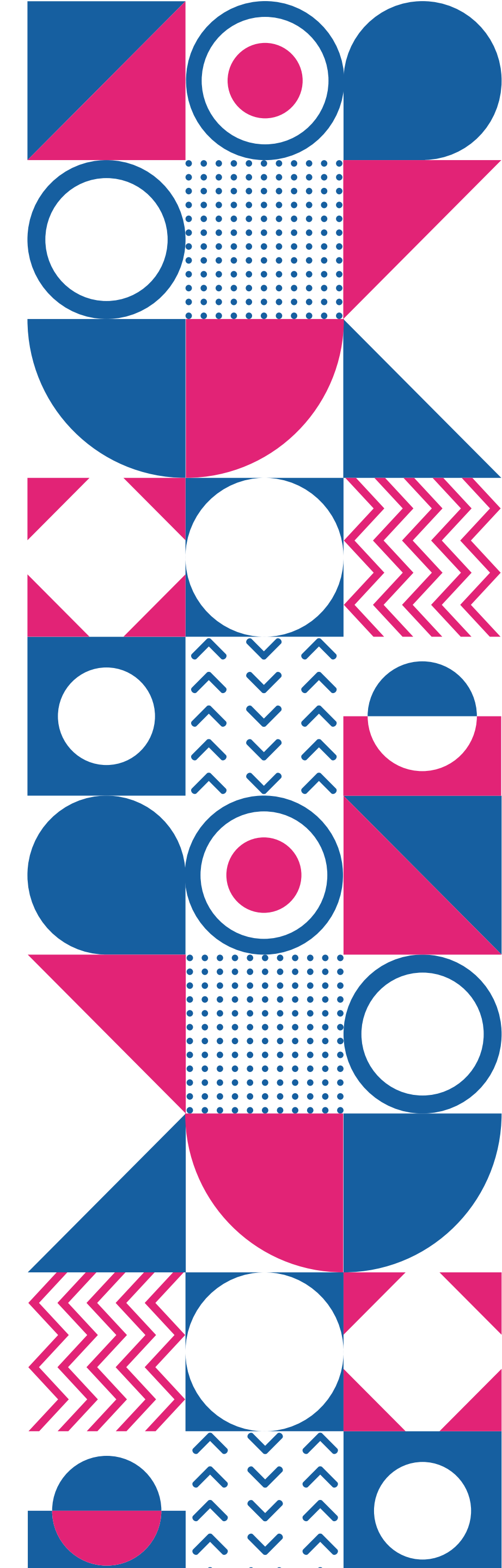
Como o projeto AeC Sonha com Você, que é realizado anualmente desde 2014 e que se dedica à realização de sonhos dos colaboradores. Outros exemplos estão nas ações do DiversificAeC, que tem o intuito de abordar e colocar em prática temas de diversidade e inclusão no cotidiano da empresa.

A AeC também oferece apoio à comunidade ao redor com programas promovidos pelo projeto Caravana do Bem. Em 2021, a Caravana do Bem promoveu a capacitação e inserção de refugiados estrangeiros no mercado de trabalho.

O programa também atuou junto com o movimento Panela Cheia, em que distribuíram itens de alimentação e higiene para pessoas em situações de vulnerabilidade.

Não parando por aí, em 2022, a Caravana do Bem fez uma doação de cobertores para instituições sociais nas cidades que sofreram com chuvas e quedas de temperaturas.

Todas essas ações são realizadas porque cuidar de pessoas é um compromisso nosso, pois somos uma empresa de tecnologia e serviços, mas o mais importante é que somos uma empresa de pessoas. Tudo o que fazemos é pelas pessoas e para chegar ao melhor delas.





2.3

Reconhecimento



2.3 Reconhecimento

As consequências da união entre tecnologia e calor humano para desenvolver e melhorar o cotidiano dos nossos colaboradores e clientes são as nossas conquistas em certificações e premiações.

A AeC foi reconhecida pelo sétimo 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.

Fomos a Empresa do Ano pela Frost & Sullivan em 2022 e 2023, prêmio este que consolida e reconhece a AeC em todos os esforços e investimentos em Tecnologia e Calor Humano.

Recebemos o destaque pelo ISG Provider Lens TM – Customer Experience Services 2021 e 2022 - avaliação de provedor de serviços de tecnologia e mercado. O prêmio reconheceu a AeC como fornecedora líder nos quadrantes Digital Operations AI & Analytics, Work From Home Services, Social Media, CX Services e Debt Collection Services.

Ainda em 2022 a AeC foi reconhecida em 2º lugar na categoria Governança Corporativa do Estadão Mais Empresas, o maior e mais completo ranking empresarial do país. Esta colocação é resultado do grande empenho da AeC, da dedicação das áreas envolvidas e do engajamento e patrocínio de todas as áreas da companhia que respeitam e endossam as ações e projetos, como a Política de Compliance, a segurança de dados e informação, os projetos de DE&I, a observância às legislações vigentes, a ética e a transparência e claro, o cuidado incondicional com as pessoas.

Nos últimos dez anos, a AeC ultrapassou a marca de 100 premiações conquistadas no setor, 17 delas compreendidas no ano de 2022, dentre elas importantes reconhecimentos como CPO do ano pelo Prêmio Consumidor Moderno. Também no ano de 2022, a AeC alcançou marcas como a oitava conquista do Prêmio Ouvidoria Brasil, promovido pela Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente – ABRAREC.

Todos os prêmios citados mostram que a AeC somente entra no mercado em que pode fazer uma contribuição significativa.



Alguns **Reconhecimentos** do mercado

Vencedora **há 7 anos** consecutivos no segmento
Serviços do prêmio **Época Negócios 360°**



Estudo conduzido pela Fundação Dom Cabral,
considerando 6 dimensões:

1. Desempenho financeiro
2. Governança Corporativa
3. Inovação
4. Gestão de pessoas
5. Sustentabilidade
6. Visão de futuro

TOP 20 no ranking geral das
150 Melhores de todos
os setores da economia

*(único player do setor no
ranking Top 150)*





Alguns **Reconhecimentos** do mercado

F R O S T
&
S U L L I V A N

2021 Líder em Proposta de Valor do mercado brasileiro

2022 Empresa do Ano no mercado brasileiro

2023 Empresa do Ano no mercado brasileiro

***ISG** Provider Lens™

2021 Líder de quadrante nas 4 categorias avaliadas

2022 Líder de quadrante nas 5 categorias avaliadas



2021 Empresa do Ano no mercado brasileiro

2022 Empresa do Ano no mercado brasileiro

2022 Líder em 6 categorias específicas em 2022

3. A AeC em desempenho





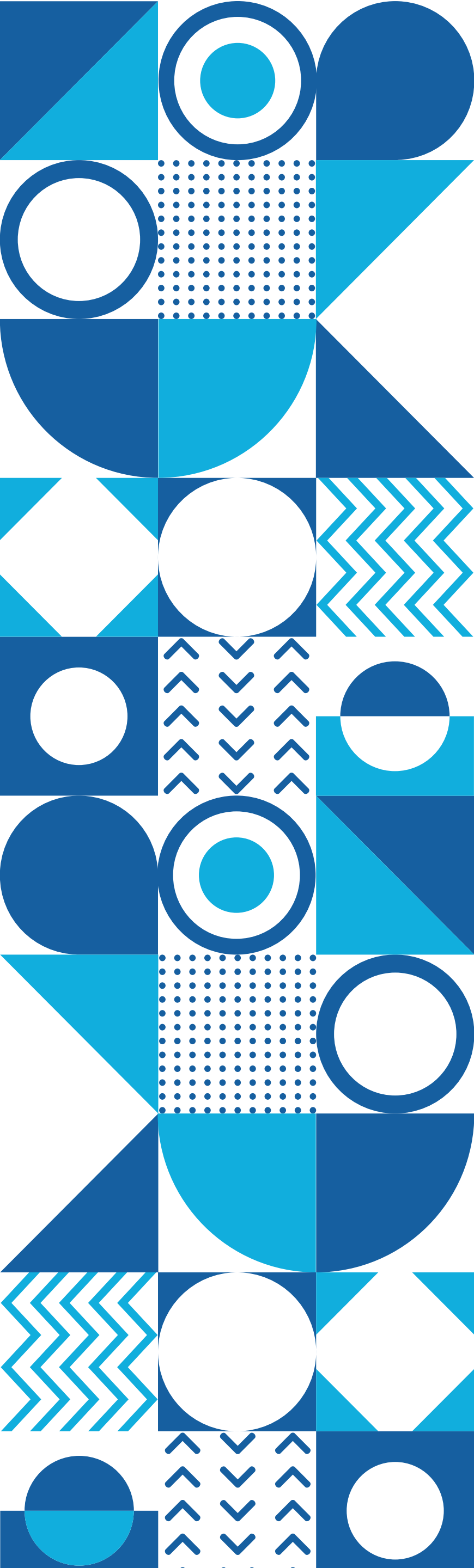
3. A AeC em **desempenho**

A AeC é uma empresa 100% brasileira, constituída como sociedade anônima de capital fechado. Há 15 anos, tem suas Demonstrações Financeiras auditadas por Big Four tendo sempre obtido seu Parecer dos Auditores Independentes emitidos sem ressalvas e devidamente publicado em jornais de grande circulação. Atualmente, a AeC conta com uma diversificação altamente saudável e equilibrada de sua carteira de clientes além de ser reconhecida nacionalmente e internacionalmente, inclusive pelos seus competidores, como uma referência em Compliance e Saúde Financeira no seu mercado de atuação, haja vista as diversas premiações e certificações obtidas em 2022. Neste ano, a AeC superou as suas marcas apresentando um resultado forte e consistente, com destaque para melhoria de suas margens refletindo diretamente na geração de caixa operacional.

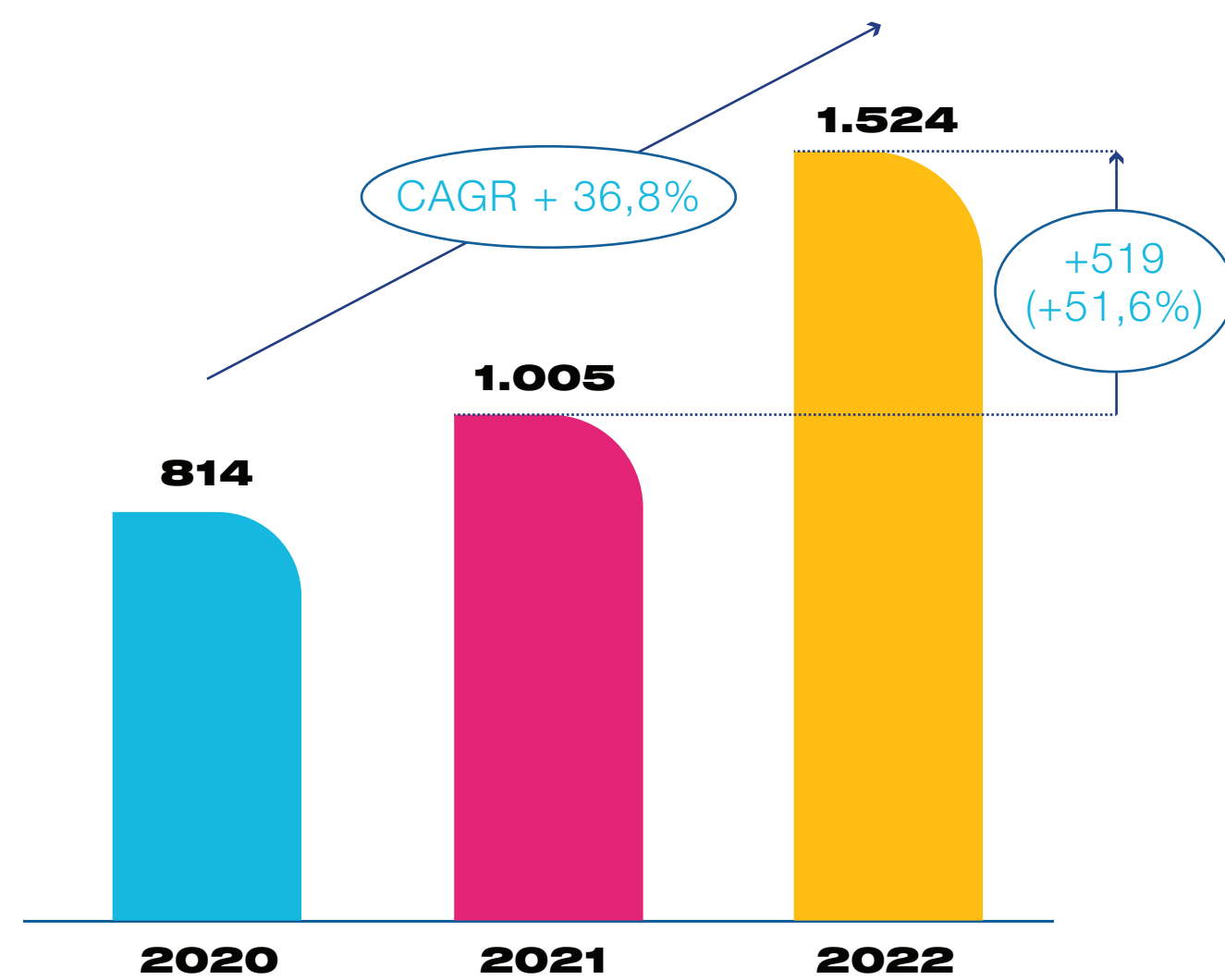
Em 2022 a AeC teve novos desafios e novas conquistas. Entregamos uma receita bruta recorde de R\$1,68 bilhões, um crescimento de 51,7% vs. 2021. Além deste robusto crescimento, entregamos melhoria na margem EBITDA atingindo R\$244 milhões com um crescimento de 57,2% vs. 2021. Estes resultados permitiram uma entrega no Lucro Líquido de R\$79,1 milhões, representando uma evolução de 92,4% em comparação com ano de 2021.

Além do resultado econômico a empresa atuou na otimização de seu caixa onde foi possível gerar R\$102 milhões a mais de caixa operacional versus 2021, atingindo 189MM.

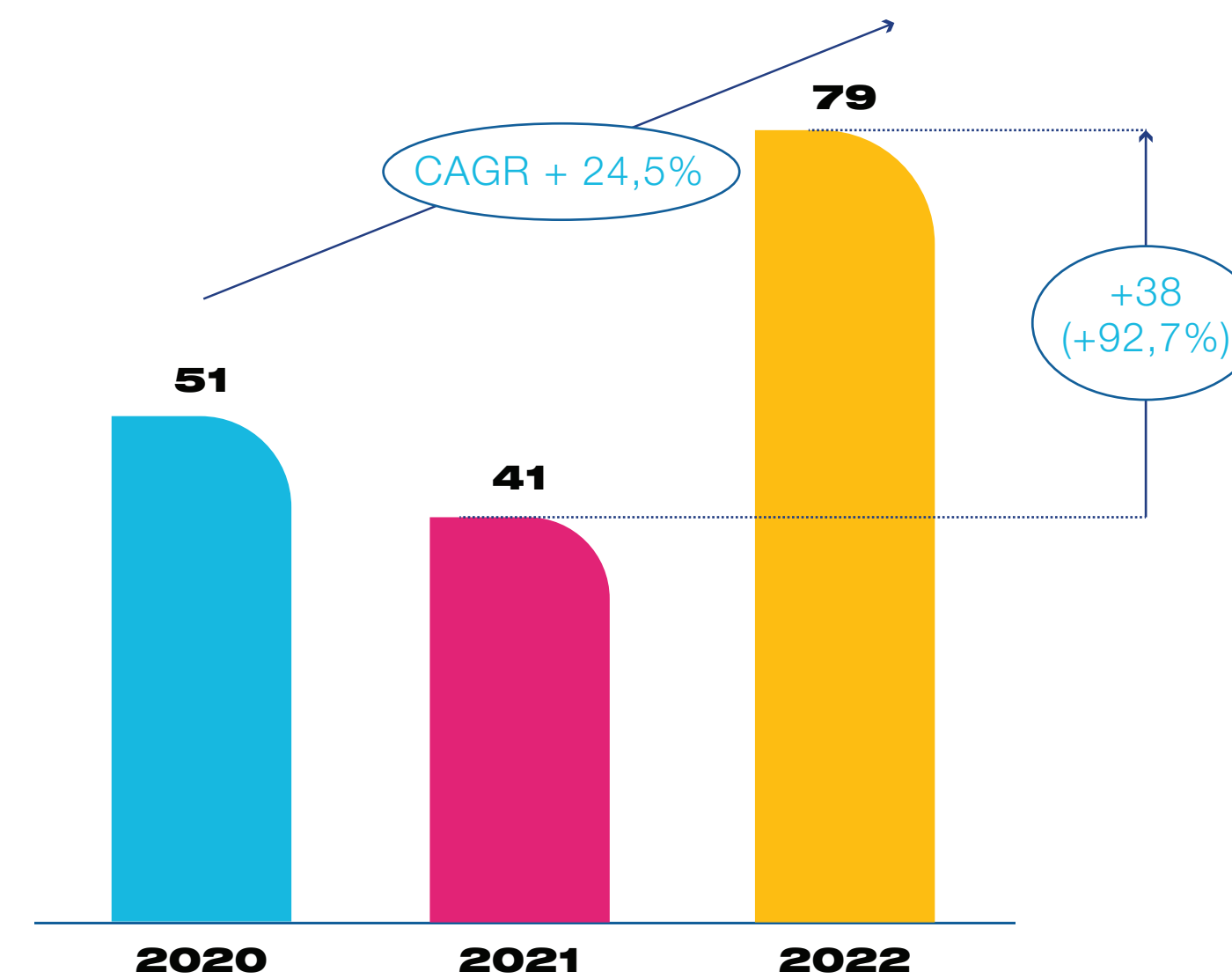
Para suportar tais resultados, a Companhia segue com seu plano de investimentos tendo aplicado R\$110MM em CapEx no exercício de 2022, transacionando com instituições financeiras de primeira linha, mantendo seus limites de crédito e relacionamento em níveis saudáveis para seu adequado crescimento, se mantendo com uma alavancagem bastante inferior que a média do mercado e de seus principais competidores.



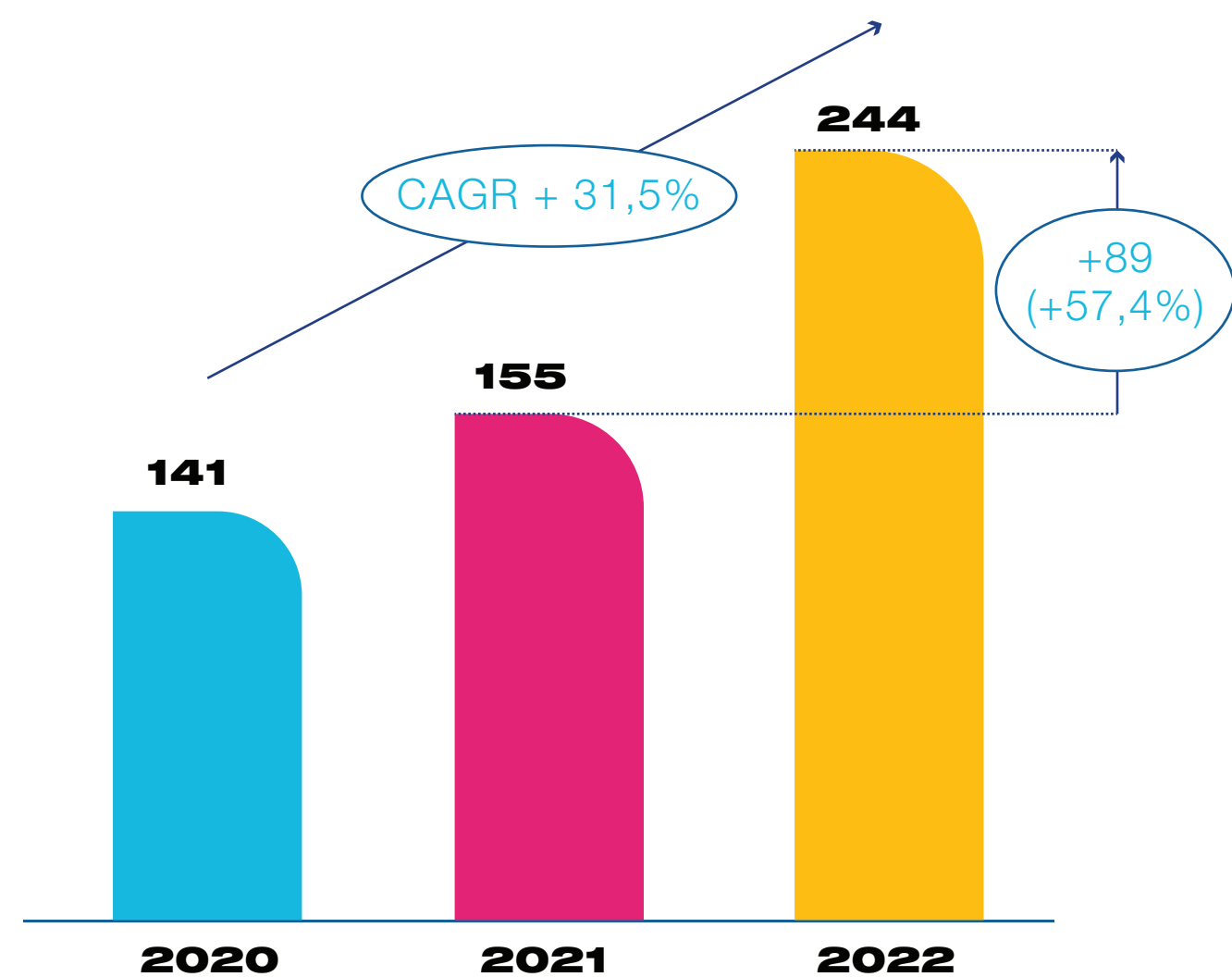
RECEITA LÍQUIDA



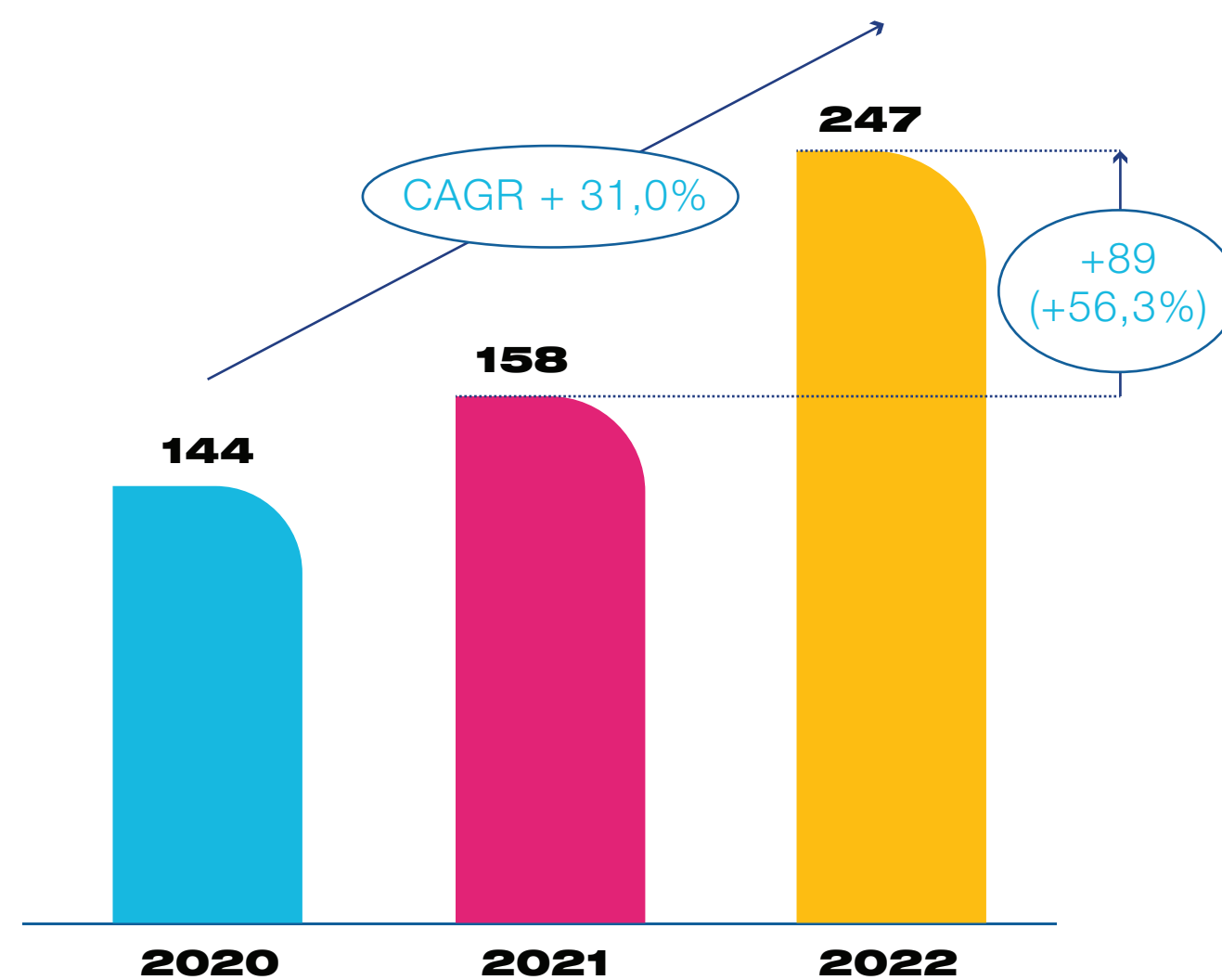
LUCRO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO



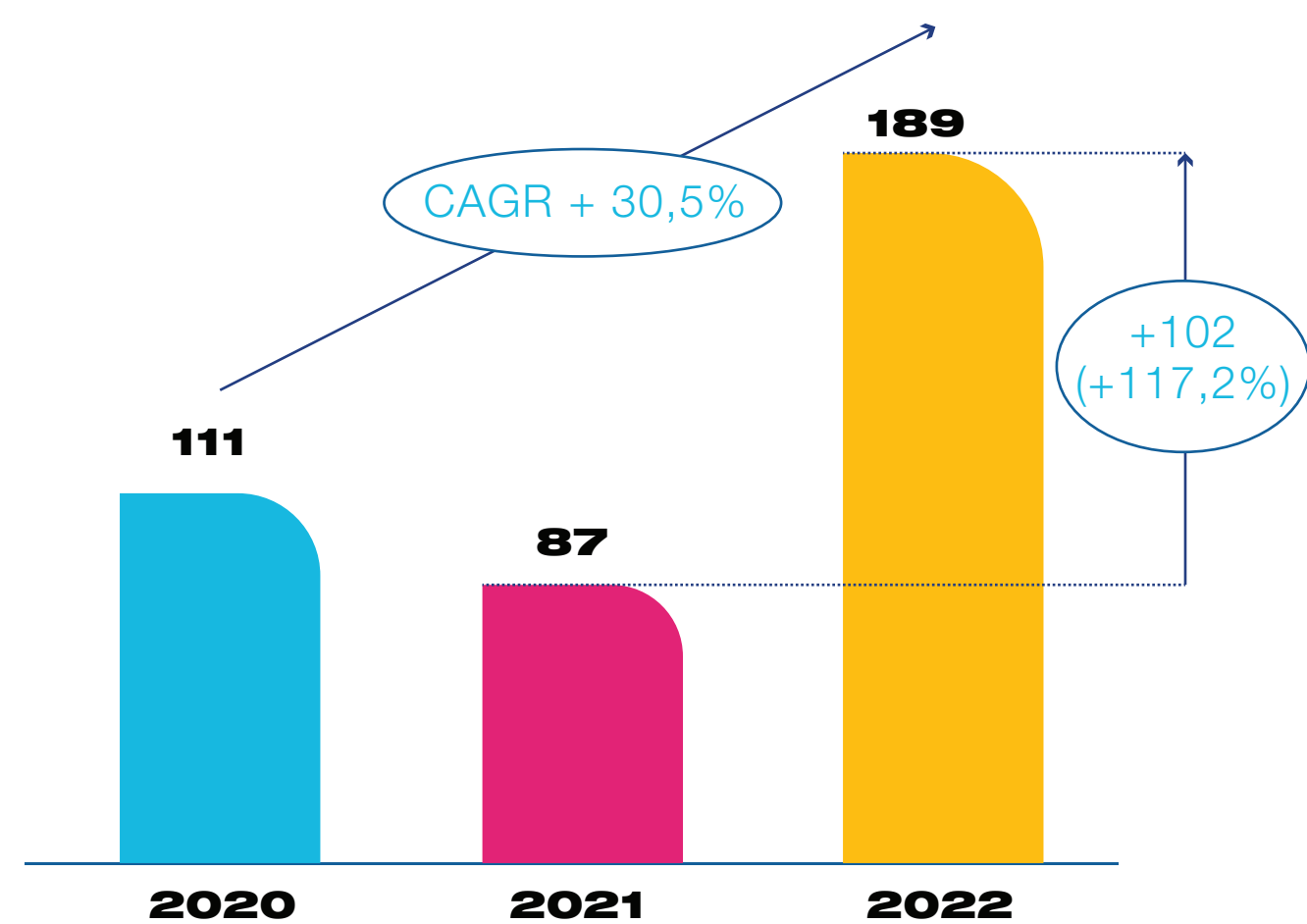
EBITDA



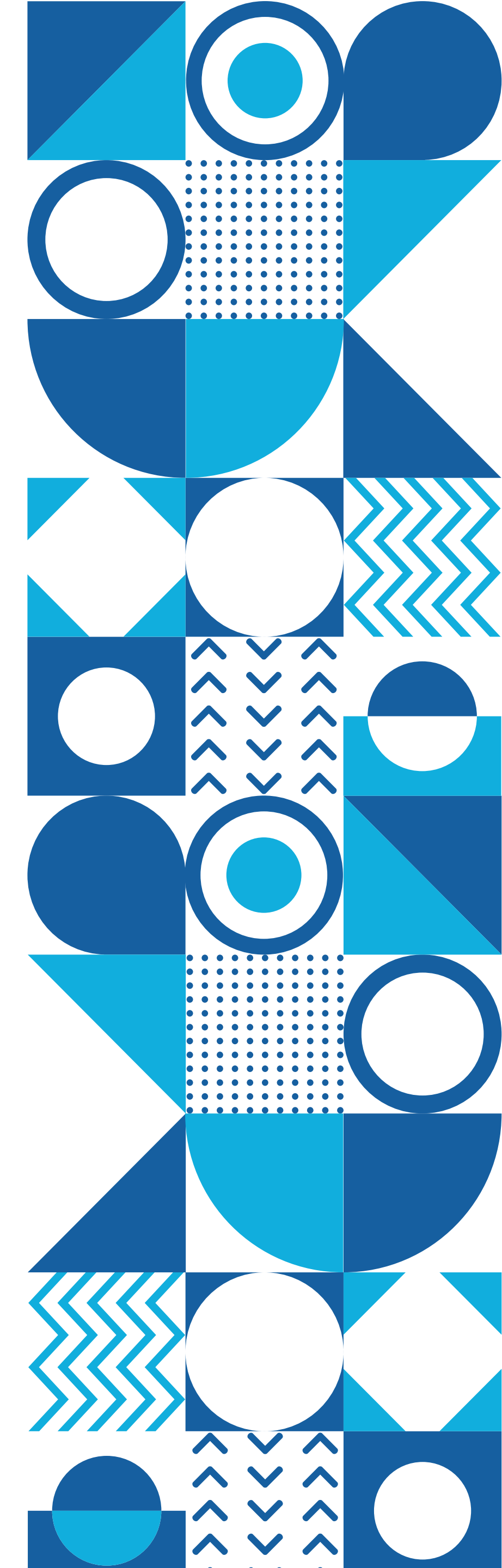
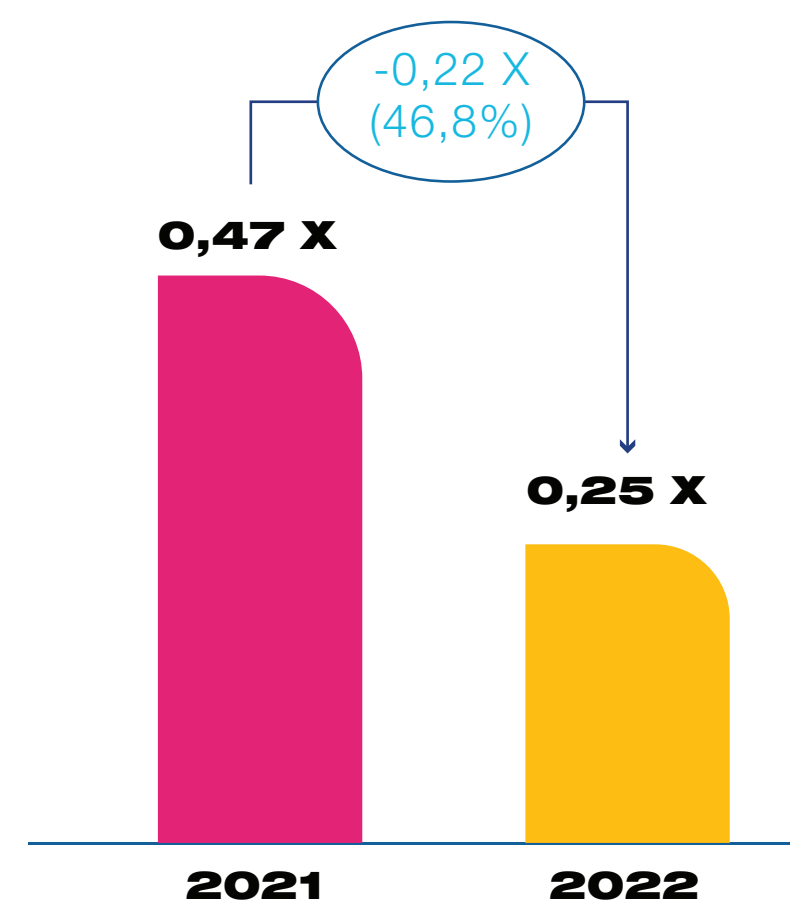
EBITDA AJUSTADO



CAIXA OPERACIONAL

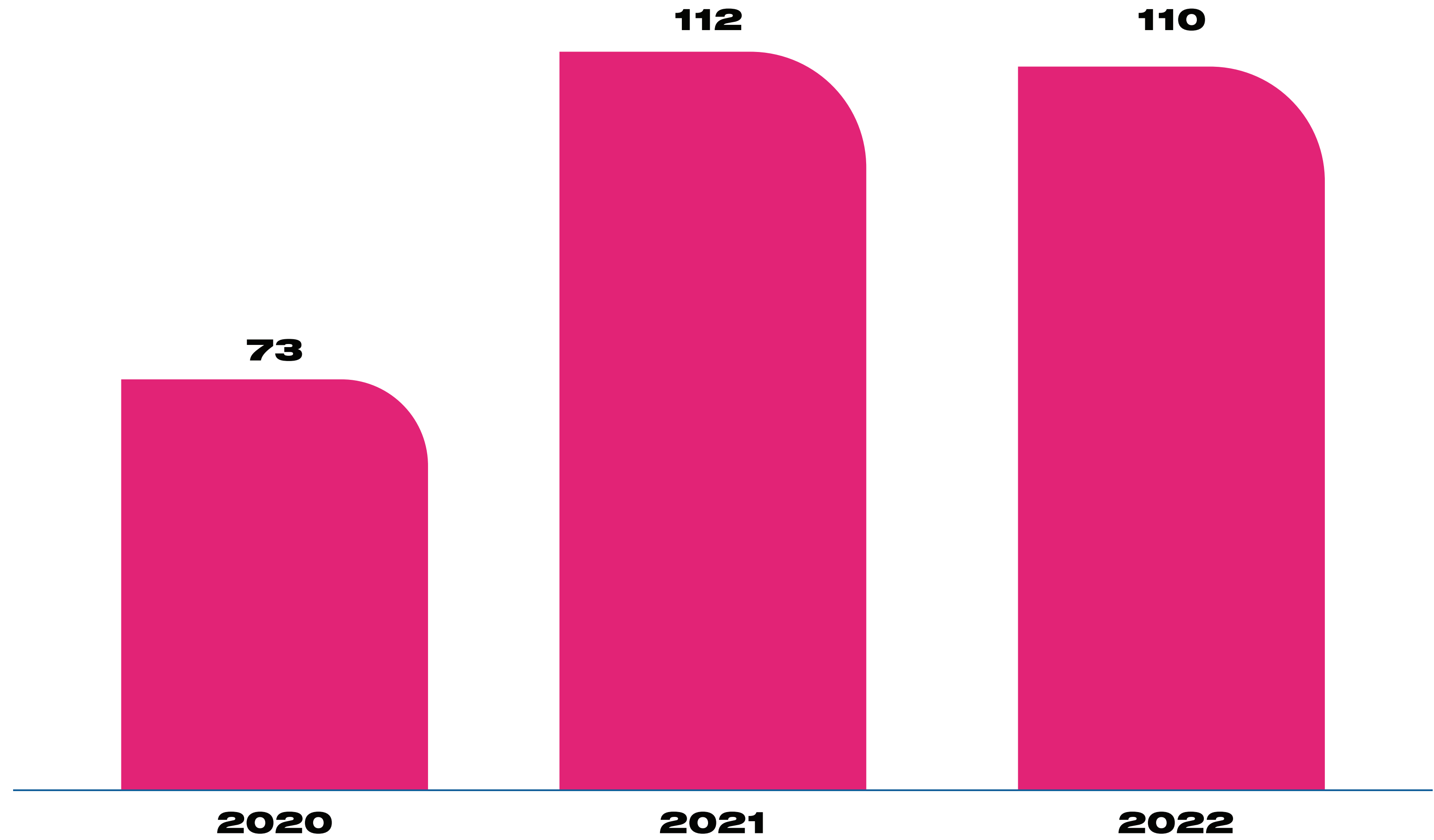


ALAVANCAGEM





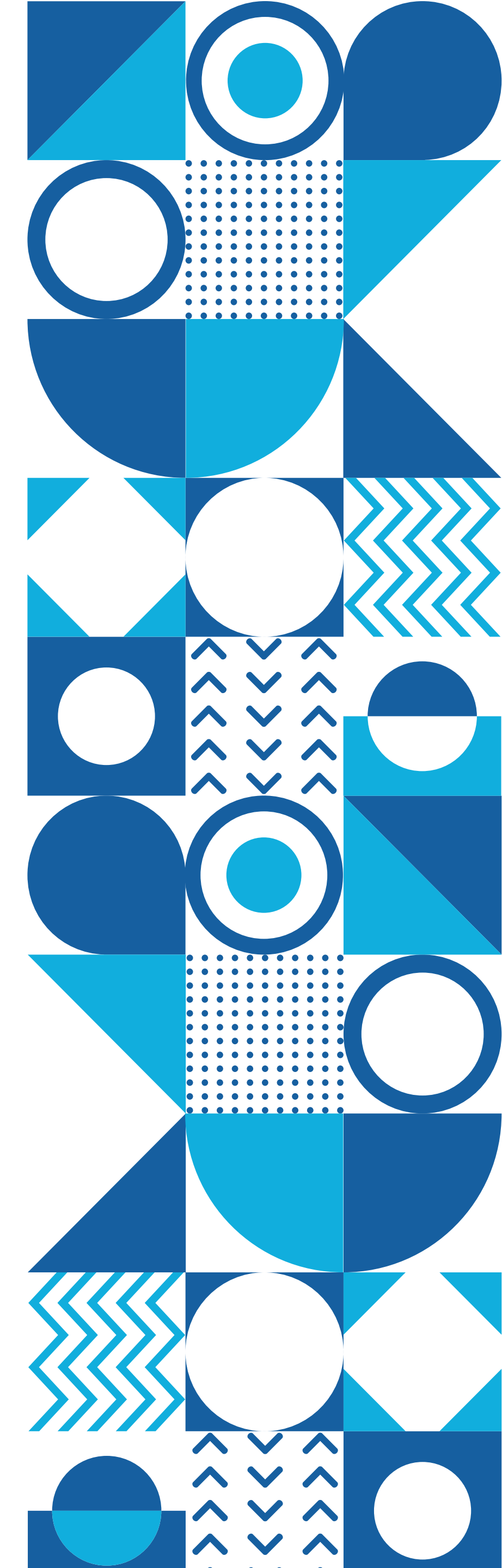
CAPEX



¹ Em 2022, o EBITDA ajustado alcançou R\$247 milhões, um incremento de 56,3% em relação ao ano de 2021 (R\$158 milhões) como se pode observar na reconciliação abaixo:

(i) Despesas extraordinárias	2022	2021	2020
Acordo de “ <i>commitment</i> ” firmando com ex-diretor	-	-	730
Acordo trabalhista	386	588	288
Assessoria jurídica	50	692	-
Doações COVID-19	-	205	723
Consultoria de negócio	3.702	1.229	1.353
Constituição de Provisão para crédito de liquidação duvidosa	1.504	-	-
Incentivo por contrato de exclusividade bancária (FOPAG)	(3.000)	-	-
Total despesas extraordinárias	2.641	2.714	3.094

EBITDA (R\$ mil)	2022	2021	2020
Lucro antes do imposto de renda e contribuição social	122.609	65.340	79.952
Depreciação e amortização	99.888	77.969	54.234
Receitas e despesas financeiras	21.476	11.890	6.623
EBITDA	243.973	155.199	140.809
EBITDA %	16,01%	15,40%	17,30%
Despesas extraordinárias ⁽ⁱ⁾	2.641	2.714	3.094
EBITDA ajustado	246.614	157.913	143.903
EBITDA ajustado %	16,18%	15,70%	17,70%





4. Somos felizes
**com o que
fazemos**



4.

Somos felizes **com o que fazemos**

Nossas conquistas e nossos marcos são resultados de um time talentoso, dedicado e que sabe aplicar tecnologia e inovação entregando excelência para nossos clientes e milhões de pessoas. E isto só é possível porque somos felizes com o que fazemos.

A ética, transparência e responsabilidade social também são chaves fundamentais para nossa evolução e transformação como empresa. Afinal, somos feitos por pessoas para outras pessoas e nosso intuito primordial é fazer a diferença na vida também de pessoas: seja por meio de desenvolvimento profissional, na oportunidade de renda ou na elaboração de um produto.

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 43 mil colaboradores, mantém-se focada na excelência do atendimento, sustentabilidade e entrega dos melhores resultados.

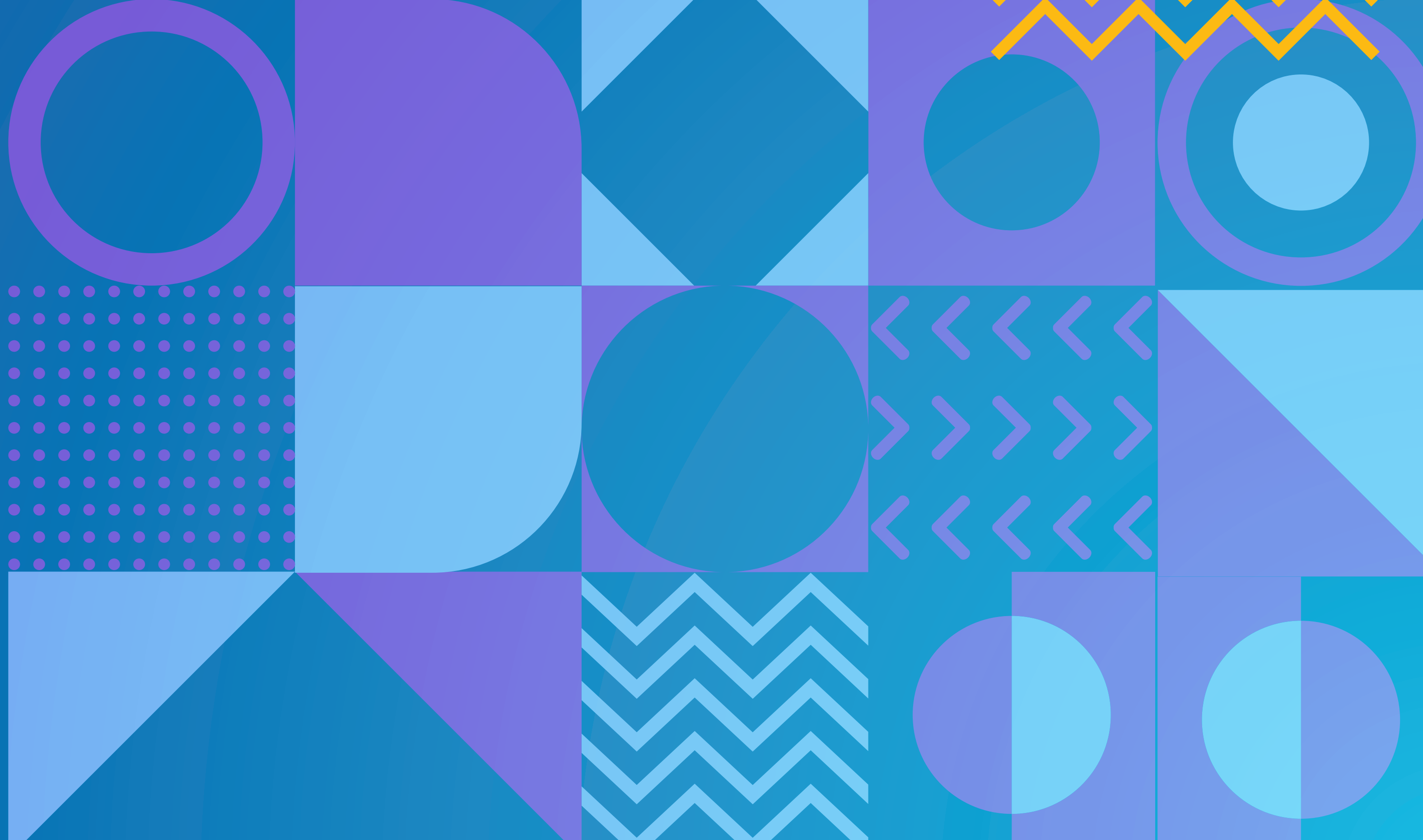
Presente em nosso DNA, a tecnologia nos guia, mas o que nos movimenta são as pessoas.





aec

Relacionamento com
Responsabilidade





KPMG Auditores Independentes Ltda.
Rua Paraíba, 550 - 12º andar - Bairro Funcionários
30130-141 - Belo Horizonte/MG - Brasil
Caixa Postal 3310 - CEP 30130-970 - Belo Horizonte/MG - Brasil
Telefone +55 (31) 2128-5700
kpmg.com.br

Relatório dos auditores independentes sobre as demonstrações financeiras

Aos Acionistas, Conselheiros e Diretores da
AeC Centro de Contatos S.A.
Belo Horizonte – MG

Opinião

Examinamos as demonstrações financeiras da AeC Centro de Contatos S.A. (Companhia) que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2022 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, compreendendo as políticas contábeis significativas e outras informações elucidativas.

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 2022, o desempenho de suas operações e os seus respectivos 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 (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 dos auditores 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, 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 2022, elaborada sob a responsabilidade da administração da Companhia, cuja apresentação não é requerida às companhias fechadas e apresentada como informação suplementar para fins de IFRS, foi submetida a procedimentos de auditoria executados em conjunto com a auditoria das demonstrações financeiras da Companhia. Para a formação de nossa opinião, avaliamos se essa demonstração está conciliada com as demonstrações financeiras e registros contábeis, conforme aplicável, e se a sua forma e 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 elaborada, em todos os aspectos relevantes, segundo os critérios definidos nesse Pronunciamento Técnico e está consistente em relação às demonstrações financeiras tomadas em conjunto.

Auditoria das demonstrações financeiras do exercício anterior

O balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2021 e as demonstrações do resultado, do resultado abrangente, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa e respectivas notas explicativas para o exercício findo nessa data, apresentados como valores correspondentes nas demonstrações financeiras do exercício corrente, foram anteriormente auditados por outros auditores independentes, que emitiram relatório em 14 de abril de 2022, sem modificação. Os valores correspondentes relativos às Demonstrações do Valor Adicionado (DVA), referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2021, foram submetidos aos mesmos procedimentos de auditoria por aqueles auditores independentes e, com base em seu exame, emitiram relatório sem modificação.

Outras informações que acompanham as demonstrações financeiras e o relatório dos auditores

A administração 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 este respeito.

Responsabilidades da administração e da governança pelas demonstrações financeiras

A administração 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 *International Accounting Standards Board* (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 administração é responsável pela avaliação da capacidade de a Companhia continuar operando, 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 administração 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 dos auditores 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 detectam 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 da 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 administração.
- Concluimos sobre a adequação do uso, pela administração, 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 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 manterem 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, 29 de março de 2023

KPMG Auditores Independentes Ltda.
CRC SP-014428/O-6 F-MG


Anderson Luiz de Menezes
Contador CRC MG-070240/O-3

AeC Centro de Contatos S.A.

Balço patrimonial em 31 de dezembro de 2022 e 2021

(Em milhares de Reais)

ATIVO	Notas explicativas	31/12/2022	31/12/2021	PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO	Notas explicativas	31/12/2022	31/12/2021
CIRCULANTE				CIRCULANTE			
Caixa e equivalentes de caixa	4	84.388	29.439	Contas a pagar aos fornecedores		34.286	25.705
Contas a receber de clientes	5	304.359	234.760	Empréstimos e financiamentos	11	104.168	56.778
Instrumentos financeiros derivativos	12	665	430	Instrumentos financeiros derivativos	12	1.104	1.739
Tributos a recuperar	6	242	822	Imposto de renda e contribuição social a pagar	27.2	13.986	8.682
Depósitos judiciais	16	-	1	Tributos a recolher	13	16.759	12.699
Despesas antecipadas	7	11.723	10.616	Obrigações trabalhistas	14	182.344	134.326
Demais ativos	8	5.723	4.119	Passivo de arrendamento	19	25.692	27.446
Total do ativo circulante		<u>407.100</u>	<u>280.187</u>	Impostos diferidos	18	2.586	1.848
				Demais contas a pagar	15	5.054	6.572
NÃO CIRCULANTE				Total do passivo circulante		<u>385.979</u>	<u>275.795</u>
Contas a receber de clientes	5	8.611	10.199	NÃO CIRCULANTE			
Instrumentos financeiros derivativos	12	101	1.129	Contas a pagar aos fornecedores		5.072	-
Tributos a recuperar	6	604	604	Empréstimos e financiamentos	11	39.445	43.763
Depósitos judiciais	16	12.018	14.628	Instrumentos financeiros derivativos	12	148	138
Despesas antecipadas	7	1.563	1.256	Tributos a recolher	13	127	-
Demais ativos	8	60	60	Passivo de arrendamento	19	68.126	89.143
		<u>22.957</u>	<u>27.876</u>	Impostos diferidos	18	4.177	5.582
Imobilizado	9	248.481	226.840	Dividendos a pagar	22	179.231	177.439
Intangível	10	50.914	35.782	Provisões	16	4.656	3.130
Ativo de direito de uso	19	83.706	108.781	Demais contas a pagar	15	566	-
Total do ativo não circulante		<u>406.058</u>	<u>399.279</u>	Total do passivo não circulante		<u>301.548</u>	<u>319.195</u>
				PATRIMÔNIO LÍQUIDO	20		
				Capital social		65.000	62.000
				Reservas de lucros		<u>60.631</u>	<u>22.476</u>
				Total do patrimônio líquido		125.631	84.476
TOTAL DO ATIVO		<u>813.158</u>	<u>679.466</u>	TOTAL DO PASSIVO E DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO		<u>813.158</u>	<u>679.466</u>

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

AeC Centro de Contatos S.A.

Demonstração de resultados

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2022 e 2021

(Em milhares de Reais, exceto lucro por ação)

	Notas explicativas	31/12/2022	31/12/2021
RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA	24	1.524.366	1.004.647
CUSTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS	25	(1.279.869)	(861.845)
LUCRO BRUTO		<u>244.497</u>	<u>142.802</u>
Despesas gerais e administrativas	25	(97.708)	(66.064)
Despesas comerciais	25.1	(7.483)	(1.339)
Outras receitas operacionais, líquidas	25.2	4.779	1.831
LUCRO ANTES DO RESULTADO FINANCEIRO		<u>144.085</u>	<u>77.230</u>
Receitas financeiras	26	67.663	23.198
Despesas financeiras	26	(89.139)	(35.088)
RESULTADO FINANCEIRO		<u>(21.476)</u>	<u>(11.890)</u>
LUCRO ANTES DO IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL		<u>122.609</u>	<u>65.340</u>
Imposto de renda e contribuição social Corrente	27.1	(44.897)	(23.713)
Diferido	27.1	<u>1.405</u>	<u>(498)</u>
		<u>(43.492)</u>	<u>(24.211)</u>
LUCRO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO		<u>79.117</u>	<u>41.129</u>
Lucro líquido por ação (básico e diluído) - em R\$	21	1,24	0,69

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

AeC Centro de Contatos S.A.

Demonstração de resultados abrangentes

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2022 e 2021

(Em milhares de Reais)

	<u>31/12/2022</u>	<u>31/12/2021</u>
LUCRO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO	79.117	41.129
Outros resultados abrangentes	-	-
Total do resultado abrangente do exercício	<u>79.117</u>	<u>41.129</u>

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

AeC Centro de Contatos S.A.

Demonstração das mutações do patrimônio líquido

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2022 e 2021

(Em milhares de Reais)

	Nota	Reservas de lucro				Lucros acumulados	Total
		Capital social	Reserva de subvenção para investimento	Reserva legal	Reserva de lucros		
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	20.1	7.298	(1.458)	(5.840)	-	-	-
Destinação do lucro do exercício:							
Constituição de reserva legal	20.2	-	-	2.057	-	(2.057)	-
Dividendos	22	-	-	-	(24.075)	(19.293)	(43.368)
Constituição de reserva de subvenção para investimento	20.2	-	486	-	-	(486)	-
Constituição de reserva de lucros	20.3	-	-	-	19.293	(19.293)	-
EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021		<u>62.000</u>	<u>486</u>	<u>2.697</u>	<u>19.293</u>	<u>-</u>	<u>84.476</u>
Lucro líquido do exercício		-	-	-	-	79.117	79.117
Contribuição dos acionistas e distribuições aos acionistas:							
Aumento de capital	20.1	3.000	(486)	(2.514)	-	-	-
Destinação do lucro do exercício:							
Constituição de reserva legal	20.2	-	-	3.955	-	(3.955)	-
Dividendos	22	-	-	-	(19.293)	(18.669)	(37.962)
Constituição de reserva de subvenção para investimento	20.2	-	486	-	-	(486)	-
Constituição de reserva de lucros	20.3	-	-	-	56.007	(56.007)	-
EM 31 DE DEZEMBRO DE 2022		<u>65.000</u>	<u>486</u>	<u>4.138</u>	<u>56.007</u>	<u>-</u>	<u>125.631</u>

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

AeC Centro de Contatos S.A.

Demonstração dos fluxos de caixa

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2022 e 2021

(Em milhares de Reais)

	Notas explicativas	31/12/2022	31/12/2021
FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS			
Lucro líquido do exercício		79.117	41.129
Ajustes de:			
Depreciação e amortização	25	99.888	77.969
Baixa de valor residual de imobilizado		728	3.330
Imposto de renda e contribuição social diferidos	27.1	(1.405)	498
Juros sobre empréstimos, líquidos da variação do valor justo dos instrumentos derivativos	11 e 12	17.207	6.415
Juros sobre arrendamentos	19	7.240	7.122
Perda Estimada para Crédito com Liquidação Duvidosa	5	1.504	-
Provisões natureza trabalhistas	16	440	(3.079)
Outras provisões		1.448	1.536
(Aumento) Redução nos ativos:			
Contas a receber de clientes		(69.515)	(96.314)
Tributos a recuperar		580	40
Depósitos judiciais		2.611	5.154
Demais contas a receber e despesas antecipadas		(3.024)	(6.047)
Outros ativos		8	(5)
Aumento (redução) nos passivos:			
Contas a pagar aos fornecedores		13.653	13.476
Obrigações trabalhistas		48.018	47.091
Tributos a recolher		47.880	27.006
Demais contas a pagar		(578)	(2.990)
Imposto de renda e contribuição social pagos	27.2	(38.389)	(19.701)
Pagamento de juros sobre empréstimos	11.1	(11.090)	(8.446)
Pagamento de juros sobre arrendamentos	19	(7.240)	(7.122)
Caixa líquido gerado pelas atividades operacionais		<u>189.081</u>	<u>87.062</u>
FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO			
Aquisição de imobilizado	9	(70.675)	(81.132)
Aquisição de intangível	10	(39.592)	(30.853)
Caixa líquido aplicado nas atividades de investimento		<u>(110.267)</u>	<u>(111.985)</u>
FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO			
Contratação de empréstimos e financiamentos	11.1	108.611	99.105
Amortização de financiamentos, líquido de instrumentos financeiros derivativos	11.1/12	(71.488)	(49.165)
Pagamento de arrendamentos	19	(24.818)	(21.397)
Dividendos pagos	22	(36.170)	(36.360)
Caixa líquido aplicado nas atividades de financiamento		<u>(23.865)</u>	<u>(7.817)</u>
AUMENTO (REDUÇÃO) DE CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA, LÍQUIDO		<u>54.949</u>	<u>(32.740)</u>
Caixa e equivalentes de caixa:			
No início do período	4	29.439	62.179
No fim do período	4	84.388	29.439
AUMENTO (REDUÇÃO) DE CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA, LÍQUIDO		<u>54.949</u>	<u>(32.740)</u>

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

AeC Centro de Contatos S.A.

Demonstração do valor adicionado

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2022 e 2021

(Em milhares de Reais)

	Notas explicativas	31/12/2022	31/12/2021
RECEITAS			
Prestação de serviços	24	1.681.590	1.108.161
Receitas relativas à construção de ativos próprios e benfeitorias em imóveis de terceiros		11.474	16.493
Outras receitas	25.2	6.438	4.051
INSUMOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS			
Custos dos serviços prestados		(171.048)	(113.756)
Materiais, serviços de terceiros e outros		(11.442)	(16.251)
VALOR ADICIONADO BRUTO		1.517.012	998.698
Depreciação e amortização	25	(99.888)	(77.969)
Valor adicionado líquido produzido pela entidade		1.417.124	920.729
Valor adicionado recebido em transferência:			
Receitas financeiras	26	67.663	23.198
VALOR ADICIONADO TOTAL		1.484.787	943.927
DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO			
Pessoal e encargos:			
Remuneração		871.319	568.377
Benefícios		119.497	80.184
Honorários da diretoria		17.213	13.542
FGTS		64.975	43.247
		1.073.004	705.350
Impostos, taxas e contribuições:			
Federal		191.178	126.091
Estadual		1.762	1.484
Municipal		49.384	33.056
Incentivos fiscais		(486)	(486)
		241.838	160.145
Remuneração de capitais de terceiros:			
Juros, variações monetárias e cambiais		88.448	34.831
Aluguéis		34	-
Outras		2.346	2.472
		90.828	37.303
Remuneração de capitais próprios:			
Dividendos e juros sobre capital próprio		18.669	19.293
Constituição de reservas		60.448	21.836
		79.117	41.129
VALOR ADICIONADO DISTRIBUÍDO		1.484.787	943.927

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

Notas explicativas às demonstrações financeiras

(Em milhares de Reais)

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”), teletendimento em geral, “telemarketing” e “help desk”; prestação dos serviços de consultoria em tecnologia das comunicações; 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; prestação dos serviços de locação de infraestrutura (espaço físico, equipamentos, instalações, sistemas, etc.); 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, serviços de “back office” e apoio administrativo e atividades de intermediação e agenciamento de serviços e negócios em geral, exceto imobiliário 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.

No ano de 2022, a Companhia superou suas marcas históricas de crescimento, ultrapassando o montante de R\$ 1,5 bilhão de Receita Líquida, um crescimento de 51,7% se comparado com 2021, que foi de R\$ 1,0 bilhão. Cabe ressaltar que, apesar dos custos, principalmente os relacionados aos de pessoal, acompanharem o aumento da receita a Companhia ampliou as suas margens, apresentando ainda uma melhor eficiência nos custos em 2022 comparando com 2021.

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 29 de março de 2023.

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 Principais políticas contábeis

a. 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.

b. 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 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 relativamente 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 2022 e de 2021, 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 setornar 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.

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.

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.

Contas a receber de clientes

A exposição da Companhia ao risco de crédito é influenciada principalmente pelas características individuais de cada cliente. Contudo, a Administração também considera os fatores que podem influenciar o risco de crédito da sua base de clientes, incluindo o risco de não pagamento, vide nota nº 31.

A Diretoria Financeira estabeleceu uma política de crédito na qual cada novo cliente é analisado individualmente quanto à sua condição financeira antes de a Companhia apresentarem uma proposta de limite de crédito e termos de pagamento. A revisão efetuada pela Companhia inclui a avaliação de ratings externos, quando disponíveis, informações do mercado, e, em alguns casos, referências bancárias. A Companhia possui controle sobre os clientes inadimplentes, monitorando individualmente a situação de cada um, podendo chegar a uma possível suspensão do fornecimento. A Companhia realiza as provisões para Perdas Esperadas nas contas a receber de clientes conforme critérios estabelecidos pelo CPC 48 / IFRS 9 – Instrumentos Financeiros.

c. 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.

d. Imobilizado

Os ativos imobilizados da Companhia estão compostos por terrenos, edifícios e construções, instalações, máquinas e equipamentos, veículos, 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:

	Anos
Edificações e construções	25
Instalações	10
Máquinas e equipamentos	14,5
Veículos	5
Móveis e utensílios	13,5
Ferramentas e aparelhos	10
Computadores e periféricos	4,5
Telefones e aparelhos	8,1

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.

e. 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 6,2 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.

f. 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, inicialmente mensurados a valor justo, 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.

Os valores divulgados no não circulante são relativos a contratos de serviços firmados com vigência de fornecimento que ultrapassa 12 meses em 31/12/2022, veja maiores detalhes do fluxo das transações na nota nº 28.

g. 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.

h. 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.

i. 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.

j. 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 somados 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.

k. *Reconhecimento de receita*

A Companhia reconhece uma receita na extensão em que for provável que benefícios econômicos recebidos e a receber pela Companhia, for mensurável de forma confiável. 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 declinente, a operação e as especificidades de cada acordo.

A receita é mensurada pelo valor justo, com base na contraprestação e parâmetros devidamente pactuados nos contratos com cada cliente, na qual produz cálculos confiáveis de mensuração para determinação e reconhecimento da receita pelo regime de competência. Tais valores são apreciados e aferidos pelo cliente que, por meio de aceite eletrônico pactua o valor final a ser faturado pela Companhia. Eventuais variações podem acontecer entre a medição e o efetivo faturamento em período subsequente. Apesar de serem casos raros são consideravelmente irrelevantes para detalhamentos. A título de exemplo, podemos citar que Receita com Serviços de Atendimento de Telemarketing, as quais, em sua maior parte são pelo tempo de atendimento ou Posto de Atendimento disponível.

A receita com prestação de serviço advém 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.

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.

l. Custos e despesas

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

m. 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.

n. 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.

o. 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 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) / IFRS 13 - Redução ao Valor Recuperável de Ativos 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 2.10.

Como expediente prático, a IFRS 16 (CPC 06 (R2) - Arrendamentos) 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.

p. Redução ao valor recuperável (impairment)

Ativos financeiros não derivativos

A Companhia reconhece provisões para perdas esperadas de crédito sobre:

- Ativos financeiros mensurados ao custo amortizado;
- Investimentos de dívida mensurados ao VJORA; e
- Ativos de contrato.

As provisões para perdas com contas a receber de clientes (incluindo recebíveis de arrendamentos) e ativos de contrato são mensuradas a um valor igual à perda de crédito esperada para a vida inteira do instrumento.

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 considera informações prospectivas (forward-looking). A avaliação da Administração acerca do risco de crédito está divulgada na nota explicativa nº 31.

A provisão para perdas para ativos financeiros mensurados pelo custo amortizado é deduzida do valor contábil bruto dos ativos. A provisão para perda esperada de crédito sobre o contas a receber está divulgado na nota explicativa nº 4.

Ativos não financeiros

Em cada data de reporte, a Companhia revisa os valores contábeis de seus ativos não financeiros (exceto estoques, e impostos diferidos) para apurar se há indicação de perda ao valor recuperável. Caso ocorra alguma indicação, o valor recuperável do ativo é estimado.

Para testes de redução ao valor recuperável, os ativos são agrupados em Unidades Geradoras de Caixa (UGC), ou seja, no menor grupo possível de ativos que gera entradas de caixa pelo seu uso contínuo, entradas essas que são em grande parte independentes das entradas de caixa de outros ativos ou UGCs.

O valor recuperável de um ativo ou 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. Quanto aos demais ativos, as perdas por redução ao valor recuperável são revertidas somente na extensão em que o novo valor contábil do ativo não exceda o valor contábil que teria sido apurado, líquido de depreciação ou amortização, caso a perda de valor não tivesse sido reconhecida.

q. 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, 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.

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

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 Constituição de provisão para perdas de crédito esperadas

A Companhia registra provisão para perda esperada de suas contas a receber, a partir da análise de mercado e da capacidade de pagamento do cliente.

3.4 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.

3.5 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

	31/12/2022	31/12/2021
Caixa (a)	27	26
Bancos - conta corrente (b)	47	522
Bancos - aplicações financeiras (c)	84.314	28.891
	84.388	29.439

- (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% do CDI (102,25% em 2021) em aplicações em CDB e 85,5% em aplicações compromissadas que iniciaram em 2022 e atende todos os requerimentos do CPC 09 para divulgação no circulante.

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:

	31/12/2022	31/12/2021
A vencer	292.541	226.932
Vencidos até 30 dias	12.004	11.947
Vencidos de 31 a 60 dias	2.693	17
Vencidos de 61 a 90 dias	125	60
Vencidos de 91 a 180 dias	230	18
Vencidos acima de 180 dias	6.881	5.985
Perda Estimada para Crédito com Liquidação Duvidosa – PECLD	(1.504)	-
	312.970	244.959
Circulante	304.359	234.760
Não circulante	8.611	10.199
	312.970	244.959

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, existiam contas a receber de clientes vencidos acima de 180 dias no montante de R\$6.881 (R\$5.985, em 31 de dezembro de 2021). A Companhia possui processos para recuperação das 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 processos tratam-se de casos específicos, os quais são acompanhados recorrentemente 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:

	31/12/2022	31/12/2021
Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social - COFINS	203	199
Contribuição Social sobre o Lucro Líquido - CSLL	66	267
Imposto de Renda Pessoa Jurídica – IRPJ	-	557
Imposto de Renda Retido na Fonte – IRRF	533	359
Programa de Integração Social – PIS	44	44
	<u>846</u>	<u>1.426</u>
Circulante	242	822
Não circulante (a)	604	604
	<u>846</u>	<u>1.426</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.

	31/12/2022	31/12/2021
Assinaturas e Mensalidades	4.127	6.309
Vale-transporte	3.055	2.208
Garantia	603	1.044
Peças e acessórios	287	562
Condomínios	145	125

	31/12/2022	31/12/2021
Assistência médica	880	724
Tributos pagos antecipadamente	116	205
Assistência odontológica	151	-
Vale refeição ¹	2.778	-
Outros custos e despesas pagos	1.144	695
	<u>13.286</u>	<u>11.872</u>
Circulante	11.723	10.616
Não circulante ²	1.563	1.256
	<u>13.286</u>	<u>11.872</u>

1. A Companhia alterou o fornecedor de Vale Refeição dos colaboradores no ano de 2022. O fornecedor anterior tinha por política fornecer o crédito dos cartões no momento do pedido e em seguida era realizado o pagamento da fatura, ocorrendo todo o ciclo dentro do mês de competência (faturamento e pagamento). Com o novo fornecedor o pagamento precisa ocorrer antes do faturamento e disponibilização do crédito aos colaboradores. Portanto passou-se a ser necessário transitar o pagamento do Vale Refeição pelo grupo de despesas antecipadas.
2. O montante compreendido no não circulante corresponde, essencialmente a assinaturas e mensalidades de software, seguros e garantias.

8 Demais ativos

	31/12/2022	31/12/2022
Material para uso e consumo	1.781	1.608
Adiantamento a fornecedores	1.562	304
Adiantamento de salários	9	17
Adiantamento de férias	2.412	1.654
Adiantamento de viagem	4	9
Valores a receber	15	23
Estimativa recebimento de sinistro (a)	-	564
	<u>5.783</u>	<u>4.179</u>
Circulante	5.723	4.119
Não circulante	60	60
	<u>5.783</u>	<u>4.179</u>

(a) O valor de R\$564 registrado em estimativa recebimento de sinistro refere-se a abertura de sinistro devido às fortes chuvas em 2021. Em 19 de janeiro de 2022, a Companhia recebeu da Axa Seguros S.A. o montante de R\$451 relativo ao sinistro, referente 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)
	<u>451</u>

9 Imobilizado

	31/12/2022	31/12/2021
Custo		
Terrenos	13.567	12.602
(-) Subvenção governamental (a)	(8.149)	(8.635)
Edifícios e construções	58.758	58.758
Instalações	13.886	13.886
Máquinas e equipamentos	63.553	61.264
Veículos	1.383	759
Móveis e utensílios	56.485	55.311
Ferramentas e aparelhos	180	165
Computadores e periféricos	198.164	146.673
Telefones e aparelhos	47.612	47.533
Benfeitorias	87.872	77.063
Obras em andamento	5.372	10.936
	538.682	476.315
Depreciação acumulada		
Edifícios e construções	(18.605)	(16.255)
Instalações	(13.886)	(13.886)
Máquinas e equipamentos	(28.239)	(24.057)
Veículos	(467)	(309)
Móveis e utensílios	(27.366)	(23.826)
Ferramentas e aparelhos	(113)	(98)
Computadores e periféricos	(101.588)	(77.498)
Telefones e aparelhos	(43.377)	(41.252)
Benfeitorias	(56.560)	(52.294)
	(290.201)	(249.475)
	248.481	226.840

- (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. Para maiores detalhes veja a nota nº 23.

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	Beneficórias	Obras em andamento	Total Imobilizado
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
Transferências internas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saldo em 31 de dezembro de 2021	<u>3.967</u>	<u>58.758</u>	<u>13.886</u>	<u>61.264</u>	<u>759</u>	<u>-</u>	<u>55.311</u>	<u>165</u>	<u>146.673</u>	<u>47.533</u>	<u>77.063</u>	<u>10.936</u>	<u>476.315</u>
Adições	965	-	-	2.478	624	-	1.926	15	52.857	317	2.515	8.978	70.675
Baixas	-	-	-	(189)	-	-	(752)	-	(1.366)	(238)	(6.249)	-	(8.794)
Subvenções	486	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	486
Transferências internas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	14.543	(14.543)	-
Saldo em 31 de dezembro de 2022	<u>5.418</u>	<u>58.758</u>	<u>13.886</u>	<u>63.553</u>	<u>1.383</u>	<u>-</u>	<u>56.485</u>	<u>180</u>	<u>198.164</u>	<u>47.612</u>	<u>87.872</u>	<u>5.371</u>	<u>538.682</u>
Depreciação Acumulada	Terrenos	Edificações e construções	Instalações	Máquinas e equipamentos	Veículos	Aeronaves	Móveis e utensílios	Ferramentas e aparelhos	Computadores e periféricos	Telefones e aparelhos	Beneficórias	Obras em andamento	Total Imobilizado
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
Transferências internas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saldo em 31 de dezembro de 2021	<u>-</u>	<u>(16.255)</u>	<u>(13.886)</u>	<u>(24.057)</u>	<u>(309)</u>	<u>-</u>	<u>(23.826)</u>	<u>(98)</u>	<u>(77.498)</u>	<u>(41.252)</u>	<u>(52.294)</u>	<u>-</u>	<u>(249.475)</u>
Despesa do exercício	-	(2.350)	-	(4.280)	(158)	-	(3.722)	(15)	(25.237)	(2.358)	(10.186)	-	(48.306)
Baixa	-	-	-	98	-	-	182	-	1.147	233	5.920	-	7.580
Transferências internas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saldo em 31 de dezembro de 2022	<u>-</u>	<u>(18.605)</u>	<u>(13.886)</u>	<u>(28.239)</u>	<u>(467)</u>	<u>-</u>	<u>(27.366)</u>	<u>(113)</u>	<u>(101.588)</u>	<u>(43.377)</u>	<u>(56.560)</u>	<u>-</u>	<u>(290.201)</u>
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	Beneficórias	Obras em andamento	Total Imobilizado
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
Saldo em 31 de dezembro de 2022	5.418	40.153	-	35.314	916	-	29.119	67	96.576	4.235	31.312	5.371	248.481

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\$48.306 (R\$38.110 em 31 de dezembro de 2021) 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 2022, no montante de R\$5.371 (R\$ 10.936 em 2021), refere-se aos gastos incorridos na reforma das unidades de João Pessoa/PB, Rio de Janeiro/RJ, Orion/MG e Montes Claros/MG.

10 Intangível

Custo	31/12/2022	31/12/2021
Marcas e patentes	69	69
Software	113.740	74.148
	<u>113.809</u>	<u>74.217</u>
Amortização acumulada	(62.895)	(38.435)
	<u>50.914</u>	<u>35.782</u>

O ativo intangível está demonstrado na tabela a seguir:

	Marcas e patentes	Software	Total
Custo			
Em 31 de dezembro de 2020	55	44.185	44.240
Adições	14	30.838	30.852
Baixas	-	(875)	(875)
	<u>69</u>	<u>74.148</u>	<u>74.217</u>
Em 31 de dezembro de 2021	69	74.148	74.217
Adições	-	39.592	39.592
Baixas	-	-	-
	<u>69</u>	<u>113.740</u>	<u>113.809</u>
Amortização acumulada			
Em 31 de dezembro de 2020	-	(23.269)	(23.269)
Despesa do exercício	-	(15.166)	(15.166)
	<u>-</u>	<u>(38.435)</u>	<u>(38.435)</u>
Em 31 de dezembro de 2021	-	(38.435)	(38.435)
Despesa do exercício	-	(24.460)	(24.460)
	<u>-</u>	<u>(62.895)</u>	<u>(62.895)</u>
Valor contábil líquido			
Saldo em 31 de dezembro de 2020	55	20.916	20.971
Saldo em 31 de dezembro de 2021	69	35.713	35.782
Saldo em 31 de dezembro de 2022	69	50.845	50.914

11 Empréstimos e financiamentos

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

	31/12/2022	31/12/2021
Em moeda estrangeira (a)	84.253	57.112
Em moeda nacional:		
Financiamento	2.487	3.176
Arrendamento financeiros	56.873	40.253
Total	143.613	100.541
Circulante	104.168	56.778
Não circulante	39.445	43.763
	143.613	100.541

- (a) Refere-se a captação efetuada em moeda estrangeira:
- (i) Em 22 de março de 2021, no montante equivalente a EUR 3.780 mil. 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 mil. 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.
- (iii) Em 14 de março de 2022, no montante equivalente a EUR 5.441 mil. Na mesma data, a Companhia contratou instrumentos derivativos (“Swap”) por estratégia de proteção, alterando sua exposição para CDI + 2,07% a.a. O vencimento da operação se dará em 14 de março de 2023.
- (iv) Em 25 de março de 2022, no montante equivalente a EUR 5.772 mil. Na mesma data, a Companhia contratou instrumentos derivativos (“Swap”) por estratégia de proteção, alterando sua exposição para CDI + 2,1% a.a. O vencimento da operação se dará em 27 de março de 2023.

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

	31/12/2021	Novos financiamentos	Atualizações / juros incorridos e variação cambial	Amortização principal	Amortização juros	31/12/2022
Moeda estrangeira	57.112	60.000	11.056	(38.677)	(5.238)	84.253
Arrendamentos	43.812	54.790	-	(27.827)	(5.289)	65.486
(-) Encargos arrendamentos	(3.559)	(10.476)	5.422	-	-	(8.613)
	<u>40.253</u>	<u>44.314</u>	<u>5.422</u>	<u>(27.827)</u>	<u>(5.289)</u>	<u>56.873</u>
CDC - Aymoré Financiamentos	2.779	1.576	-	(1.939)	(233)	2.183
CDC – Banco de Lage Laden	750	3.045	-	(3.045)	(330)	420
(-) Encargos arrendamentos	(353)	(323)	560	-	-	(116)
	<u>3.176</u>	<u>4.298</u>	<u>560</u>	<u>(4.984)</u>	<u>(563)</u>	<u>2.487</u>
	<u>100.541</u>	<u>108.612</u>	<u>17.038</u>	<u>71.488</u>	<u>(11.090)</u>	<u>143.613</u>

	31/12/2020	Novos financiamentos	Atualizações / juros incorridos e variação cambial	Amortização principal	Amortização juros	31/12/2021
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 - Aymoré 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)
	<u>648</u>	<u>5.581</u>	<u>325</u>	<u>(3.073)</u>	<u>(305)</u>	<u>3.176</u>
	<u>56.052</u>	<u>99.105</u>	<u>6.751</u>	<u>(52.921)</u>	<u>(8.446)</u>	<u>100.541</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, onde no final do contrato o bem pertence à Companhia.

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

	31/12/2022	31/12/2021
Obrigações brutas de arrendamento financeiro - pagamentos mínimos de arrendamento:		
Menos de um ano	31.997	23.456
Mais de um ano e menos de cinco anos	33.489	20.356
Encargos de financiamento futuros sobre os arrendamentos financeiros	<u>(8.613)</u>	<u>(3.559)</u>
Valor presente das obrigações de arrendamento financeiro	<u>56.873</u>	<u>40.253</u>

12 Instrumentos financeiros derivativos

Em 2022 e 2021, a Companhia contratou instrumentos derivativos (“swap”) por estratégia de proteção de risco cambial sendo o valor protegido e o vencimento das operações descrito na nota explicativa nº 11.1.

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

	31/12/2022	31/12/2021
Moeda estrangeira	(486)	(318)
Ativo circulante	665	430
Ativo não circulante	101	1.129
Passivo circulante	(1.104)	(1.739)
Passivo não circulante	(148)	(138)
	(486)	(318)

A movimentação dos instrumentos financeiros derivativos é como segue:

	Ativo	Passivo	Total líquido
Saldo em 31 de dezembro de 2020	3.102	-	3.102
Recebimento	(3.756)	-	(3.756)
Atualizações / Juros incorridos	2.213	1.877	336
	1.559	1.877	(318)
Saldo em 31 de dezembro de 2021	1.559	1.877	(318)
Recebimento	(835)	(667)	(168)
Atualizações / Juros incorridos	42	42	-
	766	1.252	(486)

31/12/2022

	Indexador			Valor de mercado		
	Posição ativa	Posição passiva		Posição ativa	Posição passiva	Ganho (perda)
Vencimento			Valor de referência nacional			
24/09/2024	Dólar + (Libor + 1,62% a.a.)	CDI + 1,95 a.a.	Dólar 5.800 mil	21.820	21.948	(128)
14/03/2023	Eur + 1,26% a.a.	CDI + 2,07 a.a.	Eur 5.441 mil	30.853	31.464	(611)
25/03/2023	Eur + 1,35% a.a.	CDI + 2,1% a.a.	Eur 5.772 mil	31.578	31.325	253
				84.251	84.737	(486)

31/12/2021

	Indexador			Valor de mercado		
	Posição ativa	Posição passiva		Posição ativa	Posição passiva	Ganho (perda)
Vencimento			Valor de referência nacional			
22/03/2022	Eur + 1,88% a.a.	CDI + 1,96 a.a.	Eur 3.7800 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	33.054	31.692	1.362
				57.111	57.429	(318)

13 Tributos a recolher

	31/12/2022	31/12/2021
Imposto sobre Serviços – ISS	4.645	3.408
Programa de Integração Social e Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social - PIS e COFINS	5.617	4.520
Imposto de Renda Retido na Fonte – IRRF	6.025	4.183
Demais impostos	599	588
	<u>16.886</u>	<u>12.699</u>
Circulante	16.759	12.699
Não circulante	127	-
	<u>16.886</u>	<u>12.669</u>

14 Obrigações trabalhistas

	31/12/2022	31/12/2021
Salários	62.867	49.728
Provisão para férias	91.447	63.499
Contribuição previdenciária	7.225	5.824
FGTS	8.198	6.148
Contribuição previdenciária sobre receita bruta (a)	4.564	3.685
Pró-labore a pagar	6.879	5.317
Pensão alimentícia	41	34
Contribuição sindical	16	11
Demais contribuições	158	80
Consignado	663	-
Provisão de 13º Salário	286	-
	<u>182.344</u>	<u>134.326</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

	31/12/2022	31/12/2021
Provisões para contas a pagar (i)	2.551	2.926
Aluguéis	6	-
Condomínios	219	199
Créditos diversos	52	7
Valores a pagar	11	-
Receita diferida (ii)	1.730	3.350
Outras contas a pagar	485	90
	<u>5.054</u>	<u>6.572</u>
Circulante	<u>5.054</u>	<u>6.572</u>
Não Circulante	<u>566</u>	<u>-</u>

- (i) Os valores classificados em provisões para contas a pagar correspondem substancialmente às estimativas de despesas com Energia Elétrica, Telefonia e Internet incorridas em dezembro de cada exercício, cujas medições ainda não haviam sido formalizadas pelos fornecedores.

- (ii) As receitas são reconhecidas pelo regime de competência quando da efetiva prestação de serviços baseando-se em medições efetuadas. São classificadas como receita diferida, os faturamentos de serviços que serão prestados no futuro oriundos de acordo contratual entre a Companhia e o cliente, sem possibilidade de devolução ou abatimento por parte da Companhia.

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 estão demonstrados na tabela a seguir:

	Depósitos judiciais		Provisões	
	31/12/2022	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2021
Contingências trabalhistas	10.875	14.477	3.418	2.978
Contingências tributárias	1.142	151	1.237	151
Contingências cíveis	1	1	1	1
	<u>12.018</u>	<u>14.629</u>	<u>4.656</u>	<u>3.130</u>
Circulante	-	1	-	-
Não circulante	12.018	14.628	4.656	3.130
	<u>12.018</u>	<u>14.629</u>	<u>4.656</u>	<u>3.130</u>

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

	Depósitos recursais				Provisões			
	Cíveis	Tributários	Trabalhista	Totais	Cíveis	Tributários	Trabalhista	Totais
Em 31 de dezembro de 2020	1	-	19.782	19.783	1	-	6.208	6.209
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	1	151	14.477	14.629	1	151	2.978	3.130
Adição	-	991	300	1.291	-	1.086	4.242	5.328
Baixa	-	-	(4.813)	(4.813)	-	-	(3.802)	(3.802)
Atualização	-	-	911	911	-	-	-	-
Em 31 de dezembro de 2022	<u>1</u>	<u>1.142</u>	<u>10.875</u>	<u>12.018</u>	<u>1</u>	<u>1.237</u>	<u>3.418</u>	<u>4.656</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 2022, 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 2022 é de R\$1.576 (R\$2.223 em 31 de dezembro de 2021).

18 Impostos diferidos

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

	31/12/2022					31/12/2021				
	Diferenças temporárias	Imposto de renda	Contribuição social	ISS	Total	Diferenças temporárias	Imposto de renda	Contribuição social	ISS	Total
Arrendamentos (i)	20.762	(5.191)	(1.869)	-	(7.060)	18.428	(4.607)	(1.659)	-	(6.266)
Depreciação – revisão da vida útil (i)	21.388	(5.347)	(1.925)	-	(7.272)	18.366	(4.592)	(1.653)	-	(6.245)
Provisão trabalhista	(3.418)	855	308	-	1.163	(2.978)	745	268	-	1.013
Provisão civil (1)	(1)	-	-	-	-	(1)	-	-	-	-
Provisão fiscal	(5.077)	1.269	457	-	1.726	(2.644)	661	238	-	899
Provisão folha (iv)	(16.747)	4.187	1.507	-	5.694	(9.992)	2.498	899	-	3.397
Receita a realizar (iii)	80.467	-	-	(2.585)	(2.585)	55.442	-	-	(1.848)	(1.848)
Variação cambial	(989)	247	89	-	336	(505)	126	45	-	171
Derivativos	(1.903)	476	171	-	647	(1.033)	258	93	-	351
Receita diferida	(1.729)	432	156	-	588	(3.350)	838	302	-	1.140
Estimativa recebimento de sinistro	-	-	-	-	-	125	(31)	(11)	-	(42)
	<u>92.753</u>	<u>(3.072)</u>	<u>(1.106)</u>	<u>(2.585)</u>	<u>(6.763)</u>	<u>71.858</u>	<u>(4.104)</u>	<u>(1.478)</u>	<u>(1.848)</u>	<u>(7.430)</u>
Impostos diferidos passivo circulante					(2.586)					(1.848)
Impostos diferidos passivo não circulante					<u>(4.177)</u>					<u>(5.582)</u>
Imposto diferido, líquido					<u>(6.763)</u>					<u>(7.430)</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, adespesa 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 7,62% em 2022 (7,12% em 2021).

A movimentação do saldo de arrendamentos está demonstrada abaixo:

	31/12/2022			31/12/2021		
	Ativo de direito de uso	Passivo de arrendamento	Despesas	Ativo de direito de uso	Passivo de arrendamento	Despesas
Saldo Inicial	108.781	116.589	-	90.890	95.403	-
Adição de novos contratos/remensuração	2.047	2.047	-	42.584	42.584	-
Baixa	-	-	-	-	(1)	-
Pagamento principal	-	(24.818)	-	-	(21.397)	-
Pagamento juros	-	(7.240)	-	-	(7.122)	-
Depreciação	(27.122)	-	(27.122)	(24.693)	-	(24.693)
Juros	-	7.240	(7.240)	-	7.122	(7.122)
Total	83.706	93.818	(34.362)	108.781	116.589	(31.815)

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	31/12/2022	31/12/2021
Em até 1 ano	31.686	34.121
De 2 a 3 anos	40.797	49.520
De 3 a 4 anos	12.291	16.078
De 4 a 5 anos	9.461	11.912
Mais de 5 anos	20.650	29.776
	<u>114.885</u>	<u>141.407</u>
Menos: juros a apropriar	<u>(21.067)</u>	<u>(24.818)</u>
	<u>93.818</u>	<u>116.589</u>
Arrendamento operacional de curto prazo	25.692	27.446
Arrendamento operacional de longo prazo	<u>68.126</u>	<u>89.143</u>
Total de arrendamento operacional	<u>93.818</u>	<u>116.589</u>

20 Patrimônio líquido

20.1 Capital social

O capital social da Companhia em 31 de dezembro de 2022 no montante de R\$65.000 (R\$62.000 em 31 de dezembro de 2021), está representado por 65.000.000 ações ordinárias nominativas (62.000.000 ações em 31 de dezembro de 2021) com valor nominal de R\$1,00 (R\$1,00 em 2021) cada uma, totalmente subscritas e integralizadas.

Em 29 de abril de 2022 foi aprovado aumento de capital no montante de R\$3.000, como destinação de parte das reservas legal (R\$2.514) e de subvenção para investimento (R\$486). Em decorrência do referido aumento de capital foi aprovada a emissão de novas 3.000.000 ações ordinárias, com valor nominal de R\$1,00.

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.

20.2 Reservas de lucro

a. Reserva legal

A reserva legal é constituída mediante a apropriação de 5% do lucro líquido do exercício até 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.

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:

	31/12/2022	31/12/2021
Lucro líquido do exercício	79.117	41.129
Lucro por ação básico e diluído		
Média ponderada das ações ordinárias disponíveis (unid.)	64.013.699	59.620.668
Lucro por ação básico (R\$)	1,24	0,69

22 Dividendos a pagar

A destinação dos dividendos na apuração do resultado do exercício é constituída conforme preconiza a Lei das S.A., bem como em observância ao ICPC 08 - Contabilização da Proposta de Pagamento de Dividendos, deixando a parcela remanescente do Lucro Ajustado à disposição da AGO a ser realizada em prazo legal subsequente ao encerramento do exercício social, momento em que serão dadas as tratativas contábeis da Reserva de Lucros Retidos. Todo o montante de dividendos propostos reconhecidos como obrigação pela Companhia tem sua data de vencimento para além de 2024 e por isso está em sua totalidade reconhecida no longo prazo, de acordo com deliberação em AGO aprovada em 29 de Abril de 2022.

Os dividendos foram calculados considerando o exposto a seguir:

	31/12/2022	31/12/2021
Lucro líquido do exercício	79.117	41.129
Constituição da reserva legal (5%)	(3.955)	(2.057)
Constituição de reserva de subvenção para investimento	(486)	(486)
Base de cálculo dos dividendos	<u>74.676</u>	<u>38.586</u>
Dividendo mínimo obrigatório (50%)	(37.338)	(19.293)
Obrigação reconhecida em 31/12 – ICPC 08	<u>18.669</u>	<u>19.293</u>
Reserva de Lucros Retidos à disposição da AGO	<u>56.007</u>	<u>19.293</u>
Dividendos Propostos em 31/12 por força da Lei 6.404 e ICPC 08	<u>(18.669)</u>	<u>(19.293)</u>
Porcentagem sobre o lucro líquido ajustado distribuído	25%	50%

Abaixo demonstramos a movimentação do saldo de dividendos a pagar:

Em 31 de dezembro de 2020	170.431
Valor a distribuir aprovado em AGO – 30/04/2021	24.075
Dividendos mínimo obrigatório	19.293
Dividendos pagos	<u>(36.360)</u>
Em 31 de dezembro de 2021	177.439
Valor a distribuir aprovado em AGO – 29/04/2022	19.293
Dividendos mínimo obrigatório	18.669
Dividendos pagos	<u>(36.170)</u>
Em 31 de dezembro de 2022	<u>179.231</u>

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

	31/12/2022	31/12/2021
Circulante	-	-
Não circulante	<u>179.231</u>	<u>177.439</u>
	<u>179.231</u>	<u>177.439</u>

23 Subvenções e assistências governamentais

	Montes Claros	Governador Valadares	Mossoró	Juazeiro do Norte	Arapiraca	Total
Em 31 de dezembro de 2020	1.573	446	3.248	2.971	883	9.121
Amortização subvenção	<u>(80)</u>	<u>(27)</u>	<u>(177)</u>	<u>(157)</u>	<u>(45)</u>	<u>(486)</u>
Em 31 de dezembro de 2021	1.493	419	3.071	2.814	838	8.635
Amortização subvenção	<u>(80)</u>	<u>(27)</u>	<u>(177)</u>	<u>(157)</u>	<u>(45)</u>	<u>(486)</u>
Em 31 de dezembro de 2022	<u>1.413</u>	<u>392</u>	<u>2.894</u>	<u>2.657</u>	<u>793</u>	<u>8.149</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 34.087 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 escrituralavrada 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 lavradano cartório 1º Ofício de Notas, Registro Imobiliário RTD e RPJ. (livro 209 e folha 28), para construção de unidade operacional da Companhia.

24 Receita operacional líquida

A conciliação entre a receita bruta e a receita líquida apresentada na demonstração do resultado do exercício findos em 31 de dezembro de 2022 e de 2021 está demonstrada a seguir:

	31/12/2022	31/12/2021
Receita bruta	1.681.729	1.108.678
Deduções da receita bruta:		
Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social - COFINS	(50.587)	(33.343)
Imposto Sobre Serviço – ISS	(45.217)	(29.700)
CPRB	(50.458)	(33.247)
Programa de Integração Social – PIS	(10.962)	(7.224)
Descontos incondicionais	(139)	(517)
	<u>1.524.366</u>	<u>1.004.647</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:

	31/12/2022	31/12/2021
Custo dos serviços prestados	(1.279.869)	(861.845)
Despesas gerais e administrativas	(97.708)	(66.064)
	<u>(1.377.577)</u>	<u>(927.909)</u>
Salários e encargos (vide nota 25.3)	(1.105.209)	(732.522)
Serviços contratados	(90.989)	(57.582)
Depreciações e amortizações	(99.888)	(77.969)
Aluguéis e condomínios	(2.878)	(2.688)
Despesas tributárias (a)	(9.371)	(5.493)
Outros custos e despesas (b)	(69.242)	(51.655)
	<u>(1.377.577)</u>	<u>(927.909)</u>

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

	31/12/2022	31/12/2021
Contribuição de Intervenção no Domínio Econômico – CIDE	(496)	(230)
Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social - COFINS	(1.088)	(306)
Contribuição Previdenciária sobre a Receita Bruta – CPRB	-	(9)
Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços – ICMS	(1.678)	(1.199)
Imposto sobre Operações Financeiras – IOF	(606)	(83)

	31/12/2022	31/12/2021
Imposto Predial e Territorial Urbano – IPTU	(3.773)	(2.984)
Imposto Sobre Propriedade de Veículo Automotor - IPVA	(3)	-
Imposto sobre a renda das Pessoas Jurídicas) - IRPJ	(57)	-
Imposto de Renda Retido na Fonte - IRRF	(828)	(362)
Imposto sobre Serviço – ISS	(297)	(97)
Programa de Integração Social – PIS	(226)	(62)
Taxas energia elétrica	(73)	(48)
Demais taxas	(246)	(113)
	(9.371)	(5.493)

(b) Os outros custos e despesas estão detalhados conforme abaixo:

	31/12/2022	31/12/2021
Energia Elétrica	(19.972)	(17.567)
Telefonia	(9.087)	(9.341)
Viagens	(6.170)	(2.128)
Peças e Acessórios	(4.812)	(4.249)
Higiene e Limpeza	(3.643)	(1.814)
Fretes e Carretos	(3.549)	(2.295)
Material de Consumo	(3.169)	(2.265)
Água	(2.855)	(1.601)
Condução Urbana /Táxi	(2.716)	(1.994)
Locações	(1.800)	(614)
Lanches e Refeições	(1.742)	(609)
Internet	(1.632)	(1.454)
Multas	(1.520)	(2.278)
Veículos	(1.251)	(603)
Seguros	(1.197)	(334)
Assinaturas e Mensalidades	(938)	(393)
Demais custos	(3.189)	(2.116)
	(69.242)	(51.655)

25.1 Despesas comerciais por natureza

	31/12/2022	31/12/2021
Eventos (a)	(6.757)	(978)
Propaganda e publicidade	(680)	(342)
Revistas e publicações	(46)	(19)
	(7.483)	(1.339)

(a) O aumento expressivo das despesas com eventos, se deve especialmente a retomadas dos eventos presenciais no ano de 2022, em decorrência da flexibilização das restrições impostas pela pandemia da COVID-19.

25.2 Outras receitas (despesas) operacionais, líquidas por natureza

	31/12/2022	31/12/2021
Outras receitas:		
Alienação de ativo não circulante	904	3.570
Recuperação de despesas	-	94
Rateio de despesas corporativas	342	257
Energia elétrica	42	-
Multas contratuais (a)	1.357	-
Outras receitas (b)	<u>3.793</u>	<u>130</u>
	<u>6.438</u>	<u>4.051</u>
Outras despesas:		
Valor contábil ativos alienados	(686)	(1.764)
Valor contábil bens e direitos	(837)	(429)
Rateio de despesas corporativas	<u>(136)</u>	<u>(27)</u>
	<u>(1.659)</u>	<u>(2.220)</u>
	<u>4.779</u>	<u>1.831</u>

(a) Referem-se a multas contratuais recebidas de clientes em 2022.

(b) O aumento referem-se a venda de imobilizados

25.3 Salários e encargos por natureza

	31/12/2022	31/12/2021
Remuneração	(865.065)	(565.332)
Benefícios	(119.497)	(80.185)
INSS	(32.204)	(27.171)
FGTS	(64.975)	(43.247)
Acordos trabalhistas	(6.255)	(3.045)
Honorários da diretoria	<u>(17.213)</u>	<u>(13.542)</u>
	<u>(1.105.209)</u>	<u>(732.522)</u>

26 Resultado financeiro

	31/12/2022	31/12/2021
Receitas financeiras		
Descontos obtidos	7	-
Juros recebidos	175	43
Rendimentos de aplicações financeiras	4.350	1.269
Variação cambial ativa	23	-
Variação monetária ativa	1.486	668
Variação cambial de empréstimos, líquida de derivativos (notas nº 11 e 12)	61.616	21.123
Outras receitas	<u>6</u>	<u>90</u>
	<u>67.663</u>	<u>23.198</u>

	31/12/2022	31/12/2021
Despesas financeiras		
Despesas bancárias	(236)	(214)
Juros pagos	(2.312)	(170)
Juros sobre arrendamentos	(5.422)	(2.752)
Juros sobre arrendamentos	(7.240)	(7.122)
Juros sobre empréstimos e financiamentos	(560)	(325)
Variação cambial de empréstimos, líquida de derivativos (notas nº 11 e 12)	(72.841)	(24.462)
Variação cambial passiva	(72)	-
Outras	(456)	(43)
	<u>(89.139)</u>	<u>(35.088)</u>
	<u>(21.476)</u>	<u>(11.890)</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.

	31/12/2022	31/12/2021
Lucro antes do imposto de renda e da contribuição social	122.609	65.340
Alíquota nominal	34%	34%
Imposto de renda e contribuição social a alíquota nominal	(41.687)	(22.216)
Incentivos fiscais	-	60
Outras adições permanentes	(1.805)	(2.055)
	<u>(43.492)</u>	<u>(24.211)</u>
Imposto de renda e contribuição social		
Correntes	(44.897)	(23.713)
Diferidos	1.405	(498)
	<u>(43.492)</u>	<u>(24.211)</u>
Alíquota efetiva	35%	37%

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 2020		6.116
Provisão		23.713
Retidos		(1.446)
Pagamento		(19.701)
		<u>8.682</u>
Em 31 de dezembro de 2021		8.682
Provisão		44.897
Retidos		(1.370)
Parcelamento		166
Pagamento		(38.389)
		<u>13.896</u>
Em 31 de dezembro de 2022		13.896

28 Gestão de risco financeiro

28.1 Mensuração do Valor Justo

Ao mensurar o valor justo de um ativo ou um passivo, a Companhia usa dados observáveis de mercado, tanto quanto possível. Os valores justos são classificados em diferentes níveis em uma hierarquia baseada nas informações (inputs) utilizadas nas técnicas de avaliação da seguinte forma:

- Nível 1: preços cotados (não ajustados) em mercados ativos para ativos e passivos idênticos
- Nível 2: Inputs, exceto os preços cotados no Nível 1, que são observáveis para o ativo ou passivo, diretamente (preços) ou indiretamente (derivado de preços)
- Nível 3: inputs, para o ativo ou passivo, que não são baseados em dados observáveis de mercado (inputs não observáveis)

28.2 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.

c. *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.

d. 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.

e. 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.

Em 31 de dezembro de 2022	Menor 1 ano	1 a 3 anos
Contas a pagar aos fornecedores	34.286	5.072
Empréstimos e financiamentos	104.186	39.445
Instrumentos financeiros derivativos	439	47
Demais contas a pagar	484	586
Em 31 de dezembro de 2021	Menor 1 ano	1 a 3 anos
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	-

28.3 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:

	Classificação	31/12/2022	31/12/2021
Ativos financeiros			
Caixa e equivalentes de caixa	Custo amortizado	84.388	29.439
Contas a receber de clientes	Custo amortizado	312.970	244.959
Instrumentos financeiros derivativos (nível 2)	Valor justo	766	1.559
Depósitos judiciais	Custo amortizado	12.018	14.629
Passivos financeiros			
Contas a pagar aos fornecedores	Custo amortizado	39.358	25.705
Empréstimos e financiamentos	Custo amortizado	143.613	100.541
Instrumentos financeiros derivativos (nível 2)	Valor justo	1.252	1.877
Demais contas a pagar	Custo amortizado	1.050	90

28.4 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 2022 e de 2021 estão demonstrados abaixo:

	31/12/2022	31/12/2021
Total de empréstimos e financiamentos (líquido de derivativos)	144.099	100.859
(-) Caixa e equivalentes de caixa	(84.388)	(29.439)
Caixa líquido	59.711	71.420
Total do patrimônio líquido	106.962	84.476
Total do capital	166.673	155.896
Índice de alavancagem financeira	36%	46%

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 2022 o caixa líquido da Companhia era R\$59.711. Deste total exclui-se o valor de R\$59.286 referente às operações não indexadas ao CDI. Assim, o caixa líquido sujeito à variação do CDI monta em R\$425 em 31 de dezembro de 2022.

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

Período até 31 de dezembro de 2022			
Operação	Cenário base	Cenário I 25%	Cenário II 50%
Exposição líquida	425	531	637
Taxa média efetiva do CDI anual – acumulada em 2022	12,38%	12,38%	12,38%
Taxa média anual estimada do CDI	12,34%	15,43%	18,51
Efeito nas receitas financeiras sujeitas a variações do CDI			
Conforme cenários estimados	52	66	79
Ganho (Perda) líquido	(1)	13	26

Período até 31 de dezembro de 2021

Operação	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:

Pagamentos efetuados	31/12/2022	31/12/2021
Aluguéis de imóveis:		
Luz e Cia	7.385	7.216
Azevedo e Cia	7.385	7.216
	<u>14.770</u>	<u>14.432</u>
	31/12/2022	31/12/2021
Contas de resultado		
Custo dos serviços prestados:		
Robbyson Systems (*)	(9.469)	(7.528)
AeC.Com Tecnologias Ltda. (*)	(72)	(72)
	<u>(9.541)</u>	<u>(7.600)</u>
Rateio de despesas:		
AeC.Com	95	53
AeC Consulting	62	89
AeC Outsourcing	(26)	58
Robbyson Systems	74	30
	<u>205</u>	<u>230</u>
Total registrado em contas de resultado	<u>(9.336)</u>	<u>(7.370)</u>

	<u>31/12/2022</u>	<u>31/12/2021</u>
Ativo circulante		
Demais ativos:		
AeC.Com	8	5
AeC Consulting	-	9
AeC Outsourcing	-	4
Robbyson Systems	<u>7</u>	<u>5</u>
Subtotal – Demais ativos	<u>15</u>	<u>23</u>
Total registrado em contas do ativo	<u>15</u>	<u>23</u>
Passivo circulante		
Fornecedores – Robbyson Systems	763	736
Rateio despesas corporativas – AeC Outsourcing	<u>11</u>	<u>-</u>
Total – Passivo circulante	<u>774</u>	<u>736</u>
Passivo não circulante – acionistas		
Acionistas - Dividendos a pagar	<u>179.231</u>	<u>177.439</u>
Total – Passivo não circulante	<u>179.231</u>	<u>177.439</u>
Total registrado em contas do passivo	<u>180.005</u>	<u>178.175</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\$17.213 em 2022 (R\$13.542 em 2021).

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 detalhada na nota explicativa nº 19.

31.2 Fianças

A tabela a seguir demonstra os saldos em 31 de dezembro de 2022 e de 2021 das despesas com fianças referentes aos contratos de prestação de serviços da Companhia:

	<u>31/12/2022</u>	<u>31/12/2021</u>
Carta-fiança	<u>(239)</u>	<u>(169)</u>
	<u>(239)</u>	<u>(169)</u>

32 Qualidade do crédito dos ativos financeiros

A Companhia registra provisão para perda esperada de seu contas a receber, a partir da utilização de uma matriz de provisões para a sua mensuração. As taxas de perda são calculadas por meio do uso do método de ‘rolagem’ com base na probabilidade de um valor a receber avançar por estágios sucessivos de inadimplência até a baixa completa. As taxas de rolagem são calculadas separadamente para exposições em diferentes segmentos com base em certas características de risco de crédito comuns, como o tempo de relacionamento com o cliente e o tipo de produto fornecido. Para maiores detalhes, consulte a política contábil na nota explicativa 2.3.

A tabela a seguir fornece informações sobre a exposição ao risco de crédito e perdas de crédito esperadas para as contas a receber de clientes e ativos de contrato para clientes individuais em 31 de dezembro de 2022.

	31/12/2022	31/12/2021
Contas a receber de clientes		
Contrapartes sem classificação externa de crédito (b):		
Grupo 1	6.690	65.748
Grupo 2	287.665	162.043
Grupo 3	13.255	9.077
Grupo 4	5.360	8.091
	<u>312.970</u>	<u>244.959</u>
 Conta corrente e aplicações financeiras de curto prazo (a)		
BBB	-	1
B	84.361	29.412
	<u>84.361</u>	<u>29.413</u>
 Partes relacionadas		
Grupo 2	4	23
	<u>4</u>	<u>23</u>

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

(b) Detalhamento dos grupos:

- **Grupo 1** - novos clientes/partes relacionadas (menos de seis meses).
- **Grupo 2** - clientes/partes relacionadas existentes (mais de seis meses) sem inadimplência nopassado.
- **Grupo 3** - clientes/partes relacionadas existentes (mais de seis meses) com algumas inadimplênciasno 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 inadimplênciasno 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 2022 e de 2021, a Companhia realizou as seguintes atividades de investimento e financiamento não envolvendo caixa, portanto, essas não estão refletidas na demonstração dos fluxos de caixa:

	31/12/2022	31/12/2021
Aumento de capital social com parte da reserva legal – nota 20.1	2.514	5.840
Aumento de capital com o total da reserva de subvenção para investimento - nota 20.1	486	1.458
Reconhecimento de direito de uso (Novos contratos nota nº 19)	2.047	42.584