

## Atento Divulga Resultados do Segundo Trimestre e Primeiro Semestre de 2021

**Vendas recordes (+148 a/a) e crescimento de receita (+21,7% a/a reportado e +17,6% em moeda constante)**  
**EBITDA consolidado cresce 123% a/a no 2T21 para US\$ 51 milhões, com margem alcançando 13,3%**  
**Reiterando o guidance para 2021**

**NOVA YORK, 4 de agosto de 2021** – Atento S.A. (NYSE: ATTO) (“Atento” ou “Companhia”), líder em serviços de gestão de relacionamento com clientes (CXM) e terceirização de processos (CRM/BPO) na América Latina, e um dos cinco maiores provedores a nível mundial, anunciou hoje seus resultados operacionais e financeiros do segundo trimestre e primeiro semestre do ano, encerrados em 30 de junho de 2021. Todas as comparações neste comunicado têm como base o mesmo período do ano anterior (a/a) e são apresentadas em moeda constante (CCY), exceto quando indicado de outra forma.

### Recorde de vendas e forte crescimento da receita

- Receita do 2T 2021 cresceu 21,7% a/a no reportado e 17,6% em moeda constante, alavancada pelo impacto dos programas conquistados no Brasil e Estados Unidos no 1T 2021; Receitas em moeda forte representam 25% do total no 1S 2021, versus 21% no 1S 2020
- Novas vendas atingem Valor Total Anual de US\$226 milhões, aumento de 148% em relação ao 2T 2020
- Receitas nos Estados Unidos cresceram 33,1% no 2T e 40,8% no 1S 2021
- Receita Multisetor subiu 13,6% no 2T, com foco contínuo em verticais em rápido crescimento, como *born-digital*, tecnologia e mídia, e no aumento da penetração nas Contas Globais. No 1S 2021, a receita Multisetor atingiu 67,4%

### EBITDA sustentável e expansão da margem levando a uma melhor estrutura de capital

- EBITDA consolidado cresceu 123,2% a/a no 2T 2021, atingindo US\$50,7 milhões
- Margem EBITDA de 13,3% versus 7,1% no 2T 2020
- EBITDA em moeda forte já representa 30% do total, como resultado da forte expansão nos EUA
- EBITDA dos Estados Unidos aumentou 53,3% a/a, já representando 11% do total
- Recuperação das margens em todas as regiões, com destaque para o Brasil, onde a margem registrou aumento sequencial de 12,0% para 15,5%
- Alavancagem líquida de 3,0x, versus 3,3x no 1T 2021 e 4,0x no 2T 2020, já dentro do guidance de 2,5x a 3,0x para 2021
- Sólida posição de caixa de US\$153,8 milhões
- Lucro por ação (LPA) recorrente positivo no valor de US\$0,11 no trimestre

### Início da última fase de transformação: aceleração do crescimento

- Serviços Next Generation e operações nos Estados Unidos continuam sendo áreas-chave para o crescimento do Multisetor
- Investimentos em inovação e parcerias para acelerar o crescimento: Atento Next, Innovation Hub, reestruturação organizacional da Interfile e parceria com ManpowerGroup
- 70% do orçamento de Capex de crescimento para 2021 já realizado no 1S em novos programas com altos retornos
- Estrutura organizacional: nomeação de novos Diretores Globais de TI, RH e Transformação, aumentando a diversidade da gestão e focando a preparação de talentos e tecnologia para a nova fase de expansão

### Destaques Financeiros Consolidados

(Em milhões de dólares, exceto o Lucro por Ação) <sup>(6)</sup>	2T 2021	2T 2020	Crescimento em CCY <sup>(1)</sup>	Acumulado 2021	Acumulado 2020	Crescimento em CCY <sup>(1)</sup>
<b>Demonstrações Financeiras<sup>(6)</sup></b>						
Receita	382,7	314,5	17,6%	753,3	689,9	12,7%
EBITDA <sup>(2)</sup>	50,7	22,2	123,2%	89,8	63,0	51,3%
<b>Margem EBITDA</b>	13,3%	7,1%	6,2 p.p.	11,9%	9,1%	2,8 p.p.
Lucro Líquido <sup>(3)</sup>	(14,7)	(18,3)	-22,3%	(34,9)	(25,8)	39,5%
Lucro Líquido Recorrente <sup>(2)</sup>	1,6	(10,2)	N.M.	(8,4)	(13,4)	-46,1%
Lucro por Ação (LPA) na base pós desdobramento <sup>(2) (3) (5)</sup>	(\$1,05)	(\$1,30)	-21,9%	(\$2,48)	(\$1,82)	40,1%
LPA Recorrente na base pós desdobramento <sup>(2) (5)</sup>	\$0,11	(\$0,72)	N.M.	(\$0,59)	(\$0,95)	-45,8%
<b>Fluxo de Caixa, Dívida e Alavancagem</b>						
Caixa Usado nas Atividades Operacionais	14,9	53,4		14,4	57,8	51,3%
Caixa e Equivalentes de Caixa	153,8	207,2				
Dívida Líquida <sup>(4)</sup>	561,4	525,9				
Alavancagem Líquida <sup>(4)</sup>	3,0x	4,0x				

(1) Salvo indicação em contrário, todos os resultados são do segundo trimestre; todas as taxas de crescimento da receita são em moeda constante, ano contra ano; (2) EBITDA, Lucro Líquido Recorrente/Lucro Recorrente por Ação (LPA) são medidas não-GAAP; (3) Lucro Líquido e Lucro por Ação (LPA) reportados incluem o impacto de ganhos/perdas cambiais não monetários nos saldos Inter companhias; (4) Inclui o impacto da IFRS 16 sobre a dívida líquida e alavancagem; (5) O lucro por ação e o lucro recorrente por ação na base pós desdobramento é calculado pela aplicação da razão de conversão de 5,027090466672970 utilizada no desdobramento (reverse split) ao número médio ponderado anterior das ações ordinárias em circulação. (6) As informações financeiras não são auditadas.

## Mensagem da Administração

É com satisfação que apresentamos os sólidos resultados do segundo trimestre de 2021. Nesse 2T, continuamos nossa trajetória de crescimento com melhora significativa da receita e do EBITDA, aliada à manutenção da disciplina de fluxo de caixa, o que levou a alavancagem para dentro da faixa do *guidance* para 2021. Agora que já estamos na metade do ano, estamos ainda mais confiantes na nossa capacidade de cumprir com os compromissos assumidos para 2021, assim como fizemos em 2019 e 2020.

Podemos afirmar com segurança que as fases mais críticas do nosso plano de transformação foram entregues. O foco agora é acelerar o crescimento nesse momento em que o mundo está saindo da pandemia e a demanda por serviços de experiência do consumidor (CX) de alto valor disparou.

Continuamos registrando forte crescimento no Multisetor, especialmente nas Contas Globais e em verticais em rápido crescimento, tais como *born-digital*, tecnologia e mídia. Em termos de geografias, nossa receita nos EUA cresceu 33% no trimestre, em linha com o objetivo de aumentar a exposição à moedas fortes, que já representam 25% da receita e 30% do EBITDA. A nossa operação com a Telefônica também retomou o crescimento com a recente conquista no 1T, que já foi totalmente implementada no 2T. Após vários trimestres marcados pela volatilidade associada principalmente à redução do volume em função da pandemia, a receita da Telefônica já retornou aos níveis de 2019. O forte aumento de 26,5% da receita no trimestre demonstra nosso ótimo relacionamento com a Telefônica, com manutenção da nossa liderança em *share of wallet* na prestação de serviços CX.

Também estamos colhendo os frutos das iniciativas bem executadas voltadas à eficiência - o que alavancou nossa rentabilidade. Nosso EBITDA mais que dobrou no 2T (+123%), atingindo US\$51 milhões, com uma margem de 13,3%, versus 7,1% no 2T 2020, o trimestre mais impactado pela pandemia. No 1S 2021, a margem EBITDA atingiu 11,9%, o valor mais alto para um 1S desde a implementação do *Three Horizon Plan*, no início de 2019. Todas as regiões estão registrando margem EBITDA de dois dígitos, sendo que nos Estados Unidos a margem dos programas já é de quase 20%.

A Atento está muito bem posicionada para surfar a onda de aumento da demanda para serviços de experiência do cliente. A pandemia forçou empresas de todo o mundo a acelerar ou iniciar profundas transformações digitais e se reinventar, e CX foi uma de suas principais prioridades. Isso exige dos provedores uma combinação de talento e tecnologia, e por essa razão, recentemente reforçamos as duas áreas com a nomeação de novos Diretores de Recursos Humanos, TI e de Transformação. Eles trabalharão juntos para aprimorar a qualidade da liderança e acelerar nosso processo de transformação por meio de tecnologia e talento humano, apostando na inovação como um pilar essencial da nossa jornada de sucesso. Também nomeamos um novo Diretor de ESG. Embora acreditemos que já fizemos muito nessa área no passado, especialmente com relação a pessoas, não tínhamos um programa adequado formalizado. Portanto, estamos estruturando um programa formal de ESG sob nova liderança e aumentamos a visibilidade do Conselho de Administração com um novo comitê de Remuneração e Sustentabilidade. Esperamos apresentar ao mercado nossos compromissos e plano de ESG nos próximos meses.

Embora acreditemos que essas mudanças sejam críticas para a última fase da nossa transformação, já conseguimos identificar oportunidades para acelerar o crescimento. No 1S, assinamos contratos que demandaram 70% do Capex de crescimento orçado para o ano todo. Investimos também em Capex voltado a TI, que abrirá o caminho para o crescimento futuro. Estamos avaliando outras estratégias, incluindo parcerias, como a aliança estratégica com a ManpowerGroup para oferecer serviços multilíngues e automação robótica de processos a partir de centros na Península Ibérica – uma das regiões europeias com maior demanda para esses serviços. ManpowerGroup é a empresa líder mundial em soluções para gestão de pessoal. Esperamos habilitar mais de 2.000 vagas de atendimento ao cliente com a parceria e, ao mesmo tempo, aumentar a produtividade, melhorar a eficiência operacional, reduzir os custos e agilizar os tempos de execução para os nossos clientes.

Os consumidores estão exigindo criatividade e inovação das empresas, que por sua vez contam com os provedores de serviços CX para encantar seus clientes. Temos o prazer de informar que recebemos a certificação ISO 56002 de gestão da inovação pelo segundo ano consecutivo. A Atento foi a primeira empresa do setor em todo o mundo a receber essa certificação, que foi concedida a apenas 100 empresas em todo o mundo até hoje. A renovação dessa certificação comprova o compromisso da Atento de alavancar a inovação e evoluir constantemente, em linha com as tendências de mercado, algo que nós acreditamos ser a base para o crescimento futuro do nosso negócio. Isso garante que possamos continuar oferecendo o melhor atendimento aos nossos clientes e entregando retorno aos nossos acionistas.

**Carlos López-Abadía**  
CEO

**José Azevedo**  
CFO