

continuação

BRASIL TELECOM CALL CENTER S.A.

CNPJ: 04.014.081/0001-30

Provisões

Valor reconhecido como provisão é a melhor estimativa de desembolso exigido para liquidar a obrigação presente na data do balanço, com base na opinião dos administradores e consultores jurídicos internos e externos, sendo os valores registrados com base nas estimativas dos custos dos desfechos dos processos.

Para a mensuração do valor das provisões a constituir a Companhia adota essencialmente duas metodologias: (i) modelo de mensuração estatística e (ii) modelo de mensuração individual. Para a determinação da metodologia a ser utilizada a Companhia analisa critérios, a quantidade de processos, o processo, o valor do processo, o valor estimado do eventual pagamento e a natureza do processo.

O modelo de mensuração estatística é habitualmente usado nas situações em que existe (i) um volume significativo de processos administrativos ou judiciais com natureza semelhante, (ii) os processos tem individualmente um valor reduzido e (iii) é possível determinar um modelo estatístico com base em informação histórica sobre taxas de condenação, montante dos pagamentos e movimentação do número de processos. Habitualmente neste modelo a Companhia faz uso do cálculo do valor esperado das contingências trabalhistas, conforme determinado pelo parágrafo 39 do CPC 25 (IAS 37), bem como solicita pareceres a especialistas externos para avaliação do risco de perda. As principais contingências objeto deste modelo são as trabalhistas.

O modelo de mensuração individual é habitualmente usado nas situações em que (i) o processo tem um elevado valor, (ii) é possível de forma razoável fazer uma avaliação do risco individual do dispêndio a realizar e (iii) não existe similaridade de natureza nos processos. Neste modelo a Companhia faz uso de pareceres externos de especialistas nas áreas abrangidas para avaliação do risco de perda. As principais contingências objeto deste modelo são as tributárias e civil estratégicas.

O aumento da obrigação em decorrência da passagem do tempo é reconhecido como despesa financeira.

Reconhecimento das receitas

As receitas correspondem, substancialmente, ao valor das contraprestações recebidas ou recebíveis em razão de serviços no curso regular das atividades da Companhia. A receita é reconhecida quando transfere o controle sobre serviços aos clientes em um montante que reflete a contraprestação a qual a entidade espera ter direito em troca desses serviços. As receitas de serviços são reconhecidas quando estes são prestados e são baseadas nas horas incorridas pelos profissionais alocados nas atividades de suporte operacional e atendimento de call center para a controladora Oi.

A Companhia aplica os julgamentos que afetam significativamente a determinação do valor e do reconhecimento da receita quando o controle é compartilhado com o cliente, considerando o modelo de reconhecimento de cinco etapas: (i) identificação do contrato, (ii) identificação das obrigações de desempenho separadas no contrato, (iii) determinação do preço da transação, (iv) alocação do preço da transação para as obrigações de desempenho, (v) reconhecimento da receita quando for satisfatória a obrigação de desempenho. Uma receita não é reconhecida se há uma incerteza significativa na sua realização.

Reconhecimento das despesas

As despesas são contabilizadas pelo regime de competência, obedecendo a sua vinculação com as realizações das receitas. As despesas pagas antecipadamente e que competem a exercitulos futuros são diferidas de acordo com seus respectivos prazos de exercício.

Receitas e despesas financeiras

As receitas financeiras são contabilizadas pelo regime de competência e representam os descontos financeiros obtidos, atualização monetária de depósitos judiciais e ajustes a valor presente. As despesas financeiras são essencialmente principalmente, por atualização monetária de provisões, apropriação de ajustes a valor presente e impostos sobre operações financeiras e despesas bancárias.

Imposto de renda e contribuição social sobre o lucro correntes e diferidos
O imposto de renda e a contribuição social sobre o lucro são contabilizados pelo regime de competência.

Os tributos mencionados atribuíveis a diferenças temporárias, prejuízos fiscais e base negativa da contribuição social são registrados no ativo ou passivo, conforme o caso, somente no pressuposto de realização ou exatidão futura de resultados de acordo com a expectativa da Administração considerando a continuidade da empresa. A Companhia reduz o valor contábil do ativo fiscal diferido na medida em que não seja mais provável que lucro tributável suficiente estará disponível para permitir que o benefício de parte ou de todo aquele ativo fiscal diferido possa ser utilizado.

(c) Estimativas e julgamentos contábeis críticos

As demonstrações financeiras, a Administração da Companhia se baseia em estimativas e premissas derivadas da experiência histórica e outros fatores, incluindo expectativas de eventos futuros, as quais se consideram razoáveis e relevantes. A aplicação das estimativas e premissas frequentemente requer julgamentos relacionados a assuntos que não são incertos, com relação aos resultados das operações e ao valor dos ativos e passivos. Os resultados operacionais e posição financeira podem diferir se as experiências e premissas utilizadas na mensuração das estimativas forem diferentes. Os resultados das operações e posição financeira podem diferir se as experiências e premissas utilizadas na mensuração das estimativas forem diferentes. Os resultados das operações e posição financeira podem diferir se as experiências e premissas utilizadas na mensuração das estimativas forem diferentes.

(d) Novas normas, alterações e interpretações de normas

(d.1) Novas normas adotadas em 1 de janeiro de 2021

Normas e emendas a normas	Aplicações obrigatórias com início em ou após:
Definição de taxas de juros de referência para aplicação das normas IFRS 9, IAS 37, IFRS 7, de normas IFRS 4 e IFRS 16	1 de janeiro de 2021
As alterações nas referidas normas não tiveram impactos nas Demonstrações Financeiras da Companhia.	
(d.2) Novas normas, interpretações e emendas ainda não adotadas	
As novas normas, interpretações e emendas emitidas pelo IASB que não afetaram em períodos contábeis futuros e que a Companhia decidiu por não adotar antecipadamente são as seguintes, válidas para períodos iniciados a partir de 1 de janeiro de 2022:	

Normas e emendas a normas	Aplicações obrigatórias com início em ou após:
Contrato oneroso - Classificação dos custos relacionados ao cumprimento de contrato oneroso.	1 de janeiro de 2022
IAS 37 - Imobilização - Classificação de itens antes do imobilizado estar em condições de operação	1 de janeiro de 2022
IAS 16 - Estrutura conceitual	1 de janeiro de 2022
IFRS 1 - Aspectos de primeira adoção em uma controladora; IFRS 9 - Critério do teste de 10% para a reversão de passivos financeiros; IFRS 16 - Exemplos ilustrativos de arrendamento mercantil e IAS 41 - Aspectos de mensuração a valor justo	1 de janeiro de 2022
Classificação de passivos como circulante ou não circulante.	1 de janeiro de 2023
Contrato de seguros - Isenções temporárias da aplicação da IFRS 9 para seguradoras	1 de janeiro de 2023
IFRS 17 - Nova norma para Contratos de Seguros em substituição do IFRS 4	1 de janeiro de 2023
A Companhia não espera impactos das alterações dessas normas nas suas Demonstrações Financeiras.	

3. INSTRUMENTOS FINANCEIROS E ANÁLISE DE RISCOS

As atividades da Companhia são expostas a uma variedade de alterações nas condições financeiras, tais como: risco de mercado (incluindo risco de alterações na moeda, risco de taxa de juros sobre valor justo, risco de taxa de juros sobre fluxo de caixa e risco de preço), risco de crédito e risco de liquidez. O gerenciamento de risco é realizado pela diretoria de tesouraria da Companhia, de acordo com as políticas aprovadas pelo Conselho de Administração. A gestão de tesouraria identifica, avalia e cobre os riscos financeiros em conjunto com as unidades operacionais da Companhia. A Administração fornece os princípios escritos para gerenciamento de risco global, bem como as políticas que abrangem áreas específicas, tais como risco das taxas de câmbio e de juros, risco de crédito e investimentos de liquidez imediata.

De acordo com as suas naturezas, os instrumentos financeiros podem envolver riscos conhecidos ou não, sendo importante, no melhor julgamento, avaliar o potencial desses riscos. Assim, podem existir riscos com garantias ou sem garantias, dependendo de aspectos circunstanciais ou legais.

3.1 Composição dos instrumentos financeiros

Na data de encerramento dos balanços, os principais saldos contábeis apresentados que podem ser considerados como instrumentos financeiros consistem em contas bancárias e equivalentes de caixa, contas a receber de clientes, fornecedores e empréstimos com partes relacionadas, para os quais o valor de custo se aproxima do valor de realização.

3.1.1 Mensuração do valor justo

De acordo com o CPC 40/IFRS 7, a Companhia mensura seus equivalentes de caixa pelo seu valor justo. Tais ativos são classificados como Nível 1, pois são preços negociados em mercados ativos para ativos ou passivos identificados a que a entidade possa ter acesso na data da mensuração. Os valores contábeis e os valores justos estimados de nossos principais ativos e passivos financeiros em 31 de dezembro de 2021 e de 2020 estão resumidos a seguir:

	2021		2020	
	Mensuração contábil	Valor justo	Mensuração contábil	Valor justo
Ativos financeiros				
Contas bancárias	Valor justo	697	697	374
Equivalentes de caixa	Valor justo	4.618	4.618	5.556
Contas a receber	Custo amortizado	107.520	107.520	79.512
Passivos financeiros				
Fornecedores	Custo amortizado	92.017	92.017	93.173
Empréstimos com partes relacionadas	Custo amortizado		6	6

3.2 Risco de liquidez

O risco de liquidez surge da possibilidade da Companhia não honrar com suas obrigações contratuais nas datas previstas devido às restrições de liquidez no mercado. A Administração da Companhia monitora as previsões contínuas das exigências de liquidez para assegurar que tenha caixa suficiente para atender às necessidades operacionais, sendo as necessidades de caixa para o pagamento de suas obrigações supridas pela controladora Oi em recuperação judicial (Nota 1).

3.3 Risco de mercado

(a) Risco de taxa de juros
Ativos financeiros de caixa em moeda local são mantidos em fundos de investimento exclusivos de liquidez imediata, sendo a maior parte da carteira composta de Operações Compromissadas com remuneração atrelada à taxa SELIC.
O risco de taxa de juros vinculados aos ativos decorre da possibilidade de ocorrerem queda nessas taxas e, consequentemente, na remuneração desses ativos.

(b) Risco cambial

A Companhia não possui ativos ou passivos financeiros sujeitos ao risco cambial.

3.4 Risco de crédito

O risco de crédito associado às contas a receber de clientes não é relevante em função da concentração da carteira em empresa do mesmo grupo econômico. Não se constitui uma perda estimada para créditos de liquidação duvidosa para os recebíveis de empresas ligadas.

As operações com instituições financeiras (aplicações financeiras e empréstimos e financiamentos) são distribuídas em instituições de primeira linha de "rating" AAA, AA, A e de risco soberano, evitando risco de concentração.

O risco de crédito das aplicações financeiras é avaliado através do estabelecimento de limites máximos de aplicação nas contrapartes, considerando os "ratings" publicados pelas principais agências de risco internacionais para cada uma dessas contrapartes.

4. RECEITA DE SERVIÇOS

	2021	2020
Receita bruta de serviços (Nota 18)	461.095	472.577
Dedução da receita bruta	(25.066)	(29.682)
Tributos	(26.066)	(29.682)
Receita de serviços	435.029	442.895

5. DESPESAS POR NATUREZA

	2021	2020
Pessoal	(390.954)	(424.489)
Serviços de terceiros	(13.301)	(6.743)
Materiais	(230)	(800)
Total	(404.485)	(432.032)
Classificados como:		
Custos dos serviços prestados	(321.594)	(374.544)
Despesas com vendas	(4.823)	(1.076)
Despesas gerais e administrativas	(56.412)	(56.412)
Total	(404.485)	(432.032)

6. OUTRAS RECEITAS E DESPESAS OPERACIONAIS

	2021	2020
Outras receitas operacionais		
Recuperação de tributos e despesas recuperadas	7.041	215
Total	7.041	215
Outras despesas operacionais		
Provisões e provisões	(10.612)	(3.268)
Doações e patrocínios	(1.891)	(329)
Tributos	(89)	(71)
Multas	(61)	(108)
Reconciliação de processos judiciais (i)	141	(733)
Outras despesas	(1.028)	(2.225)
Total	(13.681)	(11.331)

(i) Em 2020, refere-se ao resultado do projeto de reconciliação das garantias de emissão em processo judicial.

7. RESULTADO FINANCEIRO

	2021	2020
Receitas financeiras		
Ajuste a valor presente (i)	7.964	7.958
Descontos financeiros obtidos	2.404	2.449
Juros e variações monetárias sobre outros ativos (i)	(45)	1.216
Rendimentos de aplicações financeiras	116	47
Recuperação de despesa financeira	141	20
Total	10.580	11.590
Despesas financeiras		
Atualização monetária de provisões	(6.484)	(1.792)
Imposto sobre operações financeiras e encargos bancários	(342)	(251)
Juros e variações monetárias sobre outros passivos (i)	(76)	(247)
Outras despesas financeiras (ii)	11	(4.602)
Total	(6.909)	(6.992)
Resultado financeiro	3.677	4.698

(i) Representado por ajuste a valor presente sobre transações de longo prazo com partes relacionadas de R\$ 7.959 (2020 - R\$ 7.823) e de juros e variações monetárias sobre outros ativos de R\$ 5 (2020 - R\$ 30) (Nota 18).
(ii) Em 2020, refere-se ao impacto das atualizações monetárias do projeto de reconciliação das garantias dadas em processos judiciais.

8. IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL SOBRE O LUCRO

Os tributos sobre a renda abrangem o imposto de renda e a contribuição social sobre o lucro. A alíquota para imposto de renda é de 25% e a alíquota para contribuição social é de 9%, produzindo uma taxa tributária nominal combinada de 34%.

Os registros relativos à provisão de imposto de renda e contribuição social sobre o lucro reconhecidos no resultado são os seguintes:

	2021	2020
Imposto de renda e contribuição social sobre o lucro		
Tributos correntes	(3.460)	(851)
Total	(3.460)	(851)
Resultado antes das tributações IRPJ e CSLL	27.581	4.445
IRPJ e CSLL sobre o resultado tributado	(9.378)	(1.511)
Incentivos fiscais	24	24
Exclusões permanentes (i)	5.175	2.549
Perda estimada de créditos fiscais diferidos	719	(1.913)
Efeito de IRPJ/CSLL na demonstração de resultado	(3.460)	(851)
Alíquota efetiva de imposto de renda e contribuição social	12,55%	19,15%
(i) Os principais efeitos de exclusões permanentes estão relacionados a ajuste a valor presente sobre transações de longo prazo com partes relacionadas e doações não dedutíveis.		

9. CAIXA, EQUIVALENTES DE CAIXA E APLICAÇÕES FINANCEIRAS

Os equivalentes de caixa realizados pela Companhia, nos exercícios finais em 31 de dezembro de 2021 e de 2020, são mensurados pelos respectivos valores justos.

(a) Caixa e equivalentes de caixa

	2021	2020
Contas bancárias	4.618	5.556
Equivalentes de caixa	5.315	5.930
Total	9.933	11.486
Operações compromissadas (i)	4.618	5.556
Títulos privados (i)	20	20
Equivalentes de caixa	4.638	5.576

(i) Representado, principalmente, por fundos de investimentos exclusivos, sendo a maior parte da carteira composta por Operações Compromissadas com remuneração atrelada à taxa Selic. O portfólio encerrado se aloca, preferencialmente, em instrumentos no mercado à vista, possuindo liquidez imediata para todos os investimentos.

(ii) Em 2020, representado, principalmente, por letras financeiras do tesouro de bancos privados com remuneração atrelada à taxa CDI e de liquidez imediata.

10. CONTAS A RECEBER

	2021	2020
Serviços futuros	107.520	79.512
Total (i)	107.520	79.512
Circulante	63.512	16.650
Non circulante (ii)	44.008	62.862
(i) Estes montantes são relativos às transações com partes relacionadas (Nota 18).		
(ii) Refere-se às parcelas a receber da controladora Oi e da Oi Móvel - "Em Recuperação Judicial" ("OI Móvel"), que estão sujeitas às cláusulas do PRJ.		

11. TRIBUTOS CORRENTES E DIFERIDOS SOBRE A RENDA

	ATIVO	
	2021	2020
Tributos correntes a recuperar		
IR a recuperar	1.444	73
CS a recuperar	553	25
IRRF/CSLL - Impostos retidos na fonte	5	5
Circulante	2.002	101
Tributos diferidos a recuperar		
IR sobre diferenças temporárias	14.201	13.643
CS sobre diferenças temporárias	5.113	4.912
IR sobre prejuízos fiscais	2.961	3.434
CS sobre base negativa	899	1.304
Provisão para perda	(22.574)	(23.293)
Non circulante		
Movimentação do imposto de renda e contribuição social diferidos		
Saldo em 2020	Reconhecido no resultado de IR/CS diferidos	Saldo em 2021

Impostos diferidos (passivos)
Ativos com relação a:

	2021	2020
Provisões	16.690	898
Participação nos lucros	2.575	(309)
Outras adições e exclusões		
Temporárias	(710)	(240)
Prejuízos fiscais	3.434	(1.073)
Base negativa de CSLL	1.304	(405)
Provisão para perda	(23.293)	(719)
Total	1.586	2.266

12. OUTROS TRIBUTOS

	2021	2020
Tributos correntes a recolher		
IR a pagar	2.507	615
CS a pagar	955	239
Circulante	3.462	851

13. DEPÓSITOS E BLOQUEIOS JUDICIAIS

Conforme estabelecido pelas respectivas legislações, os depósitos judiciais são atualizados monetariamente.

	2021	2020
TRIBUTOS		
ISS	1.111	4.348
Outros	157	157
Total	1.268	4.505
Circulante	1.111	4.348
Non circulante	157	157
PASSIVO		
2021	2020	
PIS e COFINS	3.065	2.589
ISS	5	143
Outros	5	143
Total	3.116	2.732
Circulante	1.623	1.623
Non circulante	1.493	1.109

(i) Este valor representa a perda estimada nos saldos de depósitos judiciais para os quais ainda não foi possível concluir a conciliação com os extratos obtidos.

14. SALÁRIOS, ENCARGOS SOCIAIS E BENEFÍCIOS

	2021	2020
Provisão de férias e encargos	22.438	22.702
Salários a pagar	5.212	1.765
SAT	11.802	14.643
Benefícios e gratificações de empregados	8.536	8.504
Encargos sociais	5.557	6.008
Outros	1.714	1.435
Total	55.293	56.057
Circulante	55.293	56.057

(i) Este valor representa a perda estimada nos saldos de depósitos judiciais para os quais ainda não foi possível concluir a conciliação com os extratos obtidos.

15. FORNECEDORES

	2021	2020
Serviços	4.725	13.191
Aluguel de espaço físico (i)	86.794	79.953
Outros	498	89
Total	92.017	93.173
Circulante	5.223	9.809
Non circulante	86.794	83.364
(i) Composto, substancialmente, por operações com partes relacionadas (Nota 18).		

16. PROVISÕES

Composição do saldo

	2021	2020
Trabalhistas (i)	28.230	27.022
Tributária	14.773	14.340
Civil	79	54
Total das provisões	43.082	41.416
Circulante	15.185	8.780
Non circulante	27.897	32.636
(i) As principais causas existentes estão representadas por reclamações trabalhistas requerendo pagamento de diferença de remuneração variável e horas extras.		

continua

continuação

BR

Detalhamento dos processos por natureza de risco

	2021			
Risco	Trabalhista	Tributária	Cível	Total
Provisões	28.230	14.773	79	43.082
Passivo contingente	26.573	22.893		49.466

Resumo das movimentações dos saldos das provisões

	Trabalhista	Tributária	Cível	Total
Saldo em 01/01/2020	17.014	16.860	47	33.721
Atualização monetária	2.789	(1.010)	13	1.792
Adições / (Reversões)	1.800	1.473	(5)	3.268
Reconciliação de processos judiciais (i)	11.932			11.932
Baixas por pagamentos / encerramentos	(6.513)	(2.783)	(1)	(9.297)
Saldo em 2020	27.022	14.340	54	41.416
Atualização monetária	6.045	433	6	6.484
Adições / (Reversões)	10.574		38	10.612
Baixas por pagamentos / encerramentos	(15.411)		(19)	(15.430)
Saldo em 2021	28.230	14.773	79	43.082

(i) A companhia vem realizando análises e o acompanhamento de evolução dos seus processos em linha com o que vem sendo divulgado pelo grupo ao longo dos últimos anos. Neste sentido, foi identificada a necessidade de ajuste na esfera trabalhista no exercício de 2020 devido aos processos judiciais referentes ao projeto reconciliação.

Passivo contingente

A Companhia também possui diversos processos cujas expectativas de perda são classificadas como possíveis na opinião de seus consultores jurídicos e para as quais não foram constituídas provisões para perdas em processos judiciais. Na opinião da Administração, baseado em seus consultores jurídicos, as principais contingências classificadas com expectativa de perda possível estão resumidas abaixo:

Trabalhista

Referência a questionamentos diversos tais como pedidos de diferenças salariais (mais especificamente no tocante a remuneração variável), horas extras, danos morais, honorários advocatícios e periciais, verbas rescisórias, dentre outros, no valor aproximado de R\$ 26.573 (2020 - R\$ 23.697).

Tributária

As principais causas existentes estão representadas pelos seguintes objetos:

(i) Tributos federais - diversas autuações relativas a tributos federais, retribuições, principalmente, a glosa efetuada na apuração dos tributos, erros no preenchimento de obrigações acessórias, exigência de contribuições previdenciárias e das contribuições a outras entidades e fundos, calculadas sobre determinadas verbas pagas aos empregados. O montante aproximado é de R\$ 22.094 (2020 - R\$ 21.637);

(ii) ISS - suposta incidência sobre valores de materiais utilizados na prestação de serviços e sobre serviços prestados por tomadores localizados em outros municípios que não o autuante, no montante de R\$ 799 (2020 - R\$ 770);

17. PATRIMÔNIO LÍQUIDO

(a) Capital social

O capital social subscrito e integralizado é de R\$ 33.640 (2020 - R\$ 33.640) e apresenta a composição abaixo descrita, representado por ações sem valor nominal.

	Em unidades de ações	
	2021	2020
Ordinárias	11.270	11.270
Preferenciais	22.370	22.370
Total	33.640	33.640

Em 31 de dezembro de 2021, a Companhia apurou lucro no exercício de R\$ 24.121. De acordo com a proposta da Administração da Companhia, sujeita à aprovação da AGO, o lucro do exercício foi registrado à conta de resultados acumulados para abate de prejuízos de exercícios anteriores.

18. TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS

	2021	2020
Ativo		
Contas a receber		
Oi	97.230	79.512
Oi Contas	72.711	60.262
Oi Móvel	24.519	19.250
Passivo		
Fornecedor		
Oi	86.903	92.012
Oi Móvel	86.903	92.012
Exercícios		
Oi Serviços Financeiros		
Oi Móvel	4.279	6
Oi Móvel	116	116
Telemar	4.163	4.163
Receita		
Receita bruta dos serviços prestados (Nota 4)		
Oi	460.773	472.577
Oi Móvel	18.484	14.843
Receita financeira (Nota 7)		
Oi	7.959	7.823
Oi	7.959	7.823
Custos e despesas		
Outras despesas operacionais		
Oi	(9.356)	
Oi	(9.356)	

Aos Diretores e Acionistas da **Brasil Telecom Call Center S.A.** Goiânia-GO

Opinião sobre as demonstrações contábeis

Examinamos as demonstrações contábeis da **Brasil Telecom Call Center S.A.** ("Companhia"), que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2021 e as respectivas demonstrações do resultado, o resultado abrangente, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo o resumo das principais políticas contábeis. Em nossa opinião, as demonstrações contábeis acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da **Brasil Telecom Call Center S.A.** em 31 de dezembro de 2021, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil.

Base para opinião sobre as demonstrações contábeis

Nossa auditoria foi conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Nossas responsabilidades, em conformidade com as normas brasileiras e internacionais de auditoria, são descritas na seção intitulada "Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações contábeis". Somos independentes em relação à Empresa, de acordo com os princípios éticos relevantes previstos no Código de Ética Profissional do Contador e nas normas profissionais emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC), e cumprimos com as demais responsabilidades éticas de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. A evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

Incerteza relevante relacionada à continuidade operacional

Chamamos atenção para a Nota Explicativa nº 18, que indica que a Companhia mantém a totalidade das suas operações de prestação de serviços com a Oi S.A. – "Em Recuperação Judicial", sua controladora, e suas controladas, que estão em recuperação judicial desde 20 de junho de 2020. Adicionalmente, conforme descrito na Nota Explicativa nº 01 as demonstrações contábeis, na seção sobre continuidade das operações, que informa que as demonstrações contábeis foram preparadas no pressuposto da continuidade normal dos negócios que consideram, entre outros aspectos, as seguintes ações da sua controladora:

(i) o cumprimento dos requerimentos, termos e condições previstos no Plano de Recuperação Judicial Aditado ("PRJ Aditado"), bem como o atendimento dos requerimentos previstos na Lei nº 11.101/2005;

(ii) o sucesso na implementação do plano estratégico; e

(iii) a conclusão do processo de alienação das Unidades Produtivas Isoladas (UPIs) Ativos Móveis e InfraCo, que ocorreram em 20 de abril de 2022 e em 9 de junho de 2022, respectivamente.

BRASIL TELECOM CALL CENTER S.A.

CNPJ: 04.014.081/0001-30

Transações relevantes com partes relacionadas

As operações da B7 Call Center decorrem de transações entre partes relacionadas com a sua controladora Oi e com a Oi Móvel (incorporada em fevereiro de 2022). Tais relacionamentos representam 99,93% das receitas totais e 99,91% do saldo de contas a receber para o exercício findo em 31 de dezembro de 2021.

A controladora Oi tem obtido êxito no cumprimento das obrigações estabelecidas nos procedimentos do processo de recuperação judicial, a continuidade de suas operações está diretamente associada à sua capacidade de conseguir cumprir com êxito, dentre outros aspectos:

(i) o cumprimento dos requerimentos previstos no Plano de Recuperação Judicial ("PRJ"), considerando os novos termos e condições estabelecidos no acordo que foi aprovado na Assembleia Geral de Credores (AGC) e homologado pelo Juízo da Recuperação Judicial em 5 de outubro de 2020, bem como o atendimento dos requerimentos previstos na Lei nº 11.101/2005;

(ii) o sucesso na implementação do plano estratégico; e

(iii) conclusão do processo de alienação das Unidades Produtivas Isoladas (UPIs) referentes aos negócios da operação de telefonia e dados no mercado da comunicação móvel ("UPI Ativos Móveis"), da operação de redes de telecomunicações ("UPI InfraCo") e do negócio de TV ("UPI TVCO").

19. OUTRAS INFORMAÇÕES

(a) Potenciais efeitos da pandemia do COVID-19

Em janeiro de 2020, a Organização Mundial de Saúde anunciou que a COVID-19 era uma emergência de saúde global e a impropriedade de medidas que causam impactos sociais e econômicos sem precedentes no Brasil e no mundo.

A Companhia entende o papel fundamental das telecomunicações para sociedade, está cumprindo as recomendações de saúde e segurança estabelecidas pelas autoridades e vem monitorando a situação, seus desdobramentos e possíveis impactos. Por esta razão, mantém desde março de 2020 uma equipe multidisciplinar de resposta à crise focada na garantia da continuidade de sua operação e atendimento de seus clientes, na saúde de seus colaboradores e no acompanhamento das ações de combate aos efeitos da pandemia.

Entre as principais medidas adotadas e mantidas pela Companhia desde o início da pandemia, destacamos:

- "Home Office": cerca de 43% da força de trabalho está trabalhando remotamente e têm conseguido cumprir suas funções sem qualquer interrupção;
- Distanciamento social no piso: manutenção do trabalho presencial com no máximo 50% do quadro operacional nos "sites", composto por colaboradores não pertencentes ao grupo de risco. Para tanto foi garantido o espaçamento entre as posições de atendimento, conforme recomendações da SIT (Superintendência de Inspeção do Trabalho) na Portaria Conjunta SEPRT/MS nº 20, de 18 de junho de 2020 e Portaria Interministerial MTP/MS nº 14, de 20 de janeiro de 2022;
- Protocolos de saúde e segurança: adequação dos protocolos sanitários e preventivos, dentre eles a utilização de máscaras de proteção individual, campanhas de orientação sobre a higienização das mãos e do ambiente de trabalho, alteração de temperatura antes do início da jornada de trabalho de todos os colaboradores (meio manual e por Toque), criação de canais virtuais para homologação de atestados médicos e ausências legais, realização de testes rápidos e o isolamento temporário de eventuais casos suspeitos ou confirmados;
- Suspensão contratual: cerca de 11% dos colaboradores tiveram o contrato suspenso na fase inicial da pandemia, nos termos da MP nº 936/2020, Lei nº 14.020/2020 e MP 1.045/2021, a fim de mantermos o distanciamento social na Companhia e, também, garantir o emprego e renda aos colaboradores;
- Concessão de banco de horas e férias: cerca de 24% dos colaboradores tiveram concessão de banco de horas e férias na fase inicial da pandemia, até mesmo fora do período concessivo, a fim de mantermos o distanciamento social na Companhia;
- Fornecimento temporário e emergencial de transporte: no "site" de Campo Grande, o decreto local estabeleceu o toque de recolher, dada a essencialidade da nossa atividade passamos a fornecer transporte aos colaboradores e os munímos com "declaração de deslocamento" para garantirmos a segurança individual e a prestação dos nossos serviços à toda a sociedade;
- Fornecimento de ajuda de custo para colaboradores em "Home Office" ou "Home Based": Foi inserido no aditivo ao ACT 2021-2022 a previsão de ajuda de custo para os colaboradores que estiverem trabalhando mais de 15 dias por mês em "Home".

Sobre o segundo trimestre de 2021, em função de uma nova onda de pandemia, mais fortemente em abril de 2021, autoridades locais e regionais promoveram e aplicaram medidas de isolamento social e quarentena, promulgando decretos limitando novamente as atividades "não essenciais", o que resultou no aumento das demandas dos clientes por atendimento, dado o fechamento das lojas físicas. Em contrapartida segue em crescimento a demanda por nossos serviços de banda larga especificamente, os serviços FTTH, tanto de clientes residenciais quanto de B2B. No aspecto operacional

não houve impactos significativos dado que a prestação de serviços de telecom é classificado como atividade essencial e segue operando normalmente, com a devida atenção às medidas adotadas desde o início da pandemia, bem como com plena atenção às mudanças dos decretos locais. Ao longo do terceiro trimestre, com o avanço gradual da vacinação e redução de índices de ocupação de leitos, muitos estados e municípios iniciaram o processo de reabertura gradual e flexibilização das medidas restritivas. Desta forma, cumprindo todos os protocolos estabelecidos intensificou o acompanhamento da saúde dos colaboradores com a solicitação dos comprovantes de vacinação, como uma forma de prevenção e combate aos efeitos da pandemia e de monitoramento de pessoas portadoras de enfermidades crônicas. Além disso, permanece o acompanhamento constante das alterações necessárias nos ambientes de trabalho, conforme determinado nos decretos de cada localidade e nos decretos de estados e municípios. Ao final do quarto trimestre com as flexibilizações de ações restritivas e festividades, mesmo considerando o avanço da cobertura vacinal, o Brasil enfrenta uma nova onda de transmissão da doença com a variante Ômicron. Desta forma, a Companhia registrou ao longo de toda a pandemia 1.423 casos de COVID-19 confirmados, que estão sendo monitorados e recebendo todo suporte necessário.

Embora o cenário em 2022 seja adverso e ainda haja incertezas sobre a duração e efeitos da pandemia, incluindo eventuais novas "ondas", com eventual aumento no número de casos confirmados no território nacional em que pese o avanço para a terceira etapa de vacinação, até o momento não temos registros de desvios materiais em nossas operações, sendo os resultados e ações preventivas mantidas por prazo indeterminado, ou seja, pelo período em que durar a pandemia, todas as ações mitigatórias já adotadas serão mantidas.

Por fim, reforçamos que a Companhia está atenta às constantes mudanças estabelecidas pelo Ministério da Saúde e da Economia, visando garantir a qualidade e a continuidade dos nossos serviços especialmente neste momento de pandemia, onde o setor de telecomunicação é o único meio de garantir a conexão entre as pessoas e suas necessidades diárias. Segue abaixo o "QR Code" ilustrando as adaptações realizadas na Companhia, a fim de assegurar por prazo indeterminado a saúde dos colaboradores e de toda a sociedade.



(b) Incorporação da Telemar pela Oi

Em Comunicado ao Mercado do dia 3 de maio de 2021, a Oi informou que foram transferidas para si as outorgas de titular por sua subsidiária integral Telemar para a prestação do STFC, nos regimes público e privado, em todas as suas modalidades, e do SCM, incluindo as autorizações de direito de uso de radiofrequência associadas.

Em função da referida transferência de outorgas, a incorporação da Telemar pela Oi foi implementada e tornou-se efetiva nesta data, nos termos aprovados na Assembleia Geral Extraordinária da Oi, realizada em segunda convocação no dia 30 de abril de 2021, e em linha com o Plano de Recuperação Judicial Consolidado da Oi e suas subsidiárias em recuperação judicial.

20. EVENTOS SUBSEQUENTES

Aumento de Capital

Em 27 de junho de 2022, o capital social da Companhia foi aumentado no valor de R\$ 83.363, com a emissão de 83.363 ações ordinárias nominativas e sem valor nominal, com a integralização, pela Oi, de créditos por ela detidos, referente a aluguéis e despesas locatícias do período de 2007 a 2016, de modo que, o capital da Companhia passará de R\$ 33.640 representado por 33.640 ações nominativas e sem valor nominal, sendo 11.270 ações ordinárias e 22.370 ações preferenciais, para R\$ 117.003, representado por 117.003 ações nominativas sem valor nominal, sendo 94.633 ações ordinárias e 22.370 ações preferenciais.

Bruno Fungazzoli Lincez
Diretor

Luis Ricardo Ferreira
Diretor

David Tavares Neves Nunes
Contador - CRC-RJ 069.013

RELATÓRIO DO AUDITOR INDEPENDENTE SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

Em 31 de dezembro de 2021, o patrimônio líquido estava negativo em R\$ 52.993 mil. Esses eventos ou condições indicam a existência de incerteza relevante que pode levantar dúvida significativa quanto à capacidade de continuidade operacional da Companhia. Nossa opinião não está modificada em relação a esse assunto.

Responsabilidades da Administração e da Governança pelas demonstrações contábeis

A Administração é responsável pela elaboração e adequada apresentação das demonstrações contábeis de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração de demonstrações contábeis livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro. Na elaboração das demonstrações contábeis, 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 contábeis, 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 contábeis.

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações contábeis

Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações contábeis, quando elaboradas 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 detectem 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 contábeis.

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 contábeis, 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 práticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela Administração;
- Concluímos 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 contábeis ou incluir modificação em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar a Companhia a não mais se manter em continuidade operacional;
- Avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações contábeis, inclusive as divulgações e se as demonstrações contábeis representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada;
- Obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente referente às informações financeiras das entidades ou atividades de negócio do Grupo para expressar uma opinião sobre as demonstrações contábeis. Somos responsáveis pela direção, supervisão e desempenho da auditoria do Grupo e, consequentemente, pela opinião de auditoria.

Comunicamos-nos com os responsáveis pela governança a respeito, entre outros aspectos, do alcance planejado, da época da auditoria das demonstrações contábeis e da divulgação das informações financeiras das entidades ou atividades de negócio do Grupo e dos outros aspectos que identificamos durante nossos trabalhos.

Goiânia, 06 de dezembro de 2022.

BDO

BDO RCS Auditores Independentes SS Ltda.
CRC 2 GO 001837-F-4

Esmir de Oliveira
Contador
CRC 1 SP 19626/O-0 – S – GO



PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi proposto para assinatura digital na plataforma IziSign. Para verificar as assinaturas clique no link: <https://www.portaldeassinaturas.com.br/Verificar/0A39-FA8C-911B-CA4B> ou vá até o site <https://www.portaldeassinaturas.com.br:443> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação: 0A39-FA8C-911B-CA4B

**Hash do Documento**

62E8A0DF1DA1602195324ADD38F2E9D556FF4E11AE6E33940B55BC68EAF32EF6

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 08/12/2022 é(são) :

☒ JÚLIO NASSER CUSTÓDIO DOS SANTOS - 234.271.401-72 em 08/12/2022 20:01 UTC-03:00

Tipo: Assinatura Eletrônica

Identificação: Autenticação de conta

Evidências

Client Timestamp Thu Dec 08 2022 20:01:58 GMT-0300 (Horário Padrão de Brasília)

Geolocation Latitude: -16.63992 Longitude: -49.2332013 Accuracy: 15600.638997018492

IP 177.135.227.178

Hash Evidências:

D4B1A3444776B5318D0BCCC2F160BBBF7EFD17B2AF325A6C46369C78AEE5133

