

## Atento Divulga os Resultados do Quarto Trimestre e do Ano de 2021

*Receita cresce 7,9% em bases recorrentes em 2021, com contribuições equilibradas da Telefónica e Multisetor*

*Crescimento do EBITDA anual recorrente de 23,7%, com margem EBITDA recorrente de 12,9% e 15,5% no 4T21*

*Ataque cibernético exerce impacto não recorrente sobre a receita de US\$ 34,8 milhões no 4T21, após três trimestres de receita sólida e crescimento do EBITDA*

*Valor Total Anual das vendas de novos negócios aumenta 20% e atinge recorde de US\$ 215 milhões*

*Receita anual dos EUA totaliza US\$ 114,8 milhões (+34%), com os EUA e EMEA representando 26% do EBITDA recorrente em 2021*

*Presença reforçada em importantes setores de crescimento, tais como tecnologia, saúde e fintech, que representaram 54%, 16% e 11% respectivamente dos novos clientes em 2021, correspondendo a 37% das vendas*

*Contratos-chave com a Telefónica garantidos, incluindo também incremento de escopo com a adição de novos serviços, aumentando sua participação e relevância em nossa carteira*

*Maior inflação, taxas de juros e flutuações cambiais na América Latina aumentaram os custos de financiamento, impactando o patrimônio líquido em 2021 e o fluxo de caixa livre*

**NOVA YORK, 30 de março de 2022** – Atento S.A. (NYSE: ATTO) (“Atento” ou “Companhia”), uma das cinco maiores empresas globais de serviços de gestão de relacionamento com clientes (CRM) e terceirização de processos de negócios (BPO) e líder na América Latina, anunciou hoje seus resultados operacionais e financeiros do período encerrado em 31 de dezembro de 2021. Todas as comparações neste comunicado têm como base o mesmo período do ano anterior e estão apresentados em moeda constante (CCY), salvo se indicado de outra forma.

### As vendas (valor total anual) crescem e atingem recorde

- As vendas (valor anual total) totalizaram US\$ 215 milhões (+20%) em 2021, com crescimento de 59% nos EUA.
- A receita de novos negócios em 2021 aumentou 21%, com crescimento de 69% nos EUA.
- O ataque cibernético que interrompeu as operações no Brasil resultou em uma perda de receita no valor de US\$ 34,8 milhões.
- A receita anual totalizou US\$ 1,45 bilhão (+5,3%), um aumento de 7,9% em bases recorrentes (excluindo o impacto do ataque cibernético).
- As vendas do segmento Multisetor registraram alta de 5,4% em 2021, um aumento de 11,7% e 8,4% nas Américas e EMEA (Europa, Oriente Médio e África), respectivamente, porém registraram queda de 3,1% no Brasil. As vendas recorrentes do segmento Multisetor no Brasil cresceram 1,1%.
- A receita da Telefónica (TEF) registrou um aumento de 5,3% em 2021, ou 9,1% em bases recorrentes, à medida que o aumenta sua participação na carteira.
- Contratos-chaves de prestação de serviços com a TEF foram garantidos e estendidos.
- A Atento ganhou 61 novos clientes em 2021, com vendas em ritmo acelerado nos setores de tecnologia, saúde e *fintech* representando 54%, 16% e 11%, respectivamente, e, em conjunto, 37% das vendas anuais totais em 2021.
- A receita dos EUA atingiu US\$ 114,8 milhões em 2021, um aumento de 34,1%.
- A receita em moeda “forte” representou 24% do total em 2021 (+2,2%) e 26% do EBITDA.

### Sólido EBITDA recorrente e em moeda “forte”

- O EBITDA recorrente totalizou US\$ 191,9 milhões, um aumento de 23,7%, com a margem correspondente crescendo 1,5% alcançando 12,9%, devido principalmente ao aumento de 2,4% no Brasil. O EBITDA de 2021 totalizou US\$ 149,8 milhões em 2021, um declínio de 7,1%.
- O EBITDA recorrente no 4T21 apresentou uma ligeira queda para US\$ 50,8 milhões e a margem correspondente aumentando 110 bps para 15,5%. O EBITDA no 4T21 totalizou US\$ 8,7 milhões, uma queda de 84,2%, principalmente devido à perda de receita no Brasil no valor de US\$ 34,8 milhões e US\$ 7,1 milhões em custos relacionados com o ataque cibernético.
- O EBITDA dos EUA foi de US\$ 4,7 milhões no 4T21 e US\$ 22,1 milhões em 2021, um aumento de 60,3% e representando 14,7% do EBITDA consolidado, com uma margem EBITDA de 10,9% no 4T21 e 14,1% em 2021, um aumento de 3,2% em relação a 2020.

- O EBITDA em moeda “forte” correspondeu a 26% do EBITDA total no final de 2021, um aumento de 600 bps, principalmente devido à expansão nos EUA.
- Prejuízo líquido recorrente de US\$ 1,6 milhão no 4T21 e um prejuízo líquido de US\$ 48,2 milhões em 2021.
- Lucro por Ação (“LPA”) relatado de -US\$ 3,11 no 4T21 e -US\$ 6,42 em 2021, principalmente devido ao impacto no valor de US\$ 42,1 milhões decorrente do ataque cibernético e US\$ 45,7 milhões de despesa financeira líquida.

### Alavancagem da dívida e perfil de vencimento permanecem saudáveis

- No final de 2021, o índice dívida líquida/EBITDA ficou em 3,9x, ou 2,9x, excluindo o impacto do ataque cibernético sobre o EBITDA.
- Sólida posição de caixa de US\$ 129 milhões, incluindo US\$ 56 milhões em linhas de crédito rotativo.
- Em 31 de dezembro de 2021, o patrimônio líquido totalizava -US\$ 10,2 milhões, impactado em parte por US\$ 85,1 milhões em itens não monetários, consistindo em -US\$ 42,8 milhões de balanço patrimonial e conversão do resultado, assim como -US\$ 42,3 milhões em alteração no valor justo de instrumentos derivativos.

### Importantes avanços no desempenho ESG

- As emissões de carbono Escopo 1 diminuíram 16% em 2021.
- Aproximadamente 60% da energia da Companhia deriva de fontes renováveis.
- Novo recorde de satisfação do cliente (NPS), que aumentou 2,8% em relação a 2020.
- Avanços na igualdade de gênero, com as mulheres ocupando cerca de 50% dos cargos de gestão.

### Atualização sobre as medidas de segurança cibernética

- Medidas reforçadas de proteção, detecção e reparação de segurança cibernética.
- Contratos de parceria assinados com provedores de segurança cibernética de alto nível, tais como a CrowdStrike e Microsoft, fornecendo maior segurança para a Companhia e clientes.
- Definição de melhores práticas, atuando atentivamente junto aos grupos de defesa e agências visando melhorar o alerta precoce e a preparação para ameaças.

### Destaques Financeiros Consolidados

(\$ em milhões, exceto LPA)	4T 2021	4T 2020	CCY Crescimento <sup>(1)</sup>	2021	2020	CCY Crescimento <sup>(1)</sup>
<b>Demonstrativo de Resultados <sup>(6)</sup></b>						
Receita	327,2	369,6	-7,4%	1.449,2	1412,3	5,3%
EBITDA Recorrente <sup>(2)</sup>	50,8	53,5	-0,6%	191,9	161,2	23,7%
<i>Margem EBITDA Recorrente</i>	<i>15,5%</i>	<i>14,5%</i>	<i>1,1 p.p.</i>	<i>12,9%</i>	<i>11,4%</i>	<i>1,5 p.p.</i>
Lucro Líquido Recorrente/Prejuízo <sup>(2)</sup>	(1,6)	4,8	N.M.	(48,2)	(9,9)	N.M.
EBITDA <sup>(2)</sup>	8,7	53,5	-83,0%	149,8	161,2	-3,5%
<i>Margem EBITDA</i>	<i>2,7%</i>	<i>14,5%</i>	<i>-11,8 p.p.</i>	<i>10,3%</i>	<i>11,4%</i>	<i>-1,1 p.p.</i>
Prejuízo Líquido <sup>(3)</sup>	(43,7)	(8,0)	N.M.	(90,3)	(46,9)	94,3%
Lucro por ação na base de divisão reversa <sup>(2) (3) (5)</sup>	(\$3,11)	(\$0,57)	N.M.	(\$6,42)	(\$3,33)	92,9%
LPA Recorrente na Base de Divisão Reversa <sup>(2) (5)</sup>	(\$2,43)	\$0,34	N.M.	(\$1,01)	(\$0,71)	-62,9%
<b>Fluxo de Caixa, dívida e alavancagem</b>						
Caixa líquido em atividades operacionais	1,1	58,8		42,3	127,0	
Caixa e equivalente de caixa	128,8	209,0				
Dívida líquida <sup>(4)</sup>	589,6	518,8				
Alavancagem líquida <sup>(4)</sup>	3,9x	3,2x				

(1) Salvo indicação em contrário, todos os resultados são referentes ao 4T21; todas as taxas de crescimento da receita são em moeda constante, ano contra ano; (2) EBITDA Recorrente, Lucro Líquido Recorrente/Lucro Recorrente por Ação (LPA) representam mensurações Não-GAAP ajustadas apenas para o impacto do ataque cibernético; (3) Lucro Líquido e Lucro por Ação (LPA) reportados incluem o impacto de ganhos/perdas cambiais não monetários nos saldos entre as companhias; (4) Inclui o impacto da IFRS 16 sobre a Dívida Líquida e Alavancagem; (5) Lucro por ação e lucro recorrente por ação em base de agrupamento são calculados com base no número médio ponderado das ações ordinárias em circulação. (6) As informações financeiras a seguir não são auditadas.

### Mensagem do CEO e CFO

Assim como outras empresas em diversos setores, incluindo alguns dos principais líderes globais de tecnologia, a Atento foi atingida por um ataque cibernético que afetou adversamente os resultados no quarto trimestre. Esse impacto demonstrou ser bem maior do que o inicialmente esperado, devido às complexidades desses eventos e como os abalos secundários se manifestaram.

Entretanto, os fundamentos do nosso negócio se mantiveram robustos, como demonstrado pelos nossos resultados recorrentes, e continuamos focados em nossa estratégia de crescimento, que tem se provado altamente eficaz nos últimos dois anos e meio. Vamos superar o que consideramos ser um obstáculo temporário ao nosso negócio, pois somos uma companhia ágil e resiliente. Durante todo o período da pandemia, demonstramos de forma consistente esses valiosos atributos.

Em 2021, registramos três trimestres de desempenho superior, previamente ao ataque cibernético. Também superamos todas as métricas-chave. Expandimos as verticais com maior crescimento, maiores margens na América Latina e nos EUA e, ao mesmo tempo, geramos elevados níveis de receita em “moeda forte”. Adicionalmente, registramos um percentual maior de serviços de próxima geração - com maior valor agregado - junto à Telefónica, além de expandirmos volumes e renovarmos contratos com esse importante cliente em alguns mercados. Também continuamos crescendo operacionalmente em 2021, aperfeiçoando nossas capacidades digitais, e promovendo a inovação na expansão de nosso portfólio de serviços CRM e BPO.

Esperamos ganhar impulso no segundo semestre 2022, apesar de termos reduzido ligeiramente os níveis de nossas margens e metas de alavancagem definidos em nosso *Three Horizon Plan* (Plano de Três Horizontes). Intensificamos o desempenho de nossas vendas e esperamos recuperar e aumentar os volumes em 2022, os quais podem comportar maiores margens, compatíveis com nossa estratégia. Além disso, estamos acelerando as iniciativas contínuas de eficiência, visando reduzir ainda mais nossa estrutura de custos, bem como melhorar nossa eficácia como empresa, em termos de metodologias, melhores práticas e tecnologias. Também estamos trabalhando agressivamente na diminuição de nosso custo de capital de terceiros.

Em resumo, a Atento se mantém como uma companhia ágil e bem-posicionada no pujante mercado de CRM das Américas, em relação ao lançamento de nosso plano de crescimento. Este ano, estimamos um desempenho superior em relação ao ano passado, retomando a mesma trajetória de crescimento rentável alcançada e sustentada na maior parte de 2021.

**Carlos López-Abadía**  
CEO

**José Azevedo**  
CFO