



AeC CENTRO DE CONTATOS S.A.

COMPANHIA FECHADA - CNPJ: 02.455.233/0001-04

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

Senhores Acionistas, Nos termos das disposições legais e estatutárias, a Administração da AeC Centro de Contatos S.A. ("Companhia" ou "AeC"), submete à apreciação dos senhores o Relatório da Administração e as Demonstrações Financeiras da Companhia. Há quase 30 anos no mercado, a AeC desenvolve soluções customizadas de experiência do consumidor. Com um olhar inovador, aplica tecnologia de ponta em seus processos e o seu diferencial está no modo como lida com pessoas e entende seu papel de agente transformador na sociedade. Nos últimos dez anos, a AeC alcançou e ultrapassou a marca de 100 premiações conquistadas. Dentre elas, 21 compreendidas no ano de 2020. Outra incrível marca também foi alcançada: a empresa foi reconhecida pelo 5º ano consecutivo como a Melhor Empresa de Serviços do País, pelo Época Negócios 360º. No ano de 2020 também alcançou marcas como a sexta conquista do Prêmio Ouvidoria Brasil, promovido pela ABRAREC e quatro troféus no prêmio "Best Performance". Outra importante premiação foi o selo do Great Place to Work indicando que a AeC é um ótimo lugar para se trabalhar, além do Anuário Telecom e do Anuário Informática. Além desses, outros expressivos prêmios foram conquistados, como seis prêmios no CONAREC, Cliente SA, além do reconhecimento pela Frost & Sullivan como a Líder em Valor para o Cliente na Indústria Brasileira de Serviços de Terceirização da Experiência do Cliente em Excelência nas Boas Práticas.

O ano de 2020 foi marcado pelos impactos da pandemia do COVID-19 no contexto socioeconômico mundial. A Companhia reagiu rapidamente a esse cenário: comitês diretivos/estratégicos foram criados, migração de grande parte dos colaboradores operacionais para home office, maior controle do fluxo de caixa e negociações com clientes e fornecedores. Frente aos números de 2019, a AeC cresceu neste ano desafiador, como se observa: • A receita líquida em 2020 alcançou R\$814 milhões, crescimento de 12% em relação a 2019 (R\$728,3 milhões). • Lucro líquido de R\$51 milhões em 2020, 50% maior se comparado ao lucro líquido de R\$34 milhões em 2019, representando R\$0,94 por ação. • Geração de caixa operacional de R\$111 milhões, 14% maior que o ano de 2019 (R\$97 milhões). • O CAPEX totalizou R\$73 milhões em 2020, superior em 35% na comparação com 2019 (R\$54 milhões), dos quais R\$10 milhões foram investidos em tecnologia da informação, R\$47 milhões em novos equipamentos e R\$16 milhões foram aquisições em função da COVID-19. Em 2020, o EBITDA ajustado alcançou R\$144 milhões, uma elevação de 16% em relação ao ano de 2019 (R\$124 milhões) como se pode observar na reconciliação:

BALANÇO PATRIMONIAL EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 E DE 2019 - (em milhares de reais - R\$)		31/12/2020		31/12/2019	
ATIVO					
CIRCULANTE					
Caixa e equivalentes de caixa	2	62.179	25.567		
Contas a receber de clientes		139.849	135.307		
Instrumentos financeiros derivativos		3.102	-		
Tributos a recuperar		862	1.444		
Depósitos judiciais		855	162		
Despesas antecipadas		5.157	5.288		
Demais ativos		3.669	3.421		
Ativos não circulantes mantidos para distribuição aos acionistas		-	3.298		
Total do ativo circulante		215.673	174.487		
NÃO CIRCULANTE					
Realizável a longo prazo:					
Contas a receber de clientes		8.794	10.227		
Tributos a recuperar		604	604		
Depósitos judiciais		18.928	25.105		
Despesas antecipadas		1.114	1.633		
Outros valores a receber		-	17		
Impostos diferidos		-	4.000		
Demais ativos		60	60		
Total do realizável a longo prazo		29.500	41.646		
Imobilizado	3	186.272	157.428		
Intangível		20.971	8.670		
Ativo de direito de uso		90.890	81.013		
Total do ativo não circulante		327.633	288.757		
TOTAL DO ATIVO		543.306	463.244		
PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO					
CIRCULANTE					
Contas a pagar aos fornecedores		12.229	14.035		
Empréstimos e financiamentos		47.407	1.628		
Imposto de renda e contribuição social a pagar		6.116	-		
Tributos a recolher		7.960	6.441		
Obrigações trabalhistas		87.235	73.785		
Dividendos a pagar		24.075	15.945		
Passivo de arrendamento		22.154	18.180		
Demais contas a pagar		9.415	18.813		
Total do passivo circulante		216.591	148.827		
NÃO CIRCULANTE					
Empréstimos e financiamentos		8.645	1.504		
Passivo de arrendamento		73.249	65.178		
Impostos diferidos		5.541	8.912		
Dividendos a pagar		146.356	75.031		
Provisões		6.209	10.264		
Demais contas a pagar		-	4.690		
Total do passivo não circulante		240.000	165.579		
PATRIMÔNIO LÍQUIDO					
Capital social	4	54.702	58.000		
Reservas de lucros	4.1	32.013	90.838		
Total do patrimônio líquido		86.715	148.838		
TOTAL DO PASSIVO E DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO		543.306	463.244		

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras

DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO PARA OS EXERCÍCIOS FIMOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 E DE 2019 - (Em milhares de reais - R\$)

	Reservas de lucros					Lucros acumulados	Total
	Capital social	Reserva de subvenção para investimento	Reserva legal	Reserva de retenção de lucros	Reserva de lucros		
EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018	58.000	486	2.217	70.000	20.819	151.522	34.080
Lucro líquido do exercício	-	-	-	-	-	34.080	34.080
Destinação do lucro do exercício:							
Constituição de reserva legal	-	-	1.704	-	-	(1.704)	-
Dividendos	-	-	-	-	(20.819)	(15.945)	(36.764)
Constituição de reserva de subvenção para investimento	-	486	-	-	-	(486)	-
Constituição de reserva de lucros	-	-	-	-	15.945	(15.945)	-
EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019	58.000	972	3.921	70.000	15.945	148.838	51.195
Lucro líquido do exercício	-	-	-	-	-	51.195	51.195
Contribuição dos acionistas e distribuições aos acionistas:							
Redução de capital	(3.298)	-	-	-	-	-	(3.298)
Destinação do lucro do exercício:							
Constituição de reserva legal	-	-	2.559	-	-	(2.559)	-
Dividendos	-	-	-	(70.000)	(15.945)	(24.075)	(110.020)
Constituição de reserva de subvenção para investimento	-	486	-	-	-	(486)	-
Constituição de reserva de lucros	-	-	-	-	24.075	(24.075)	-
EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020	54.702	1.458	6.480	-	24.075	86.715	86.715

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras

DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO PARA OS EXERCÍCIOS FIMOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 E DE 2019 - (Em milhares de reais - R\$)

	31/12/2020	31/12/2019
RECEITAS		
Prestação de serviços	896.944	801.177
Receitas relativas à construção de ativos próprios e benfeitorias em imóveis de terceiros	17.222	-
Outras receitas	462	3.747
INSUMOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS		
Custos dos serviços prestados	(97.774)	(92.074)
Materiais, serviços de terceiros e outros	(17.120)	(17.120)
VALOR ADICIONADO BRUTO	799.734	712.850
Depreciação e amortização	(54.234)	(51.349)
Valor adicionado líquido produzido pela entidade	745.500	661.501
Receitas financeiras	8.282	6.393
VALOR ADICIONADO TOTAL	753.782	667.894
DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO		
Pessoal e encargos:		
Remuneração	425.249	396.612
Benefícios	68.007	69.965
Honorários da diretoria	9.028	5.779
FGTS	31.545	27.521
	533.829	499.877
Impostos, taxas e contribuições:		
Federal	127.141	103.875
Estadual	980	1.395
Municipal	26.081	22.543
Incentivos fiscais	(486)	(486)
	153.716	127.327
Remuneração de capitais de terceiros:		
Juros, variações monetárias e cambiais	14.515	5.319
Alugueis	23	346
Outras	504	945
	15.042	6.610
Remuneração de capitais próprios:		
Dividendos e juros sobre capital próprio	24.075	15.945
Constituição de reservas	27.120	18.135
	51.195	34.080
VALOR ADICIONADO DISTRIBUÍDO	753.782	667.894

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras

NOTAS EXPLICATIVAS DA ADMINISTRAÇÃO ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS PARA O EXERCÍCIO FIMOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 (Valores expressos em milhares de reais - R\$, exceto quando indicado de outra forma)

1 Informações gerais - 1.1 Contexto operacional - A AeC Centro de Contatos S.A. ("Companhia") foi constituída no ano de 1998, inicialmente na forma de sociedade limitada, alterando

para sociedade anônima de capital fechado em 28 de agosto de 2006, e está sediada em Belo Horizonte - MG. A Companhia atua no ramo de prestação de serviços de centro de contatos telefônicos ("contact center"), teleatendimento em geral, "telemarketing" e "help desk"; prestação dos serviços de consultoria em tecnologia das comunicações; a prestação de serviços nas áreas de informática sem fornecimento de peças ou materiais, incluindo suporte técnico, manutenção e outros serviços em tecnologia da informação; desenvolvimento e/ou licenciamento de softwares sob encomenda ou softwares customizáveis ou não customizáveis; a prestação dos serviços de locação de infraestrutura (espaço físico, equipamentos, instalações, sistemas, etc); a prestação dos serviços de representação comercial e agente do comércio de equipamentos de informática, de software customizável e de programas de informática não customizáveis; serviço de correspondente bancário e a participação, como sócia ou acionista, em outras sociedades.

2 Caixa e equivalentes de caixa

	31/12/2020	31/12/2019
Caixa (a)	27	30
Bancos - conta corrente (b)	122	625
Bancos - aplicações financeiras (c)	62.030	24.912
	62.179	25.567

(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 99,65% do CDI em 2020 e de 99,41% do CDI em 2019.

3. Imobilizado

	31/12/2020	31/12/2019
Custo	12.708	12.708
Terrenos	(9.121)	(9.607)
(-) Subvenção governamental	58.327	58.179
Edifícios e construções	13.886	13.886
Instalações	54.033	47.892
Máquinas e equipamentos	726	192
Veículos	524	524
Aeronaves	49.710	45.406
Móveis e utensílios	145	147
Ferramentas e aparelhos	96.995	70.459
Computadores e periféricos	46.484	45.114
Telefones e aparelhos	69.043	49.115
Benfeitorias	5.319	8.386
Obras em andamento	398.779	342.401
Total do custo do ativo imobilizado	(212.507)	(184.973)
Depreciação acumulada	186.272	157.428

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.

EBITDA (R\$ mil)	2020	2019
Lucro antes do imposto de renda e contribuição social	79.952	53.403
Depreciação e amortização	54.234	51.349
Receitas e despesas financeiras	6.623	(333)
EBITDA	140.809	104.419
EBITDA %	17,3%	14,3%
Despesas extraordinárias	3.094	19.880
EBITDA ajustado	143.903	124.299
EBITDA ajustado %	17,7%	17,1%

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 25 mil colaboradores, mantém-se focada na excelência do atendimento, sustentabilidade, diversificação de seus negócios e entrega dos melhores resultados.

DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS PARA OS EXERCÍCIOS FIMOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 E DE 2019 - (Em milhares de reais - R\$, exceto lucro por ação)

	31/12/2020	31/12/2019
RECEITA	813.980	728.332
CUSTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS	(672.254)	(604.269)
LUCRO BRUTO	141.726	124.063
Despesas gerais e administrativas	(54.583)	(55.757)
Despesas comerciais	(917)	(3.717)
Outras receitas operacionais, líquidas	349	(11.519)
LUCRO ANTES DO RESULTADO FINANCEIRO	86.575	53.070
Receitas financeiras	8.282	6.393
Despesas financeiras	(14.905)	(6.060)
RESULTADO FINANCEIRO	(6.233)	333
LUCRO ANTES DO IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL	79.952	53.403
Imposto de renda e contribuição social		
Corrente	(28.058)	(21.816)
Diferido	(699)	2.493
	(28.757)	(19.323)
LUCRO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO	51.195	34.080
Lucro líquido por ação (básico e diluído) - em R\$	0,94	0,59

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras

DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS ABRANGENTES PARA OS EXERCÍCIOS FIMOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 E DE 2019 - (Em milhares de reais - R\$)

	31/12/2020	31/12/2019
Outros resultados abrangentes	51.195	34.080
Total do resultado abrangente do exercício	51.195	34.080

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras

DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA PARA OS EXERCÍCIOS FIMOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 E DE 2019 - (Em milhares de reais - R\$)

	31/12/2020	31/12/2019
FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS		
Lucro líquido do exercício	51.195	34.080
Ajustes de:		
Depreciação e amortização	54.234	51.349
Baixa de valor residual de imobilizado	264	-
Imposto de renda e contribuição social diferidos	699	(2.493)
Juros sobre empréstimos, líquidos da variação do valor justo dos instrumentos derivativos	2.291	66
Juros sobre arrendamentos	5.744	4.463
Provisões para riscos	(4.055)	(2.972)
Outras provisões	(68)	1.387
(Aumento) Redução nos ativos:		
Contas a receber de clientes	(3.109)	(13.351)
Tributos a recuperar	582	(1.281)
Depósitos judiciais	5.484	(167)
Demais contas a receber e despesas antecipadas	419	(1.284)
Outros ativos	(1)	(5)
Aumento (redução) nos passivos:		
Contas a pagar aos fornecedores	(1.806)	4.358
Obrigações trabalhistas e tributos a recolher	42.573	27.583
Demais contas a pagar	(14.095)	19.790
Imposto de renda e contribuição social pagos	(21.488)	(23.932)
Pagamento de juros sobre empréstimos	(2.233)	(62)
Pagamento de juros sobre arrendamentos	(5.738)	-
CAIXA LÍQUIDO GERADO pelas atividades operacionais	110.892	97.529
FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO		
Aquisição de imobilizado	(58.674)	(48.822)
Aquisição de intangível	(14.605)	(5.702)
CAIXA LÍQUIDO aplicado nas atividades de investimento	(73.279)	(54.524)
FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO		
Contratação de empréstimos e financiamentos	59.738	3.371
Amortização de financiamentos	(9.978)	(243)
Pagamento de arrendamentos	(20.196)	(22.270)
Dividendos pagos	(30.565)	(25.301)
CAIXA LÍQUIDO aplicado nas atividades de financiamento </		