



RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

1. Mensagem da Administração

O ano de 2020 foi marcado pelo impacto social, econômico e pelas incertezas causadas em decorrência da pandemia do Covid-19. Gostáramos de expressar o quanto nos solidarizamos com as famílias de nossos colaboradores, clientes, fornecedores e sociedade em geral, impactados por perdas de entes queridos. Desde o início do isolamento social, nos dedicamos a adaptar e reinventar nossos negócios, perante um cenário extremamente dinâmico. A pandemia acelerou a transformação digital das pessoas e empresas, potencializando a essencialidade dos nossos serviços. Conectamos médicos e pacientes, pais e filhos, professores e alunos, artistas e espectadores, dentre muitos outros grupos. Nosso propósito, de **Digitalizar para Aproximar**, nunca foi tão atual.

Mesmo em um ano tão desafiador, impulsionamos o compartilhamento de valor e a transformação positiva da sociedade por meio de uma constante evolução dos critérios ESG (Ambiental, Social e Governança Corporativa) aplicados à estratégia de negócio da Companhia, com muita transparência. Debateamos temas que são relevantes para a sociedade e construímos uma empresa ainda mais inclusiva e plural. Tudo isso foi apoiado em quatro pilares estratégicos: **TemVivoPraTudo**, **TemTudoNaVivo**, **DNAVivo** e **VivoSustentável**.

Durante o ano investimos fortemente na infraestrutura que o Brasil precisa para ser cada vez mais digital, com foco em 4.5G e fibra (neste frente, tivemos crescimento substancial). Conectamos centenas de milhares de novos clientes com internet de ultravelocidade, que enxergaram a Vivo como principal aliada durante esse período. Nossa conectividade chegou mais longe. Batemos recorde de expansão em fibra e levamos a tecnologia para cerca de cem novas cidades, adicionando aproximadamente 5 milhões de residências e empresas cobertas. Terminamos o ano com 15,7 milhões de domicílios e 3,4 milhões de clientes Vivo Fibra. Na operação móvel, aumentamos nossa liderança de mercado com 33,6% de participação - a maior dos últimos 14 anos -, crescemos no pré-pago e mantivemos forte liderança no pós-pago. Na busca por oferecer sempre serviços diferenciados, lançamos o 5G DSS (sigla em inglês para o compartilhamento dinâmico de espectro). Isso quer dizer que **TemVivoPraTudo** - nosso primeiro pilar estratégico.

Em 2020, fomos muito além das telecomunicações e reforçamos o nosso posicionamento como empresa de tecnologia com novas parcerias e serviços. Lançamos um *marketplace* com produtos digitais, de lâmpadas inteligentes a refrigeradores conectados. Iniciamos o serviço de crédito pessoal Vivo Money, pelo qual clientes controle e pós-pago podem contratar de R\$ 1 mil a R\$ 30 mil de forma 100% digital, com taxas de juros competitivas. E ainda, com o Vivo Selfie, apresentamos a possibilidade de criar um plano com a cara que cada um deseja e com as marcas mais admiradas do mercado. Tudo o que as pessoas precisaram, encontraram em nossas lojas virtuais ou físicas. Isso porque **TemTudoNaVivo** - nosso segundo pilar. Construímos parcerias com startups, por meio da Wayra, e com empresas de áreas como saúde e educação. Criamos também o ID do cliente, que é o índice de digitalização, para que a Vivo pudesse oferecer a melhor solução de conectividade, cloud, cibersegurança e internet das coisas às empresas.

Essas novidades se deram de um jeito fácil e confiável - com o **DNAVivo**, nosso terceiro pilar estratégico, que nos diferencia e mostra a força que temos como uma empresa líder. Nossas equipes de campo não pararam um dia sequer em 2020, mesmo nos momentos mais críticos. As lojas se adaptaram rapidamente à realidade da pandemia e passaram a atender por aplicativo e *drive-thru*, com o modelo Vivo em Casa. O *call center*, com cerca de dez mil colaboradores, migrou da noite para o dia para o modelo de *home office* com muita agilidade, e a resposta foi positiva, tanto dos colaboradores, quanto dos clientes. Tivemos um aumento na satisfação em nosso atendimento, principalmente no relacionamento digital: sete em cada dez clientes já escolhem o Meu Vivo como principal canal de atendimento. E a nossa inteligência artificial, a Aura, continuou crescendo. O **DNAVivo** também mostra o “que somos” e temos cada vez mais valorizado - portanto, atraído - profissionais de diferentes áreas de atuação e experiências de vida. Criar um *hub* de serviços digitais, por exemplo, só é possível se tivermos talentos diversos. Trabalhamos com o tema diversidade a partir de quatro pilares: Gênero, Raça, LGBT+ e Pessoas com Deficiência (PcD), com iniciativas de acordo com a demanda de cada grupo e que proporcione a todos um protagonismo dentro da empresa. Para isso, criamos um subcomitê para cada um deles, com a liderança de diretores responsáveis por apoiar e acelerar as iniciativas. Cada pilar tem um grupo de afinidade, onde os colaboradores que se identificam com o tema podem debater e sugerir novas ações. Atualmente, 42% do no nosso quadro é composto por mulheres, sendo 25% diretoras e 33% em nível gerencial. Ampliamos a contratação de profissionais negros e a última edição do Programa de *Trainee* teve 43% das vagas preenchidas por eles.

A sustentabilidade e a ética nos negócios se tornaram prioridades para os consumidores e já estávamos no caminho certo. No ano passado, fomos uma das dez empresas de destaque no novo índice de Sustentabilidade, o S&P/B3 Brasil ESG, que reúne companhias com atuação elevada nos critérios ambiental, social e de governança. Pela 9ª vez consecutiva, integramos a carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE B3). O indicador aponta as companhias que se destacam por sua atuação sustentável e busca auxiliar investidores na tomada de decisão. Além disso, somos a empresa do setor com a melhor posição da América Latina no ranking *Dow Jones Sustainability Index* (DJSI), que reconhece as melhores práticas sustentáveis das empresas listadas na bolsa. Esses são referenciais que comprovam que a sustentabilidade está no centro da estratégia da Vivo e impulsionada pelo **VivoSustentável**, nosso último pilar.

Fomos a primeira empresa de telecom a ter energia 100% renovável. Adotamos o modelo de geração

distribuída, com a utilização de fontes de origem solar, hídrica e de biogás para o abastecimento de mais de 28 mil unidades de baixa tensão da empresa, como lojas, torres, antenas, equipamentos de telecomunicações e escritórios. Ampliamos o Reciclé com a Vivo e aumentamos em 15% a coleta e a reciclagem de equipamentos eletrônicos em todas as lojas e revendas da empresa.

A Fundação Telefônica Vivo (FTV) destinou, de forma extraordinária, R\$ 36,6 milhões para hospitais públicos, contribuindo para a compra de insumos e equipamentos para as UTIs e para a alimentação de 60 mil famílias em extrema pobreza. Na esfera social, o projeto Escolas Conectadas, desenvolvido pela FTV, e que estimula o ensino a distância para educadores, ganhou o Prêmio UNESCO-Hamdan Bin Rashid Al-Maktoum de Melhores Práticas e Desempenho no Aprimoramento da Eficiência de Professores. Assim, a Vivo está indo muito além da conectividade, com uma marca forte e reconhecida nacionalmente. Somos a 8ª marca mais valiosa do Brasil. Durante o período mais crítico da pandemia, com a economia dando sinais de enfraquecimento, nós antecipamos o pagamento em cerca de R\$ 2 bilhões para centenas de fornecedores que atuavam em segmentos críticos e com maior necessidade de liquidez.

No âmbito da governança, aprovamos a conversão das ações preferenciais em ações ordinárias, garantindo a ampliação dos direitos a todos os nossos acionistas, principalmente pela extensão do direito de voto e concessão de *tag along*, em linha com os mais altos níveis de governança corporativa do mercado. Somos uma das maiores pagadoras de dividendos da Bolsa, com *dividend yield* de 7,0% em 2020, valor mais de três vezes superior à Selic. E com nossas iniciativas de eficiência e otimização na alocação de investimentos, pudemos combinar crescimento em segmentos de maior retorno aos acionistas com sólida geração de caixa de R\$ 9,6 bilhões no ano.

Em 2020, tivemos muitos aprendizados vivendo uma realidade inédita de isolamento e vamos usar essa compreensão para seguir em 2021 com novos serviços que digitalizem e aproximem pessoas e empresas. Mas não acreditamos que o mundo será só virtual e temos dois grandes caminhos paralelos para seguir. O primeiro é avançar na infraestrutura que possibilita a digitalização, levando acesso a quem ainda não tem - um trabalho na base e de longo prazo. A fibra será o motor de crescimento. Com a unidade independente para a construção e oferta de uma rede de fibra neutra, vamos ampliar a expansão em cidades fora do estado de São Paulo. Somado à aceleração orgânica da empresa, a Vivo saltará de 15,7 milhões para mais de 24 milhões de domicílios cobertos até o final de 2024. Em cidades onde a tecnologia não chega, conseguiremos levar o Terra Fibra, nosso projeto de franquia de banda larga de ultravelocidade, que seguirá em expansão. O segundo é atuar com ainda mais velocidade para ampliarmos nossa atuação como uma empresa de tecnologia. O relacionamento que temos com nossos clientes e a confiança em nossa marca são atributos importantes, que nos colocam em uma posição de parceiro ideal para expandirmos nosso *hub* de serviços digitais.

Temos ainda importantes decisões que estão por vir ao longo deste ano, como o leilão da tecnologia 5G, e a consolidação do setor após a compra do negócio móvel da Oi, que depende da aprovação do Conselho Administrativo de Defesa Econômica (Cade) e da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel). Agradecemos a confiança de nossos acionistas, fornecedores e, principalmente, a dedicação de todos os colaboradores e parceiros, com menção especial ao nosso time de campo, que trabalhou incansavelmente para manter e levar a melhor conexão para dentro da casa dos clientes em um 2020 tão desafiador. O nosso propósito de **Digitalizar para Aproximar** mais uma vez será a bússola que guiará nossos negócios rumo à digitalização do país. Tenho muito orgulho do que construímos e estou otimista em seguir conectando pessoas, coisas, empresas e a sociedade como um todo.

Christian Mauad Gebara

Presidente da Telefônica Brasil

2. Contexto Macroeconômico

O ano de 2020 foi marcado pela crise relacionada à pandemia do Covid-19. As medidas de distanciamento social geraram forte queda do consumo de bens e serviços, com impactos negativos sobre a atividade econômica. Como resultado, o PIB - Produto Interno Bruto caiu 9,6% t/t no segundo trimestre em termos dessazonalizados.

Para mitigar os efeitos da crise, o governo adotou medidas monetárias e fiscais. Do lado monetário, o Banco Central reduziu a taxa básica de juros e anunciou medidas para prover liquidez ao sistema. Do lado fiscal, o Governo concedeu ajuda financeira às famílias, empresas e governos regionais, além de aumentar despesas com saúde.

As medidas econômicas, em conjunto com a flexibilização das medidas de isolamento, possibilitaram uma recuperação significativa do PIB no terceiro trimestre, com crescimento de 7,7% t/t em termos dessazonalizados. Ainda assim, o PIB continuou cerca de 4% abaixo do patamar pré-crise. Estima-se que o PIB tenha caído 4,3% em 2020, segundo expectativas de mercado coletadas pela pesquisa Focus do Banco Central. A inflação ao consumidor se comportou de forma benigna ao longo de 2020, em função dos efeitos deflacionários da recessão que prevaleceram sobre os efeitos da depreciação cambial. A inflação medida pelo IPCA fechou 2020 em 4,5%, acima do centro da meta (4,4% com intervalo de 1,5% para cima ou para baixo). Em um contexto de recessão econômica, inflação controlada e expectativas de inflação ancoradas nas metas, o Banco Central reduziu a taxa Selic de 4,5% para 2,0%.

Do lado fiscal, a contrapartida das medidas de auxílio foi a deterioração das contas públicas. A pandemia fez com que o Governo decaísse estado de calamidade pública, possibilitando aumento de gastos e descumprimento das metas fiscais em 2020. As medidas adotadas tiveram impacto fiscal de 8,4% do PIB. Como consequência, o déficit nominal alcançou 13,7% do PIB em 2020, comparado a 5,8% em 2019, e a dívida pública bruta subiu de 74% do PIB em 2019 para 89,3% do PIB em 2020. Adicionalmente, como a prioridade em 2020 foi adotar medidas para combater os efeitos da pandemia, a agenda de reformas estruturais ficou estagnada.

Diante de um contexto de maior aversão global a risco e piora dos fundamentos domésticos, o prêmio de risco Brasil subiu de 214 pontos base ao final de 2019 para 260 pontos base ao final de 2020, de acordo com o índice EMBI do JP Morgan. A taxa de câmbio do real brasileiro em relação ao dólar americano depreciou 28,9%, passando de R\$4,03 ao final de 2019 para R\$5,20 ao final de 2020.

Para 2021, espera-se continuidade da recuperação da atividade econômica, com um programa de vacinação para o Covid-19. Estima-se um crescimento do PIB de 3,5%, segundo a pesquisa Focus. Do lado fiscal, o governo deve retomar o ajuste fiscal e a agenda de reformas, enquanto do lado monetário, o Banco Central deve começar a retirar parte dos estímulos.

3. Estratégia Comercial

Em 2020, a Telefônica Brasil continuou com a estratégia de expansão da rede de fibra óptica pelo país, com o objetivo de entregar banda larga de alta qualidade e velocidade, principalmente nesse momento em que a conectividade se mostrou mais do que essencial. Evoluímos a proposta de valor com velocidades de até 300 Mbps e ofertas integradas com serviços referência no mercado de entretenimento, como Netflix e Disney+. O Vivo Fibra apresentou crescimento recorde em 2020 em adições líquidas. Seguimos acelerando também em IPTV, inovando em produto e complementando a proposta de valor de Vivo Fibra.

No pós pago, a Companhia continua liderando o mercado com 37,7% de participação, amparada no sólido posicionamento da empresa nos planos Família, que evoluíram para entregar mais benefícios para os clientes, como mais franquia e roaming internacional, com diárias Vivo Travel incluídas para utilização do celular fora do país e na inovação, com o lançamento dos planos Selfie, feitos em parceria com algumas das marcas mais desejadas do mercado, como Spotify, Netflix, Rappi, Telecine e Premiere. Os planos Selfie oferecem, além de muita franquia para uso individual, a assinatura dos serviços.

Adicionalmente, a empresa avançou o crescimento no segmento pós pago por meio da totalização dos benefícios, oferecendo benefícios, como descontos e bônus em franquias, para clientes que possuem banda larga com o Vivo. Dessa forma, a Companhia foi capaz de incrementar o volume de vendas de planos pós pago. Nos planos Controle, mantivemos a estratégia de migração pré-contrôle, aproveitando o forte crescimento de base do pré-pago para impulsionar as ações de upsell de base com foco na rentabilização. Mantendo sua aposta na transformação digital, continuamos investindo no Vivo Easy, um plano que é customizado pelo cliente através do aplicativo.

No pré-pago, foi um ano de sólida recuperação de resultados, sustentada pela ampliação do portfólio de ofertas com novas opções semanais e quinzenais. Esses lançamentos ampliaram as possibilidades de escolha aos clientes e permitiram maximizar a rentabilização da base. Além disso, expandimos a oferta do Giga Chip para os canais de Varejo, com internet em dobro por 6 meses, WhatsApp ilimitado e 15 dias grátis, o que nos leva para uma captação de clientes de maior qualidade também nestes pontos de vendas. Continuamos acelerando a atuação segmentada, utilizando algoritmos e aprendizado de máquina para entender momentos-chave da relação com o cliente e gerar uma experiência mais personalizada.

Em linha com a tendência de entrar uma experiência cada vez mais personalizada para os clientes, o programa de relacionamento da Vivo, o Vivo Valoriza, alcançou volumes recordes de utilização, com mais de 2,5 milhões de acessos mensais e mais de 250 parceiros cadastrados, que levam seus produtos de maneira segmentada para os diferentes perfis de clientes Vivo.

Por fim, para ampliar nossa atuação em serviços financeiros, iniciamos o serviço de crédito pessoal Vivo Money. O serviço está disponível para clientes controle e pós-pago que podem contratar de R\$ 1 mil a R\$ 30 mil de forma 100% digital, com taxas de juros competitivas, a partir de 1,99% ao mês, e com prazo de

pagamento de seis a 24 meses.

O segmento B2B foi amplamente impactado pela pandemia do Covid-19, especialmente no segmento de Pequenas e Médias empresas. O alto índice de fechamento destas empresas afetou diretamente as vendas e os níveis de inadimplência do segmento. Nas grandes empresas, o cenário também foi decisivo para reduções de investimentos em alguns setores, o que impactou em menores vendas. Entretanto, oportunidades de novos negócios com o novo cenário ajudaram na redução dos impactos negativos ocasionados pela crise.

Como plano para recuperação do segmento, realizamos ações em todas as linhas de negócios B2B. No negócio móvel, lançamos ofertas com melhor valor em dados, organizamos times de trabalho focados em atender demandas urgentes de *home office* dos nossos clientes e customizamos ofertas para segmentos altamente atingidos pela crise, fidelizando nossa base de clientes.

No negócio de Fibra, a estratégia de totalização dos nossos clientes B2B, em que consolidamos nossa presença no cliente com produtos da móvel e da fixa, foi essencial para fidelização da nossa base e garantiu o menor patamar de *churn* da história. Além disso, o forte investimento da Companhia para ampliar a cobertura do Vivo Fibra, levando ultravelocidade a um maior número de empresas, possibilitou ampliar a estratégia de totalização de serviços e a recuperação das vendas do segmento.

Em TI Corporativa, conseguimos crescer em todas as linhas de negócio, com destaque para alguns produtos-chave. Em *cloud*, consolidamos nossas parcerias no setor, alcançando um crescimento expressivo em receitas, avançando por SaaS e alguns projetos especiais em grandes clientes. Em segurança e Data Center, o crescimento foi superior a 15%, reforçando nosso posicionamento de parceiro tecnológico na jornada de transformação digital dos nossos clientes.

4. Infraestrutura

4.1. Rede

Desde 2013, a Companhia vem implementando a consolidação de uma rede robusta, capaz de atender às expectativas do cliente. Houve avanços na migração das centrais *Time Division Multiplex* (TDM) para *Next Generation Networks* (NGN), alcançando 80,9% do tráfego fixo migrado, na modernização das centrais e na adaptação da infraestrutura dos *data centers*.

Ao final de 2020, a rede móvel da Companhia cobria 4.695 municípios, o equivalente a 84,3% do total de municípios do Brasil ou 96,7% da população. Continuamos expandindo a cobertura em 4G (LTE) e encerramos o ano com 3.598 municípios com essa tecnologia no país.

A expansão nacional da rede LTE Advanced Pro (ou 4.5G) foi um importante avanço para a Companhia. Essa tecnologia permite que os clientes que possuem terminais compatíveis atinjam taxas de transmissão de dados ainda mais altas que o 4G tradicional. Alcançamos em 2020 a implantação desta tecnologia em 1.872 municípios.

A implantação da rede de Banda Larga alcançou, em 2020, uma cobertura total de 24,5 milhões de *homes passed*, sendo 11,4 milhões no estado de São Paulo e 13,1 milhões nos demais estados do país, com diferentes velocidades de até 300Mbps. Desse total, atingimos 15,7 milhões de *homes passed* na tecnologia de fibra óptica (FTTH), um aumento de 4,7 milhões de *homes passed* em relação ao ano anterior.

O produto de fibra óptica inclui em seu portfólio o serviço de IPTV de alta definição (HDTV). Além do IPTV, a empresa possui em seu portfólio de produtos avançados para clientes corporativos o atendimento via fibra óptica GPON.

4.2. Canais de Vendas

A estrutura comercial da Telefônica Brasil encerra o ano de 2020 com aproximadamente 1.640 pontos de venda, entre próprios e administrados por revendedores autorizados, com aproximadamente 11.500 pontos de venda das redes varejistas, além dos canais remotos, como Televendas e Online. A estratégia de capilaridade com foco na eficiência e excelência operacional aliada à aceleração do processo de digitalização dos canais proporcionou a alocação inteligente de recursos e a manutenção da liderança no mercado brasileiro de telecomunicações, com domínio no segmento de alto valor.

Nas nossas Lojas, com as adversidades impostas com os fechamentos dos pontos de vendas e em sincronia com o nosso propósito de Digitalizar para Aproximar, aceleramos o processo de digitalização dos canais presenciais, implementando o Vivo em Casa, onde o nosso time de lojas passou a atender aos nossos clientes via WhatsApp, tanto para atendimento quanto para venda.

Em 2020, o canal Porta a Porta fortaleceu sua atuação após transformação iniciada em 2019, expandindo sua força de venda e com foco na qualidade e no alto valor. O canal foi de grande relevância para as vendas de Fibra nos lançamentos de novas facilidades. E, em especial, pelas características atípicas de 2020, principalmente no ápice da pandemia, o canal se posicionou com o importante papel de chegar até o cliente respeitando todas as regras sanitárias e mantendo uma atuação presente em todo o território nacional, chegando a representar 40% das vendas de fibra no segmento B2C.

O Canal de Distribuição, que engloba bancas de jornais, farmácias, padarias, entre outros estabelecimentos de pequeno, médio e grande porte do varejo, foi responsável por 90% da captação do pré-pago e 75% das recargas. Em meio à tantas dificuldades no ano, destaca-se a participação do canal na retomada da liderança do *market share* de pré-pago. Isso é reflexo do contínuo estímulo à eficiência comercial e operacional, aprimorando ferramentas de micro gestão de capilaridade, da atuação da força de vendas e do abastecimento de mais de 360 mil pontos de venda em tempo real que possibilitam uma visão da cadeia fim a fim.

No Varejo, realizamos a alteração e padronização de todos os modelos contratuais das redes varejistas para um modelo mais sustentável, com vendas de melhor qualidade e de maior rentabilidade.

O Televendas manteve o foco em alcançar ganho de base com qualidade, buscando novos clientes e migrando os atuais para planos mais adequados ao perfil de consumo. A pandemia trouxe a necessidade de ampliação do distanciamento entre os operadores de *call center*, gerando a necessidade de deslocar grande parte desses profissionais (até 70% dos operadores no auge da pandemia) para o trabalho remoto. Mesmo com todas essas dificuldades, o Televendas foi um dos canais que manteve sua operação totalmente funcional, realizando uma média de 421 mil vendas por mês. Foram 3,3 milhões de adições ao portfólio Controle e 372 mil adições de Fibra. O canal conta com a inteligência artificial, conectando o cliente ao operador mais adequado. Este match ajuda a mapear melhores argumentos comerciais e trouxe mais de 38 mil vendas incrementais. Também continuamos com o projeto de Aceleração de Vendas Digitais que já surte efeito nos resultados do e-commerce, principalmente no volume de vendas de móvel e fibra B2C, com crescimento de mais de 95% no ano. Por fim, a conexão com outras fintechs na Recarga Digital trouxe maior receita (+25% a/a) e menores custos unitários, resultando em menor comissionamento de vendas.

O Meu Vivo, principal canal de autoatendimento da empresa e que reforça a estratégia de atendimento digital, também contribuiu com o desempenho positivo dos canais digitais, com crescimento de 49% a/a nas recargas realizadas através desse canal.

Em julho de 2020, lançamos a Loja Vivo, nossa plataforma *marketplace*, que eleva o conceito “Tem Tudo na Vivo” e reforça a empresa como um hub de produtos e serviços ligados à tecnologia. A plataforma Loja Vivo está dividida em quatro categorias: casa conectada, TV e áudio, smartphones e informática. Essa iniciativa é mais um passo da Vivo para ser *one stop shop*, ou seja, oferecer todas as necessidades digitais dos clientes em um só lugar. Através do *marketplace* ampliamos o sortimento de produtos eletroeletrônicos que oferecemos aos nossos clientes. Passamos a ofertar produtos como televisores, máquina de lavar roupa, refrigeradores, micro-ondas, patinete eletrônico, vídeo games, ar condicionado, itens de beleza e saúde, entre outros.

4.3. Atendimento ao Cliente

Com a necessidade de distanciamento físico nosso propósito de Digitalizar para Aproximar ganhou ainda mais relevância.

Foram inúmeros desafios e o cuidado com as pessoas começou internamente: em apenas 15 dias, em março, movimentamos diversas áreas da empresa para que pudéssemos colocar as Operações de Atendimento Próprio em *home office* em tempo integral, com toda a segurança.

Nossa equipe mostrou a importância da sinergia para um resultado surpreendente, pautada no Programa DNA Vivo - que permeia o dia a dia de toda a Companhia, numa relação confiável, fácil, encantadora e eficiente. De março a outubro de 2020, cerca de 50% das chamadas eram atendidas por representantes em *home office*. Continuamos protagonistas na transformação digital do Brasil, trabalhando intensamente no incentivo ao uso de canais digitais para o autoatendimento. Os resultados desse trabalho apareceram durante a pandemia: houve uma redução de 24% dos contatos telefônicos a/a e um aumento significativo de atendimento aos clientes através dos canais digitais. Em 2020, foram mais de 270 milhões de interações da Aura, inteligência artificial da Vivo. O número de usuários únicos do aplicativo Meu Vivo apresentou crescimento de 17% a/a, e, até outubro, o atendimento pelo Whatsapp ultrapassou a marca de 130 milhões de interações. Encerramos 2020 certos de que dispomos dos melhores recursos - humanos e tecnológicos para enfrentarmos juntos as barreiras do distanciamento físico. Tais resultados comprovam nossos constantes esforços no aperfeiçoamento da experiência do cliente, cujo ciclo acompanhamos fim a fim.

5. Recursos Humanos

Voltada às transformações para apoiar o negócio em seu plano de crescimento, a Vice-Presidência de Pessoas seguiu com quatro desafios estratégicos: impulsionar uma cultura de alta performance; atrair e reter os melhores talentos; avançar gestão eficiente com foco em processos, gestão e sistemas; e melhorar a satisfação e orgulho dos nossos colaboradores em trabalhar na Vivo.

Diante deste desafio, evoluímos a forma de trabalhar e entregar os resultados e reforçamos a adoção de métodos de gestão assertivos e inovadores, como a gestão por OKRs (Objectives and Key Results) e Design Thinking no planejamento e entrega dos desafios estratégicos.

Frente à pandemia da Covid-19, implementamos práticas de prevenção e cuidados com a saúde e bem estar de todos, mantendo a relação de confiança entre colaboradores e clientes. Ampliamos temporariamente o trabalho remoto dos times administrativos para 5 dias por semana e implantamos o trabalho remoto para o time de Atendimento.

Com o compromisso de buscar as melhores alternativas para os colaboradores e para o futuro do negócio, a empresa aderiu ao movimento “Não Demita”, iniciativa para manter empregos, minimizando os impactos econômicos e sociais provocados pela pandemia. Também adotou a Lei nº 14.020/20, programa Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda criado pelo Governo Federal e aprovado em acordo coletivo negociado com as Federações que representam os sindicatos. A medida permitiu a redução proporcional de jornada de trabalho e de salários e/ou a suspensão temporária do contrato de trabalho, durante o estado de calamidade pública, ao público administrativo e de lojas.

O programa Vivo Diversidade acelerou a construção de uma cultura aberta, valorizando os diferentes pontos de vista, origens, identidades e características. Foi lançada a campanha #QuerViveSabe com a jornada anual de diversidade trazendo debates mensais sobre temas dos pilares LGBTI+, étnico-raacial, pessoas com deficiência e gênero. Essa campanha gerou avanços como a ampliação da licença parental para 30 dias, a adesão à Coalisão pelo Fim da Violência Contra Mulheres e Meninas e o acolhimento de casos internos, o programa de *trainee* com 43% das vagas preenchidas por profissionais negros e o aumento da contratação de profissionais trans e de pessoas com deficiência. Além disso, a empresa foi reconhecida entre as mais diversas do país pelo Guia Exame Diversidade e destaque de Diversidade no prêmio Notáveis CNN 2020.

Mesmo diante de um cenário desafiador, foi realizado o programa Vivo Reconhece 2020 valorizando às equipes que produziram entregas inovadoras e relevantes, alinhadas ao nosso propósito Digitalizar para Aproximar. Foram 404 projetos inscritos e cerca de 3.200 participantes.

Ao final do ano a Companhia contava com 32.759 colaboradores dos quais 4.532 foram admitidos ao longo do ano, com um modelo de integração totalmente digital. Além disso, 2.213 profissionais foram promovidos e 1.470 foram contemplados nos processos de revisão salarial executiva, totalizando 3.045 profissionais com aumento de remuneração, além dos reajustes legais aplicados.

No ano, foram investidos cerca de R\$33,7 milhões em educação, fundamentado em plataformas digitais que permitiram manter as ações de capacitação mesmo durante a pandemia.

6. ASG - Ambiental, Social e Governança Corporativa

A sustentabilidade aplicada à nossa estratégia nos permite identificar oportunidades oferecidas pelas novas tecnologias para gerar valor para a sociedade e realizar uma gestão eficaz de impactos inerentes a nossas atividades, tornando nosso negócio cada vez mais responsável. Nesse contexto, o Grupo Telefônica possui o Plano Global de Negócio Responsável (PNR), que estabelece iniciativas e metas de médio e longo prazo para toda a Companhia.

Somos signatários e participamos ativamente de iniciativas relevantes que contribuem com o desenvolvimento sustentável, como o Pacto Global e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU).

Em 2020, a Telefônica Brasil esteve presente nas principais avaliações de sustentabilidade nacionais e internacionais. Pelo nono ano consecutivo, integramos a carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3 e nos mantivemos no *Best Emerging Markets Performers Ranking* da Vigeo Eiris pelo sexto ano consecutivo. Além disso, integramos a carteira do S&P/B3 Brasil ESG, novo índice de sustentabilidade da B3 em parceria com a S&P, somos a empresa do setor com a melhor posição no ranking do *Dow Jones Sustainability Index* na América Latina, obtivemos o 6º lugar como empresa líder em sustentabilidade pelo ALAS20 e estamos na “A list” do *Carbon Disclosure Project* (CDP).

Como destques na dimensão ambiental, a Telefônica Brasil impulsionou o programa Reciclé com a Vivo convidando clientes e toda a sociedade para uma reflexão sobre as ações necessárias para o descarte correto de resíduos eletroeletrônicos. Também expandiu o projeto de geração distribuída e obteve a certificação ISO 50.001 para o Sistema de Gestão de Energia do seu principal edifício administrativo em São Paulo.

Na frente social, a Fundação Telefônica Vivo se responsabilizou pelos projetos sociais da Telefônica Brasil, desenvolvendo projetos nas áreas de educação e voluntariado. A Fundação atua no Brasil há 22 anos, e em 2020 beneficiou cerca de 2,4 milhões de pessoas e investiu R\$ 59,4 milhões. Em resposta ao cenário de pandemia, houve um investimento adicional de R\$ 36,6 milhões em doações de insumos, equipamentos hospitalares e respiradores a diversos estados, beneficiando hospitais públicos em todo território nacional, além de alimentos às famílias em situação de vulnerabilidade social, totalizando R\$ 96 milhões. A plataforma Escolas Conectadas, de formação online de professores, foi reconhecida com o Prêmio UNESCO-Hamdan Bin Rashid Al-Maktoum[®] de Melhores Práticas e Desempenho no Aprimoramento da Eficiência de Professores, em seis edições do prêmio, foi a primeira vez que um projeto brasileiro figurou entre os vencedores.

Na frente de Governança Corporativa, a Telefônica Brasil S.A. adota princípios fundamentais que estão contemplados em seu Estatuto Social e em normativas internas que complementam os conceitos emanados da lei e nas normas que regulam o mercado de valores mobiliários. Os objetivos desses princípios, que norteiam as atividades da administração da Companhia, podem ser resumidos conforme segue:

- A maximização do valor da Companhia;
- A transparência na prestação das contas da Companhia, na divulgação de informações relevantes de interesse do mercado e nas relações com os acionistas, empregados, investidores, clientes e órgãos públicos;
- A igualdade no tratamento dos acionistas;
- A atuação do Conselho de Administração na supervisão e administração da Companhia, na prestação de contas aos acionistas e no que se refere à Responsabilidade Corporativa, garantindo a perenidade da organização.

Inspirada nesses conceitos e com a finalidade de melhorar sua governança corporativa, a Companhia realizou a conversão das ações preferenciais em ações ordinárias cuja formalização ocorreu no dia 23 de novembro de 2020. A unificação das classes de ações garante mais direitos e proteção a todos os acionistas, os quais possuem direito de voto e concessão de *tag along*, em linha com a legislação societária em vigor e com os mais altos níveis de governança corporativa do mercado.

Auditores Independentes

Em referência à Instrução CVM nº 381, de 14 de janeiro de 2003, e ao Ofício Circular CVM/SNC/SEP nº 01/2007, de 14 de fevereiro de 2007, a Companhia e suas controladas informam que a política da Sociedade junto aos seus auditores independentes no que diz respeito à prestação de serviços não relacionados à auditoria externa se substancia nos princípios que preservam a independência do auditor. Esses princípios baseiam-se no fato de que o auditor não deve auditar seu próprio trabalho, não exercer funções gerenciais, não advogar por seu cliente ou prestar quaisquer outros serviços que sejam considerados proibidos pelas normas vigentes, mantendo dessa forma a independência dos trabalhos realizados pelos prestadores de serviços de auditoria.

Em 2020, não foram contratados serviços que não fossem de auditoria junto ao auditor independente, PriceWaterhouseCoopers Auditores Independentes.

7. Desempenho Operacional e Financeiro

Ao final de 2020, a Companhia totalizou 78.532 mil acessos móveis, reafirmando sua liderança com uma participação de mercado de 33,6%. A base de clientes pós-pago totalizou 44.870 mil acessos em 2020, um crescimento de 4% a/a. Nesse mesmo período, a base de acessos pré-pago cresceu 7%.

No fixo, a Companhia encerrou o ano de 2020 com 16.519 mil unidades geradoras de receitas, redução de 13,3% em relação ao ano anterior, devido principalmente à maturidade da voz fixa e da banda larga de cobre. **Banda Larga** - atingiu 6.276 mil clientes ao final de 2020, redução de 9,1% a/a. Os acessos através da fibra ótica (FTTH) atingiram 3.378 mil clientes, com crescimento anual de 36,3%, representando 54% do total de acessos de banda larga.

Linhas em Serviço - atingiu 8.995 mil clientes em 2020, uma redução de 16,8% a/a, principalmente devido à maturidade no serviço de voz fixa e substituição fixo-móvel.

TV por assinatura - atingiu 1.248 mil clientes em 2020, redução de 5,5% a/a, refletindo a seletividade da Companhia com foco em clientes de maior valor e a decisão estratégica de cessar a comercialização de serviços com a tecnologia DTH. O IPTV atingiu 891 mil usuários, um crescimento anual de 24,7%. Dessa forma, a Companhia encerrou 2020 com 95.051 mil acessos, um crescimento de 1,5% a/a, principalmente em função do crescimento de acessos de clientes móveis pré-pago e controle.

Receita Operacional Líquida

Em 2020, a Companhia apurou receita operacional líquida consolidada de R\$ 43.126,5 milhões, redução de 2,6% a/a (R\$ 44.268,2 milhões em 2019). Contribuíram para essa redução as menores receitas de voz, banda larga de cobre, TV por assinatura e venda de equipamentos. Esses efeitos negativos foram parcialmente compensados pelo crescimento das receitas de banda larga de fibra ótica (FTTH) e IPTV.

Custos Operacionais

Os custos e despesas operacionais, excluindo depreciação e amortizações, atingiram R\$ 25.318,1 milhões em 2020, redução de 3,1% a/a (R\$ 26.134,5 milhões), enquanto a inflação do período foi de 4,5% (IPCA). A redução de custos é explicada pelo intenso processo de digitalização e automação promovido pela Companhia, que apresentou crescimento da utilização dos canais digitais nas vendas de produtos, serviços, recargas, pagamentos, crescente adoção do *e-billing* e redução de chamadas no *call center*. Além disso, tivemos menores custos das mercadorias vendidas, devido à redução de venda de equipamentos em função da pandemia.

EBITDA

O EBITDA foi de R\$ 17.808,4 milhões em 2020, redução de 1,8% a/a (R\$ 18.133,7 milhões em 2019). A Margem EBITDA alcançada em 2020 foi de 41,3%, aumento de 0,3 p.p. em relação a 2019. Contribuíram para esse aumento da margem EBITDA as medidas de eficiência e digitalização adotadas pela Companhia.

<i>Em milhões de reais - Consolidado</i>	2020	2019
Lucro operacional antes das receitas e despesas financeiras e equivalência patrimonial (*)	6.580,9	7.213,9
Despesas de depreciação e amortização		
Em custos dos serviços prestados	8.865,9	8.624,2
Em despesas de comercialização de serviços	1.495,2	1.501,1
Em despesas gerais e administrativas	866,4	794,5
EBITDA	17.808,4	18.133,7
Margem EBITDA		
a) EBITDA	17.808,4	18.133,7
b) Receita Operacional Líquida (*)	43.126,5	44.268,2
a) / b)	41,3%	41,0%



BALANÇOS PATRIMONIAIS

Em 31 de dezembro de 2020 e 2019 (Em milhares de reais)

	Nota	Controladora		Consolidado		Nota	Controladora		Consolidado	
		31.12.20	31.12.19	31.12.20	31.12.19		31.12.20	31.12.19	31.12.20	31.12.19
ATIVO		18.827.625	18.371.347	19.060.868	18.644.678	17.828.902	17.698.033	17.875.084	17.732.088	
Ativo circulante		18.827.625	18.371.347	19.060.868	18.644.678	17.828.902	17.698.033	17.875.084	17.732.088	
Caixa e equivalentes de caixa	3	5.517.354	3.106.269	5.762.081	3.393.377	737.354	724.194	764.329	752.246	
Contas a receber	4	8.174.784	8.675.720	8.182.667	8.719.497	6.636.448	6.917.252	6.613.004	6.871.799	
Estoques	5	626.836	573.483	633.100	578.003	-	-	1.693	6.585	
Despesas antecipadas	6	858.257	684.972	859.766	686.503	-	-	-	-	
Imposto de renda e contribuição social a recuperar	7	514.582	408.405	519.277	411.595	1.590.784	1.116.229	1.607.434	1.139.812	
Impostos, taxas e contribuições a recuperar	8	2.505.056	4.170.350	2.512.293	4.176.362	3.865.998	3.587.417	3.865.998	3.587.417	
Depósitos e bloqueios judiciais	9	176.242	277.007	177.433	277.468	412.745	365.278	417.653	374.445	
Dividendos e juros sobre o capital próprio	18	44.369	72.900	-	-	20	3.680.828	4.125.926	3.682.472	4.126.490
Instrumentos financeiros derivativos	31	5.902	19.282	5.902	19.282	21	506.778	506.181	506.806	506.181
Outros ativos	10	404.243	382.959	408.349	382.591	21	8.864	1.921	8.864	1.921
Ativo não circulante		89.690.754	89.709.031	89.677.510	89.645.044	21.132.713	19.926.767	21.306.530	20.102.056	
Realizável a longo prazo		4.300.633	5.090.417	4.598.367	5.418.577	15	3.675	35.958	3.679	
Aplicações financeiras em garantia		46.051	63.558	46.280	63.766	7	96.252	86.512	96.252	
Contas a receber	4	379.898	440.453	379.898	440.453	17	270.692	239.074	319.358	
Despesas antecipadas	6	194.468	220.077	194.511	220.082	7	4.414.540	3.146.453	4.414.540	
Imposto de renda e contribuição social diferidos	7	-	-	138.641	171.042	17	5.074.544	5.039.695	5.192.478	
Impostos, taxas e contribuições a recuperar	8	824.322	841.196	824.324	841.198	20	9.555.003	9.698.041	9.556.694	
Depósitos e bloqueios judiciais	9	2.608.380	3.236.840	2.766.945	3.393.417	21	239.287	208.229	239.438	
Instrumentos financeiros derivativos	31	63.514	52.881	63.514	52.881	31	66.116	54.212	66.116	
Outros ativos	10	184.000	235.412	184.254	235.738	22	1.412.604	1.418.593	1.417.775	
Investimentos	11	478.552	516.513	444.353	104.251	38.961.615	37.624.800	39.181.614	37.834.144	
Imobilizado	12	44.335.795	42.831.369	44.352.593	42.847.264	69.556.764	70.455.578	69.556.764	70.455.578	
Intangível	13	40.575.774	41.270.732	40.582.117	41.274.952	69.556.764	70.455.578	69.556.764	70.455.578	
TOTAL DO ATIVO		108.518.379	108.080.378	108.738.378	108.289.722	108.518.379	108.080.378	108.738.378	108.289.722	

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019 (Em milhares de reais, exceto o lucro líquido por ação)

	Nota	Controladora		Consolidado	
		2020	2019	2020	2019
Rec receita operacional líquida	24	42.572.856	43.506.637	43.126.472	44.268.171
Custos dos serviços prestados e mercadorias vendidas	25	(22.542.209)	(22.028.505)	(22.693.083)	(22.158.947)
Lucro bruto		20.030.647	21.478.132	20.433.389	22.109.224
Rec receitas (despesas) operacionais		(13.730.829)	(14.717.628)	(13.852.460)	(14.895.300)
Despesas com comercialização	25	(11.848.661)	(12.654.368)	(11.871.555)	(12.701.222)
Despesas gerais e administrativas	25	(2.481.981)	(2.474.931)	(2.524.993)	(2.498.096)
Outras receitas operacionais	26	1.416.212	1.026.285	1.419.113	929.498
Outras despesas operacionais	26	(816.399)	(614.614)	(875.025)	(625.480)
Lucro operacional		6.299.818	6.760.504	6.580.929	7.213.924
Receitas financeiras	27	1.330.552	1.109.686	1.351.530	1.132.870
Despesas financeiras	27	(1.908.100)	(1.937.399)	(1.924.959)	(1.953.011)
Resultado de equivalência patrimonial	11	180.644	302.595	734	752
Lucro antes dos tributos		5.902.914	6.235.386	6.008.234	6.394.535
Imposto de renda e contribuição social	7	(1.132.387)	(1.234.372)	(1.237.707)	(1.393.521)
Lucro líquido do exercício		4.770.527	5.001.014	4.770.527	5.001.014
Lucro básico e diluído por ação ordinária (em R\$)	23	2,90	2,78		
Lucro básico e diluído por ação preferencial (em R\$)	23	2,77	3,06		

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS ABRANGENTES

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019 (Em milhares de reais)

	Nota	Controladora		Consolidado	
		2020	2019	2020	2019
Lucro líquido do exercício		4.770.527	5.001.014	4.770.527	5.001.014
Outros resultados abrangentes líquidos que podem ser reclassificados para resultado em exercícios subsequentes		34.861	1.523	34.861	1.523
Perdas com instrumentos financeiros derivativos	23	(6.283)	(509)	(6.283)	(509)
Tributos	7	2.136	173	2.136	173
Ajustes acumulados de conversão de operações em moeda estrangeira	11	39.008	1.859	39.008	1.859
Outros resultados abrangentes líquidos que não podem ser reclassificados para resultado em exercícios subsequentes		204.790	(134.943)	204.785	(132.131)
Ganhos (perdas) não realizados em ativos financeiros a valor justo através de outros resultados abrangentes	23	440	(17)	440	(17)
Tributos	7	(150)	6	(150)	6
Ganhos (perdas) atuariais e efeitos da limitação de ativos dos planos <i>superavitários</i>	30	309.849	(204.443)	309.911	(201.660)
Tributos	7	(105.349)	69.511	(105.416)	69.540
Equivalência patrimonial no resultado abrangente das investidas	11	(5)	2.812	-	-
Outros resultados abrangentes		239.646	(130.608)	239.646	(130.608)
Total do resultado abrangente do exercício, líquidos dos tributos		5.010.173	4.870.406	5.010.173	4.870.406

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

DEMONSTRAÇÕES DOS FLUXOS DE CAIXA

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019 (Em milhares de reais)

	Nota	Controladora		Consolidado	
		2020	2019	2020	2019
Fluxos de caixa das atividades operacionais					
Lucro antes dos tributos		5.902.914	6.235.386	6.008.234	6.394.535
Ajustes de:					
Depreciações e amortizações	25	11.221.242	10.916.303	11.227.498	10.919.792
Variações cambiais de empréstimos e instrumentos financeiros derivativos		(6.538)	(4.891)	(6.538)	(5.271)
Variações monetárias de ativos e passivos		504.050	516.238	506.566	518.833
Resultado de equivalência patrimonial	11	(180.644)	(302.595)	(734)	(752)
Ganhos na baixa / alienação de ativos		(459.828)	(330.616)	(459.758)	(329.603)
Perdas estimadas para a redução ao valor recuperável das contas a receber	25	1.734.646	1.658.419	1.740.358	1.682.348
Mudanças em provisões passivas		100.084	(71.711)	92.358	(116.717)
Baixas e reversões de perdas estimadas para a redução ao valor realizável dos estoques		4.762	(96.918)	6.508	(95.988)
Planos de previdência e outros benefícios pós-emprego		87.144	55.291	88.487	56.012
Provisões para demandas tributárias, trabalhistas, cíveis e regulatórias	19	680.644	614.614	673.905	625.480
Despesas de juros		651.455	782.848	651.496	782.921
Outros		(48.289)	(143.276)	(48.289)	(143.208)
Variações nos ativos e passivos					
Contas a receber		(1.173.156)	(2.101.348)	(1.142.973)	(2.078.801)
Estoques		(58.293)	(15.764)	(61.783)	(15.843)
Tributos a recuperar		1.688.829	91.137	1.687.393	87.550
Despesas antecipadas		(146.301)	(188.178)	(146.425)	(188.641)
Outros ativos		(12.666)	64.000	(17.116)	70.265
Pessoal, encargos e benefícios sociais		(18.182)	(16.795)	(17.755)	(13.303)
Fornecedores		261.174	205.182	287.273	286.513
Impostos, taxas e contribuições		45.940	1.867.643	38.526	1.872.920
Provisões para demandas tributárias, trabalhistas, cíveis e regulatórias	19	(917.317)	(1.710.730)	(927.057)	(1.727.178)
Outros passivos		34.393	(7.563)	38.334	(11.477)
Caixa gerado nas operações		13.993.095	11.781.650	14.209.764	12.175.852
Juros pagos		19.896.009	18.017.036	20.217.998	18.570.387
Imposto de renda e contribuição social pagos	20	(781.053)	(746.919)	(781.092)	(746.986)
Caixa líquido gerado pelas atividades operacionais		19.095.813	17.270.117	19.341.750	17.721.196
Fluxos de caixa das atividades de investimentos					
Aquisições de imobilizado e intangível		(8.287.762)	(8.837.741)	(8.289.264)	(8.838.641)
Caixa recebido na venda de ativo imobilizado		958.948	698.624	959.345	698.643
Pagamentos por aquisições de sociedades		(11.010)	-	-	(70.844)
Caixa recebido na venda de investimentos		116.411	-	116.411	-
Resgate líquido de depósitos judiciais	1.c	796.611	275.726	798.233	277.894
Dividendos e juros sobre o capital próprio recebidos		292.297	205.660	-	-
Resgate de aplicações dadas em garantias	18	13.575	-	13.575	-
Caixa e equivalentes de caixa por aquisição (alienação) de sociedades		-	-	(6.756)	5.760
Caixa líquido aplicado nas atividades de investimento		(6.120.930)	(7.657.731)	(6.408.456)	(7.927.188)
Fluxos de caixa das atividades de financiamento					
Pagamentos de empréstimos, financiamentos, debêntures e arrendamento	20	(5.296.896)	(3.696.120)	(5.297.688)	(3.696.660)
Recebimento dos instrumentos financeiros derivativos		84.400	191.937	84.400	192.124
Pagamento dos instrumentos financeiros derivativos		(69.214)	(100.392)	(69.214)	(100.581)
Pagamento por aquisições de ações para tesouraria	23	(22.721)	-	(22.721)	-
Pagamento de dividendos e juros sobre o capital próprio	18	(5.259.367)	(6.176.842)	(5.259.367)	(6.176.842)
Caixa líquido aplicado nas atividades de financiamento		(10.563.798)	(9.781.417)	(10.564.590)	(9.781.959)
Aumento (redução) no caixa e equivalentes de caixa, líquidos		2.411.085	(169.031)	2.368.704	12.049
Caixa e equivalentes de caixa no início do exercício	3	3.106.269	3.275.300	3.393.377	3.381.328
Caixa e equivalentes de caixa no final do exercício	3	5.517.354	3.106.269	5.762.081	3.393.377

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

DEMONSTRAÇÕES DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019 (Em milhares de reais)

	Nota	Capital social	Reservas de capital			Reservas de lucro			Lucros acumulados	Dividendo adicional proposto	Outros resultados abrangentes acumulados	Total do patrimônio líquido
			Reserva especial de água	Outras reservas de capital	Ações em tesouraria	Reserva legal	Incentivos fiscais	Reserva para expansão e modernização				
Saldos em 31 de dezembro de 2018		63.571.416	63.074	1.238.278	(87.820)	2.834.808	57.579	1.700				

**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS****Exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019** (Em milhares de reais, exceto quando mencionado de outra forma)**c) Eventos societários ocorridos em 2020 e 2019****Em 2020***Estruturação do Vivo Money Fundo de Investimento em Direitos Creditórios*

Em agosto de 2020, ocorreu a estruturação do Vivo Money Fundo de Investimento em Direitos Creditórios (“FIDC” ou “Vivo Money”), sob a forma de condomínio fechado, com prazo de duração indeterminado. O FIDC poderá ser liquidado por deliberação da Assembleia Geral em conformidade com seu regulamento.

O objetivo do FIDC é proporcionar aos seus cotistas a valorização de suas quotas por meio da aplicação de seu patrimônio líquido na aquisição de: (i) direitos creditórios elegíveis, formalizados pelos documentos comprobatórios, que atendam aos critérios de elegibilidade e às condições de cessão, e (ii) ativos financeiros, observado todos os índices de composição e diversificação da carteira do fundo.

A aquisição dos direitos creditórios elegíveis e demais ativos financeiros terão origem em operações de crédito realizadas eletronicamente por clientes da Companhia, no âmbito do programa Vivo Money, exclusivamente mediante plataforma eletrônica disponibilizada pela Companhia.

O FIDC iniciou suas operações em 14 de setembro de 2020, após a concessão do registro automático de que trata o artigo 8º da Instrução CVM nº 356/01, emitindo 2.000 (duas mil) quotas subordinadas juniores com valor nominal unitário inicial de R\$1.000,00 (mil reais).

Em 1º de dezembro de 2020, a Companhia realizou um novo aporte no FIDC no montante de R\$2.000, com a emissão de mais 2.000 (duas mil) quotas subordinadas juniores com valor nominal unitário inicial de R\$1.000,00 (mil reais).

Em 31 de dezembro de 2020, a Companhia detinha 4.000 (quatro mil) quotas subordinadas juniores com valor nominal unitário inicial de R\$1.000,00 (mil reais), as quais não terão parâmetro de remuneração definido e subordinam-se às quotas seniores e às quotas subordinadas mezanino, nessa ordem de prioridade, para efeito de amortização e resgate.

O FIDC é administrado e custodiado pela Brl Trust Distribuidor de Títulos e Valores Mobiliários S.A., instituição financeira, com sede na cidade de São Paulo - SP, credenciada pela CVM para o exercício de atividade de administração de carteira por meio do ato declaratório n. 11.784, de 30 de junho de 2011.

*Aquisição e alienação do controle da Telefônica Cibersegurança e Tecnologia do Brasil Ltda.**Aquisição do controle da Telefônica Cibersegurança e Tecnologia do Brasil Ltda.*

Em setembro de 2020, a Companhia adquiriu o controle da Telefônica Cibersegurança e Tecnologia do Brasil Ltda. (“CyberCo Brasil”), pelo montante de R\$10.000,00 (dez mil reais), por um patrimônio líquido de R\$500,00 (quinhentos reais), (“Operação”).

A CyberCo Brasil era controlada pela Terra Networks Brasil Ltda. (“Terra Networks”), subsidiária integral da Companhia e tem como principais atividades a exploração de soluções integradas, gestão, consultoria, *outsourcing*, e prestação de serviços relacionados à segurança da informação e da comunicação; prestação de serviços de pesquisa, desenvolvimento tecnológico, consultoria, elaboração, implantação e instalação de projetos relacionados às áreas de tecnologia da informação, segurança da informação e de inteligência; gerenciamento e a prestação de serviços de reparação, manutenção, assistência técnica e suporte técnico em informática, entre outros serviços.

Esta Operação envolveu sociedades sob controle comum, sendo contabilizada pelo valor contábil dos ativos líquidos adquiridos (“*Predecessor Value Method*”), por não terem sido atendidos determinados requisitos para a utilização do método de aquisição previsto no CPC 15 (R1) / IFRS 3 (R). Conseqüentemente, a diferença entre a contraprestação dada em troca da participação societária obtida e o valor dos ativos líquidos adquiridos foi registrada no patrimônio líquido da Companhia e de sua controlada.

Em 28 de outubro de 2020, a Companhia efetuou um aporte de capital na CyberCo Brasil no montante de R\$7.000 em recursos financeiros (caixa).

Em 1º de novembro de 2020, e como passo preliminar à implementação da Operação, foram transferidos à CyberCo Brasil pela Companhia certos ativos (R\$19.008 em bens dos ativos imobilizado e intangível), contratos e empregados, todos estritamente relacionados às atividades de *cybersecurity*.

Alienação do controle da Telefônica Cibersegurança e Tecnologia do Brasil Ltda.

Em reunião realizada em 1º de novembro de 2020, o Conselho de Administração da Companhia aprovou a celebração do Contrato de Compra e Venda de Quotas, nos termos do qual a Companhia alienou a totalidade das quotas de que era titular, representativas da integralidade do capital social de sua controlada CyberCo Brasil, à Telefônica Cibersecurity Tech, S.L. (“Tech”), controlada indireta da Telefônica S.A., pelo valor total de R\$116.411, tendo gerado um ganho líquido de tributos de R\$39.521, contabilizado no patrimônio líquido, com base em laudo externo independente elaborado por empresa especializada (“Operação”).

A Operação permitirá que a Companhia, como distribuidor exclusivo da CyberCo Brasil, se fortaleça no mercado de *cybersecurity* através da ampliação de seu portfólio de produtos e serviços. Além disso, a Companhia se beneficiará de maior competitividade em função da escala global do parceiro dedicado a tais atividades.

A Operação assegura, ainda, a continuidade de prestação de serviços de *cybersecurity* pela área de B2B da Companhia a seus clientes finais, na medida que inclui a celebração de determinados contratos que regulamentam a prestação de serviços entre CyberCo Brasil e a Companhia. O Contrato de Compra e Venda contém termos e disposições comuns a esse tipo de transação.

Esta Operação não está sujeita à obtenção de quaisquer autorizações regulatórias ou de aprovações adicionais àquelas já obtidas por órgãos da Companhia e não altera a estrutura acionária da Companhia nem causa qualquer diluição aos seus acionistas, gerando valor a estes através de aceleração do seu crescimento e aumento da eficiência operacional.

Esta Operação envolveu sociedades sob controle comum e, por não terem sido atendidos determinados requisitos para que pudesse ser contabilizada como uma combinação de negócios previstos no CPC 15 (R1) / IFRS 3 (R), a diferença entre a contraprestação recebida em troca da participação societária alienada foi registrada no patrimônio líquido da Companhia.

Com a conclusão da Operação, a partir de 1º de novembro de 2020, a CyberCo Brasil deixou de ser controlada pela Companhia.

Em 2019*Aquisição de sociedade por controlada integral*

Em 26 de setembro de 2019, a subsidiária integral da Companhia, Terra Networks, adquiriu a totalidade das quotas representativas do capital social da Telefônica Infraestrutura e Segurança Ltda. (“TIS”), pertencentes à Telefônica Ingeniería de Seguridad S.A. e Telefónica Digital Españá, S.L.U. (“Operação”).

A TIS tem como principais atividades a exploração e fornecimento de serviços e tecnologia de sistemas de segurança da informação, suporte técnico e serviços relacionados à infraestrutura, tecnologia e informação, entre outras.

A Operação permitiu que a Terra Networks, que tem como atividades, dentre outras, o desenvolvimento de sistemas de informática, ampliasse a consultoria e assistência operacional, maximizasse a comercialização de sistemas, licenças e aplicativos, possibilitando a ampliação do portfólio de serviços profissionais e gerenciados e a integração das ofertas comerciais da TIS e da Terra Networks, colocando a geração de valor agregado para a carteira de clientes da Companhia graças à atuação das empresas envolvidas sob a mesma gestão, nas atividades de tecnologia da informação, segurança, IoT e conectividade.

O preço total pago como contraprestação pela aquisição dos quotas de emissão da TIS foi de R\$70.844, em parcela única, sem necessidade de qualquer financiamento, utilizando apenas o caixa disponível da Terra Networks. O referido valor foi calculado com base no valor econômico da TIS, segundo o critério de fluxo de caixa descontado, com data base de 31 de agosto de 2019, baseado em laudo de avaliação contratado pela Diretoria da Terra Networks.

O contrato de venda e compra contém termos e disposições comuns a esse tipo de transação, tais como declarações e garantias das vendedoras, indenização e outros. A Operação foi, ainda, precedida de uma auditoria contábil, financeira, legal e procedimental em relação à TIS.

A Operação não foi sujeita à obtenção de quaisquer autorizações regulatórias ou de aprovações por órgãos da Companhia, tendo sido aprovada pela Diretoria da Terra Networks nos termos de seu estatuto social.

A Operação não alterou a estrutura acionária da Companhia nem causou qualquer diluição aos seus acionistas, gerando valor a estes através de aceleração do seu crescimento e aumento da eficiência operacional.

Esta Operação envolveu sociedades sob controle comum, foi contabilizada pelo valor contábil dos ativos líquidos adquiridos (“*Predecessor Value Method*”), por não terem sido atendidos determinados requisitos para a utilização do método de aquisição previsto no CPC 15 (R1) / IFRS 3 (R). Conseqüentemente, a diferença entre a contraprestação dada em troca da participação societária obtida e o valor dos ativos líquidos adquiridos foi registrada no patrimônio líquido da Terra Networks.

Com a conclusão da Operação, a partir de 1º de setembro de 2019, a TIS passou a ser controlada direta da Terra Networks e indireta da Companhia.

2. BASE DE ELABORAÇÃO E APRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS**a) Declaração de conformidade**

As demonstrações financeiras individuais (Controladora) e consolidadas (Consolidado) foram elaboradas e estão sendo apresentadas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, que compreendem as deliberações emitidas pela CVM e os pronunciamentos, orientações e interpretações emitidas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (“CPC”), que estão em conformidade com as normas e procedimentos do *International Financial Reporting Standards* (“IFRS”), emitidos pelo *International Accounting Standards Board* (“IASB”).

Todas as informações relevantes próprias das demonstrações financeiras, e apenas essas informações, estão sendo evidenciadas e correspondem às utilizadas na gestão da Administração da Companhia.

b) Bases de preparação e apresentação

As demonstrações financeiras foram preparadas considerando o custo histórico como base de valor (exceto quando exigido critério diferente) e ajustadas para refletir a avaliação de ativos e passivos mensurados a valor justo.

As Demonstrações dos Fluxos de Caixa foram preparadas conforme o pronunciamento técnico CPC 03 (R2) - Demonstração dos Fluxos de Caixa e reflete as modificações no caixa que ocorreram nos exercícios apresentados utilizando-se o método indireto.

Ativos e passivos são classificados como circulantes quando for provável que sua realização ou liquidação ocorra nos próximos 12 meses. Caso contrário, são classificados e demonstrados como não circulantes. A única exceção refere-se aos saldos dos tributos diferidos ativos e passivos, que são classificados e demonstrados integralmente como não circulantes.

As normas contábeis adotadas no Brasil requerem a apresentação da Demonstração do Valor Adicionado (“DVA”), individual e consolidada, enquanto as normas IFRS não requerem sua apresentação. A DVA foi preparada conforme o pronunciamento técnico CPC 09 - Demonstração do Valor Adicionado e está sendo apresentada como informação suplementar, sem prejuízo ao conjunto destas demonstrações financeiras.

As demonstrações financeiras individuais e consolidadas da Companhia foram aprovadas pelo Conselho de Administração, em reunião realizada em 19 de fevereiro de 2021.

c) Moeda funcional e de apresentação

As demonstrações financeiras da Companhia para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019 são apresentadas em milhares de reais (exceto quando mencionado de outra forma).

A moeda funcional e de apresentação da Companhia é o Real (R\$). As transações em moeda estrangeira são convertidas para o Real da seguinte forma: (i) os ativos, passivos e patrimônio líquido (exceto o capital social e reservas de capital) são convertidos pela taxa de câmbio de fechamento na data do balanço; (ii) as despesas e receitas são liquidadas pela taxa média de câmbio, exceto para operações específicas que são convertidas pela taxa da data da transação; e (iii) o capital social e reservas de capital são convertidos pela taxa da data da transação.

Os ganhos e perdas resultantes da conversão de investimentos no exterior são reconhecidos na demonstração dos resultados abrangentes. Os ganhos e perdas resultantes da conversão de ativos e passivos monetários verificados entre a taxa de câmbio vigente na data da transação e os encerramentos dos exercícios (exceto da conversão de investimentos no exterior) são reconhecidos na demonstração do resultado.

d) Bases de consolidação

A Companhia detém participações societárias diretas em controladas e de controle conjunto.

As participações societárias em sociedades controladas ou de controle conjunto estão avaliadas pelo método da equivalência patrimonial nas demonstrações financeiras individuais. Nas demonstrações financeiras consolidadas o investimento e todos os saldos de ativos e passivos, receitas e despesas decorrentes de transações e participação do patrimônio líquido nas controladas integrais são eliminados integralmente. Os investimentos em sociedades de controle conjunto são mantidos pela equivalência patrimonial nas demonstrações financeiras consolidadas.

A seguir, apresentamos as principais informações das investidas diretas da Companhia em 31 de dezembro de 2020 e 2019.

Investidas	Participação		
	31.12.20	31.12.19	
Terra Networks Brasil Ltda. (“Terra Networks”)	Controlada	100,00%	100,00%
Telefônica Transportes e Logística Ltda. (“TLog”)	Controlada	99,99%	99,99%
POP Internet Ltda. (“POP”)	Controlada	99,99%	99,99%
Vivo Money Fundo de Investimento em Direitos Creditórios (“Vivo Money”) (nota 1.c)	Controlada	100,00%	-
Aliança Atlântica Holding B.V. (“Aliança”)	Controlada conjunto	50,00%	50,00%
Companhia AIX de Participações (“AIX”)	Controlada conjunto	50,00%	50,00%
Companhia ACT de Participações (“ACT”)	Controlada conjunto	50,00%	50,00%

Terra Networks: Controlada integral e direta da Companhia, com sede no Brasil, tendo como principais atividades o desenvolvimento, produção, instalação e manutenção de sistemas de informática; consultoria, assistência operacional, treinamento, realização de cursos e exposições em informática; comercialização de produtos, sistemas de informática, licença de *software* e aplicativos; importação e exportação de serviços, licenças, produtos e de sistemas de informática; cessão de espaço para inserção de publicidade ou material publicitário em geral; provimento de acesso via *internet*; serviços e atividades relativos à distribuição de produtos e comércio eletrônico; serviços de diversão e entretenimento; prestação de serviços de intermediação de serviços e negócios em geral; comercialização, distribuição, licenciamento de conteúdos digitais; desenvolvimento e disponibilização de portais e páginas de conteúdo na *internet*; comercialização, comodato e locação de equipamentos e produtos; prestação de serviço de suporte técnico em informática, entre outras.

Desde 1º de setembro de 2019, a Terra Networks passou a ser a controladora direta da TIS (nota 1.c), sociedade com sede no Brasil, tendo como principais atividades a exploração e fornecimento de serviços e tecnologia de sistemas de segurança da informação, suporte técnico e outros serviços relacionados à infraestrutura, tecnologia e informação, entre outras.

TLog: Controlada direta da Companhia, com sede no Brasil, tendo como principais atividades a prestação de serviços na atividade de transporte multimodal de produtos em geral; atividades de logística; administração e exploração de armazéns gerais e armazéns em todo território nacional; locação de equipamentos e armazenamento de mercadorias de terceiros; entre outras.

POP: Controlada direta da Companhia, com sede no Brasil, tendo como principais atividades o desenvolvimento de atividades relacionadas a informática, *internet* e quaisquer outras redes; prestação de serviços de hospedagem e a exploração comercial de *websites* e portais; manipulação, a disponibilização e a armazenagem de informações e dados; comércio de *software*, *hardware*, equipamentos de telecomunicação e eletroeletrônicos; desenvolvimento, o licenciamento e a manutenção de sistemas e rotinas de informação; desenvolvimento de comércio eletrônico; criação e a administração de bancos de dados próprios e/ou de terceiros; comercialização e veiculação de publicidades, propagandas e *banners*; entre outras.

A POP é a controladora direta da Innoweb Ltda. (“Innoweb”), com sede no Brasil, tendo como principais atividades atuar como provedor de *internet*; desenvolver atividades de informação; desenvolver toda forma de atividades de telecomunicações, inclusive a transmissão de voz, dados e informações; comercializar equipamentos e/ou acessórios de telecomunicações e eletroeletrônicos, entre outras.

Vivo Money: Controlada integral e direta da Companhia, com sede no Brasil. É um FIDC estruturado pela Companhia, para a aquisição dos direitos creditórios elegíveis e demais ativos financeiros com origem em operações de crédito realizadas eletronicamente por clientes da Companhia, no âmbito do programa Vivo Money, exclusivamente mediante plataforma eletrônica disponibilizada pela Companhia (nota 1.c).

Aliança: Empresa com controle conjunto, com sede em Amsterdã (Holanda), com participação de 50% da Companhia, tendo como principal atividade a aquisição, gestão de subsidiárias e participações no setor de telecomunicações.

AIX: Empresa com controle conjunto, com sede no Brasil, com participação de 50% da Companhia, tendo como principal atividade a participação no Consórcio Refibra, bem como atividades relacionadas à exploração, direta e indireta, de atividades relacionadas à execução, conclusão e exploração de redes subterráneas de fibra para fibras ópticas.

ACT: Empresa com controle conjunto, com sede no Brasil, com participação de 50% da Companhia, tendo como principal atividade a participação no Consórcio Refibra, bem como atividades relacionadas à prestação de serviço de assessoria técnica para a elaboração dos projetos de conclusão de redes, efetuando os estudos necessários para torná-la economicamente viável, bem como fiscalizar o andamento das atividades vinculadas aos Consórcio.

e) Informações por segmentos

Segmentos operacionais são definidos como componentes de um empreendimento para os quais informações financeiras separadas estão disponíveis e são avaliadas de forma regular pelo vista tomada de decisões operacionais na definição sobre como alocar recursos para um segmento individual e na avaliação do desempenho do segmento. Tendo em vista que: (i) todas as decisões dos administradores e gestores são tomadas com base em relatórios consolidados; e (ii) a missão da Companhia e suas controladas é prover seus clientes de serviços com qualidade; e (iii) todas as decisões relativas a planejamento estratégico, financeiro, compras, investimentos e aplicação de recursos são efetuadas em bases consolidadas, a conclusão da Administração é de que a Companhia e suas controladas operam em um único segmento operacional de prestação de serviços de telecomunicações.

f) Principais políticas contábeis

As políticas contábeis significativas e relevantes para a compreensão da base de reconhecimento e mensuração aplicadas na preparação das demonstrações financeiras da Companhia, foram incluídas nas respectivas notas explicativas a que se referem.

As políticas contábeis adotadas na preparação das demonstrações financeiras da Companhia para o exercício findo em 31 de dezembro de 2020 são consistentes com as utilizadas na elaboração das demonstrações financeiras do exercício findo em 31 de dezembro de 2019, exceto pelas mudanças exigidas pelos novos pronunciamentos, interpretações e alterações, aprovados pelo *International Accounting Standards Board* (IASB), que entraram em vigor a partir de 1º de janeiro de 2020, conforme segue:

• Alterações ao CPC 15 (R1): Definição de negócios

Em outubro de 2018, o IASB emitiu alterações à definição de negócios em IFRS 3, sendo essas alterações efetivadas na revisão 14 do CPC, divulgada em dezembro de 2019, alterando o CPC 15 (R1) para ajustar as definições a determinar se um conjunto adquirido de atividades e ativos consiste ou não em um negócio. Elas esclarecem os requisitos mínimos, eliminando a ambigüidade sobre se os participantes no mercado são capazes de substituir qualquer elemento ausente, incluem orientações para ajudar entidades a avaliar se um processo adquirido é substantivo, delimitam melhor as definições de negócio e de produtos e introduzem um teste de concentração de valor justo opcional.

• Alterações ao CPC 26 (R1) e IAS 8: Definição de omissão material

Em outubro de 2018, o IASB emitiu alterações à IAS 1 e IAS 8 *Accounting Policies, Changes in Accounting Estimates and Errors*, sendo essas alterações refletidas na revisão 14 do CPC, divulgada em dezembro de 2019, alterando o CPC 26 (R1) e o CPC 23 para alinhar a definição de “omissão material” ou “divulgação distorcida materialmente” em todas as normas e esclarecer certos aspectos da definição. A nova definição declara que “a informação é material se sua omissão, distorção ou obscurecimento pode influenciar, razoavelmente, decisões que os principais usuários das demonstrações financeiras de propósito geral fazem com base nessas demonstrações financeiras, que fornecem informações financeiras sobre relatório específico da entidade”.

A adoção dessas alterações não causou nenhum impacto nas demonstrações financeiras individuais e consolidadas no período inicial de adoção (1º de janeiro de 2020).

Novos pronunciamentos do IFRS, emissões, alterações e interpretações do IASB, aplicáveis ao CPC

Além das normas emitidas e alteradas mencionadas anteriormente, na data de elaboração destas demonstrações financeiras, o IASB havia emitido a IFRS 17 - Contratos de Seguro (nota ainda não emitida pelo CPC no Brasil, mas que substituirá o CPC 11 - Contratos de Seguro), uma nova norma contábil abrangente para contratos de seguro que inclui reconhecimento e mensuração, apresentação e divulgação.

A IFRS 17 entrará em vigor para períodos iniciados a partir de 1º de janeiro de 2021, sendo necessária a apresentação de valores comparativos. A adoção antecipada é permitida se a entidade adotar também a IFRS 9 e a IFRS 15 na mesma data ou antes da adoção inicial da IFRS 17. Essa norma não se aplica à Companhia.

A Companhia não adotou antecipadamente qualquer pronunciamento ou interpretação que tenha sido emitido, cuja aplicação não é obrigatória.

g) Estimativas e julgamentos contábeis críticos

A preparação das demonstrações financeiras individuais e consolidadas requer o uso de certas estimativas contábeis críticas e o exercício do julgamento por parte da Administração da Companhia na aplicação das suas políticas contábeis. Essas estimativas são baseadas na experiência, melhor conhecimento, informações disponíveis na data do encerramento do exercício social e outros fatores, incluindo expectativas de eventos futuros que se acredita serem razoáveis nas circunstâncias. A liquidação das transações envolvendo essas estimativas poderá resultar em valores divergentes dos registrados nas demonstrações financeiras devidos aos critérios inerentes a processos de estimativas. A Companhia revisa suas estimativas pelo menos anualmente.

As estimativas e julgamentos significativos e relevantes, aplicados pela Companhia na preparação destas demonstrações financeiras, estão apresentados nas seguintes notas explicativas: contas a receber (nota 4); imposto de renda e contribuição social (nota 7); imobilizado (nota 13); intangível (nota 13); provisões e contingências (nota 19); receita operacional líquida (nota 24); planos de previdência e outros benefícios pós-emprego (nota 30); e instrumentos financeiros e gestão de capital e riscos (nota 31).

3. CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA**a) Política contábil**

São ativos financeiros, mensurados ao custo amortizado, mantidos com a finalidade de atender a compromissos de caixa de curto prazo, e não para investimento ou outros fins. A Companhia e suas controladas consideram equivalente de caixa uma aplicação financeira de liquidez imediata, sujeita a um insignificante risco de mudança de valor e quando resgatáveis no prazo de até 90 dias das datas das contratações.

b) Composição

	Controladora		Consolidado	
	31.12.20	31.12.19	31.12.20	31.12.19
Caixa e contas bancárias (1)	190.238	247.260	191.975	250.168
Aplicações financeiras (2)	5.327.116	2.859.009	5.770.106	3.143.209
Total	5.517.354	3.106.269	5.762.081	3.393.377

(1) Em 31 de dezembro de 2020 e 2019, os saldos da controladora e consolidado, incluíam os montantes de R\$47.313 e R\$59.657, respectivamente, referente a *Financial Clearing House*, com uma empresa do Grupo Telefônica (nota 28).

(2) As aplicações financeiras de curto prazo são compostas principalmente por Certificados de Depósitos Bancários (“CDBs”) e Operações Compromissadas mantidas junto a instituições financeiras de primeira linha, e baseadas na variação da taxa dos Certificados de Depósitos Interbancários (“CDI”) com liquidez imediata, com vencimentos originais de até três meses, mas, com risco insignificante de mudança de valor. As receitas geradas por estas aplicações financeiras são registradas como receitas financeiras.

4. CONTAS A RECEBER**a) Política contábil**

São ativos financeiros mensurados, no momento inicial pelo valor justo e subsequentemente, pelo custo amortizado e estão avaliadas pelo valor dos serviços prestados ou das mercadorias vendidas de acordo com as condições contratadas. Líquido das perdas estimadas para redução ao valor recuperável. Inclui os serviços prestados que ainda não foram faturados até a data do balanço, bem como as contas a receber relacionadas às vendas de aparelhos celulares, *simcards*, acessórios, publicidade e locação de equipamentos de informática (produto “Vivo TECH”) e direitos creditórios do FIDC Vivo Money.

A Companhia e suas controladas mensuram a provisão para perda estimada para redução ao valor recuperável em um montante igual à perda de crédito esperada para a vida inteira.

b) Estimativas e julgamentos críticos

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 e suas controladas consideram informações razoáveis e suportáveis que são relevantes e disponíveis. Isso inclui informações e análises quantitativas e qualitativas, com base na experiência histórica, na avaliação de crédito e considerando informações prospectivas. Ainda que a Companhia e suas controladas acreditem que as premissas utilizadas são razoáveis, os resultados podem ser diferentes.

c) Composição

	Controladora		Consolidado	
	31.12.20	31.12.19	31.12.20	31.12.19
Valores faturados	7.614.721	7.010.556	7.611.858	7.018.601
Valores a faturar (1)	2.169.198	2.810.033	2.191.331	2.866.196
Valores de interconexão	724.633	790.051	724.630	790.046
FIDC Vivo Money	1.975	-	1.975	-
Valores com partes relacionadas (nota 28)	93.630	122.231	105.349	129.904
Contas a receber, bruto	10.604.157	10.732.871	10.635.143	10.804.747
Perdas estimadas para redução ao valor recuperável	(2.049.475)	(1.616.698)	(2.072.578)	(1.644.797)
Total	8.554.682	9.116.173	8.562.565	9.159.950

Circulante

Não circulante

379.898	440.453	379.898	440.453
---------	---------	---------	---------

(1) Inclui os montantes dos ativos contratuais, demonstrados no item 4.d), desta nota.

Os saldos não circulantes das contas a receber incluem:

	Controladora		Consolidado	
	31.12.20	31.12.19	31.12.20	31.12.19
Parcela da revenda de mercadorias B2B - 24 meses	6.763.482	6.800.581	6.798.420	6.862.054
Parcela a receber do Grupo OI - Recuperação judicial	872.050	963.846	870.551	966.986
Produto Vivo TECH (1)	227.406	310.686	228.074	306.956
Valor nominal a receber	139.476	199.066	142.788	192.622
Receita financeira não realizada	157.024	248.035	157.105	250.029
Perdas presentes a receber	395.244	593.959	365.627	581.303
Valores estimadas para redução ao valor recuperável	8.174.784	8.675.720	8.182.667	8.719.497
Valor líquido a receber	379.898	440.453	379.898	440.453

(1) Cronograma de vencimento é de até cinco anos para os montantes relacionados ao produto Vivo TECH.

Não existem valores residuais não garantidos que resultem em benefícios ao arrendador e nem pagamentos contingentes reconhecidos como receita durante os exercícios.

A seguir, apresentamos os valores a receber, líquidos das perdas estimadas para redução ao valor recuperável das contas a receber, por idade de vencimento.

	Controladora		Consolidado	
	31.12.20	31.12.19	31.12.20	31.12.19
Incluído	159.075	182.286	159.075	182.286
Parcela a receber do Grupo OI - Recuperação judicial	59.813	69.647	59.813	69.647
Produto Vivo TECH (1)	348.085	317.988	348.085	317.988
Valor nominal a receber	566.974	580.921	566.974	580.921
Receita financeira não realizada	(34.504)	(48.086)	(34.504)	(48.086)
Perdas presentes a receber	532.470	541.835	532.470	541.835
Valores estimadas para redução ao valor recuperável	(152.572)	(101.382)	(152.572)	(101.382)
Valor líquido a receber	379.898	440.45		



NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019 (Em milhares de reais, exceto quando mencionado de outra forma)

A determinação da classificação adequada dos itens fiscais depende de vários fatores, incluindo a estimativa do momento e a realização do ativo fiscal diferido e do momento esperado dos pagamentos desses impostos. O fluxo real de entradas e saídas do imposto de renda pode divergir das estimativas realizadas pela Companhia e suas controladas, como consequência de mudanças na legislação fiscal, ou de transações futuras não previstas que possam afetar os saldos fiscais.

c) Imposto de renda e contribuição social a recuperar

Imposto de renda
Contribuição social
Total

Controladora		Consolidado	
31.12.20	31.12.19	31.12.20	31.12.19
479.886	377.878	483.452	380.314
34.696	30.527	35.825	31.281
514.582	408.405	519.277	411.595

d) Imposto de renda e contribuição social a recolher

Imposto de renda
Contribuição social
Total
Circulante
Não circulante

Controladora		Consolidado	
31.12.20	31.12.19	31.12.20	31.12.19
72.982	71.692	74.190	76.483
23.270	14.820	23.755	16.614
96.252	86.512	97.945	93.097
-	-	1.693	6.585
96.252	86.512	96.252	86.512

Os montantes não circulantes de R\$96.252 e R\$86.512, registrados na controladora e consolidado, em 31 de dezembro de 2020 e 2019, respectivamente, referem-se aos tributos enquadrados na RF9IC 23 - Incertezas sobre Tratamentos de Imposto de Renda (nota 7.g).

e) Imposto de renda e contribuição social diferidos

A seguir, apresentamos os principais componentes do imposto de renda ("IR") e da contribuição social ("CS") diferidos.

	Controladora		Consolidado		Transações de capital (4)	Saldos em 31.12.20		
	Saldos em 31.12.18	Demonstração dos resultados	Resultados Abrangentes	Saldos em 31.12.19			Demonstração dos resultados	Resultados Abrangentes
Ativo (passivo) diferido								
IR sobre prejuízos fiscais e CS sobre base negativa (1)	1.273.484	95.113	-	1.368.597	14.373	-	1.382.970	
IR e CS sobre diferenças temporárias (2)	(3.256.436)	(1.328.304)	69.690	(4.515.050)	(1.158.319)	(103.363)	(20.778)	(5.797.510)
Provisões para demandas judiciais trabalhistas, tributárias, cíveis e regulatórias	1.926.682	(275.376)	-	1.651.306	102.166	-	1.753.472	
Fornecedores e outras provisões	541.893	(24.382)	-	517.511	262.218	-	779.729	
Carteira de clientes e marcas	184.603	(86.525)	-	98.078	(132.249)	-	(34.171)	
Perdas estimadas para redução ao valor recuperável das contas a receber	437.679	35.730	-	473.409	114.300	-	587.709	
Perdas estimadas de modens e outros ativos imobilizados	176.130	6.869	-	182.999	(9.343)	-	173.656	
Planos de previdência e outros benefícios pós-emprego	226.080	91.700	69.511	387.291	38.614	(105.349)	320.556	
Participação nos resultados	128.755	(9.596)	-	119.159	13.918	-	133.077	
Licença	(1.853.214)	(216.330)	-	(2.069.544)	(216.330)	-	(2.285.874)	
Ágios (Spanish e Navytrev, Vivo Part. e GVTPart.)	(4.600.940)	(1.002.768)	-	(5.603.708)	(1.002.768)	-	(6.606.476)	
Bens do ativo imobilizado de pequeno valor	(395.606)	107.155	-	(288.451)	(453.073)	-	(741.524)	
Lei da Inovação tecnológica	(50.127)	25.562	-	(24.565)	5.844	-	(18.721)	
Sobre outras diferenças temporárias (3)	21.629	19.657	179	41.465	118.384	1.986	(20.778)	141.057
Total do ativo (passivo) líquido, não circulante	(1.982.952)	(1.233.191)	69.690	(3.146.453)	(1.143.946)	(103.363)	(20.778)	(4.414.540)
Ativo fiscal diferido	5.339.788			5.377.539			5.913.243	
Passivo fiscal diferido	(7.322.740)			(8.523.992)			(10.327.783)	
Ativo (passivo) fiscal diferido, líquido representado no balanço patrimonial da seguinte forma:	(1.982.952)			(3.146.453)			(4.414.540)	
Passivo fiscal diferido	(1.982.952)			(3.146.453)			(4.414.540)	

	Controladora		Consolidado		Transações de capital (4)	Saldos em 31.12.20		
	Saldos em 31.12.18	Demonstração dos resultados	Resultados Abrangentes	Saldos em 31.12.19			Demonstração dos resultados	Resultados Abrangentes
Ativo (passivo) diferido								
IR sobre prejuízos fiscais e CS sobre base negativa (1)	1.428.476	51.360	-	1.479.836	(17.338)	-	1.462.498	
IR e CS sobre diferenças temporárias (2)	(3.181.331)	(1.343.635)	69.719	(4.455.247)	(1.158.942)	(103.430)	(20.778)	(5.738.397)
Provisões para demandas judiciais trabalhistas, tributárias, cíveis e regulatórias	1.965.700	(275.376)	-	1.690.324	101.826	-	1.792.417	
Fornecedores e outras provisões	571.734	(40.393)	-	531.341	262.080	-	793.421	
Carteira de clientes e marcas	184.603	(86.525)	-	98.078	(132.249)	-	(34.171)	
Perdas estimadas para redução ao valor recuperável das contas a receber	442.276	36.354	-	478.630	114.300	-	592.930	
Perdas estimadas de modens e outros ativos imobilizados	176.130	6.869	-	182.999	(9.343)	-	173.656	
Planos de previdência e outros benefícios pós-emprego	226.221	91.700	69.540	387.507	38.641	(105.416)	320.732	
Participação nos resultados	129.689	(9.695)	-	119.994	13.919	-	133.913	
Licença	(1.853.214)	(216.330)	-	(2.069.544)	(216.330)	-	(2.285.874)	
Ágios (Spanish e Navytrev, Vivo Part. e GVTPart.)	(4.600.940)	(1.002.768)	-	(5.603.708)	(1.002.768)	-	(6.606.476)	
Bens do ativo imobilizado de pequeno valor	(395.606)	107.155	-	(288.451)	(453.073)	-	(741.524)	
Lei da Inovação tecnológica	(50.127)	25.562	-	(24.565)	5.844	-	(18.721)	
Sobre outras diferenças temporárias (3)	22.203	19.499	179	41.881	118.211	1.986	(20.778)	141.300
Total do passivo diferido	(1.752.855)	(1.292.275)	69.719	(2.975.411)	(1.176.280)	(103.430)	(2.778)	(4.275.899)
Ativo fiscal diferido	5.569.885			5.548.581			6.051.884	
Passivo fiscal diferido	(7.322.740)			(8.523.992)			(10.327.783)	
Ativo (passivo) fiscal diferido, líquido representado no balanço patrimonial da seguinte forma:	(1.752.855)			(2.975.411)			(4.275.899)	
Ativo fiscal diferido de controladas	230.097			171.042			138.641	
Passivo fiscal diferido	(1.982.952)			(3.146.453)			(4.414.540)	

- Refere-se aos montantes registrados, que conforme a legislação tributária brasileira, poderão ser compensados no limite de 30% das bases apuradas nos próximos exercícios sem prazo de prescrição.
- A realização ocorrerá por ocasião do pagamento das provisões, da efetiva perda estimada para redução ao valor recuperável das contas a receber ou da realização dos estoques, bem como pela reversão de outras provisões.
- Referem-se a tributos diferidos decorrentes de outras diferenças temporárias, tais como: receitas diferidas, ônus de renovação de licenças, alienação de estruturas (torres e *rooftops*), entre outras.
- Referem-se a tributos diferidos decorrentes das transações de aquisição e alienação de sociedades, descritas na nota 1.c).

Em 31 de dezembro de 2020, não foram reconhecidos créditos (R\$54.570 em IR sobre prejuízos fiscais) e CS sobre base negativa) no livro contábil das controladas (Inovweb, TGLog, TIS e Vivo Money) no montante de R\$68.783 (R\$54.570 em 31 de dezembro de 2019), pois não é provável que grupos tributáveis futuros estejam disponíveis para utilização dos mesmos.

A seguir, apresentamos os prazos de expectativa para as realizações dos tributos diferidos líquidos, baseados em projeções que podem sofrer alterações no futuro.

Ano	Controladora	Consolidado
2021	2.022.847	2.080.481
2022	666.052	709.170
2023	484.250	505.837
2024	377.965	387.849
2025	26.618	32.811
2026 em diante	(7.992.272)	(7.992.047)
Total	(4.414.540)	(4.275.899)

f) Reconciliação da despesa de imposto de renda e contribuição social

A Companhia e suas controladas possuem diversas autuações lavradas pela Receita Federal do Brasil ("RFB") por deduções supostamente indevidas de despesas, principalmente relacionadas à amortização de ágio, em diversas instâncias administrativas e no judiciário, no montante consolidado de R\$16.969.554 em 31 de dezembro de 2020 (R\$9.895.728 em 31 de dezembro de 2019). A Administração, apoiada na posição de seus assessores jurídicos, entende que grande parte dessas deduções serão provavelmente aceitas em decisões de tribunais superiores de última instância (probabilidade de aceitação superior a 50%).

Deste montante, para os tratamentos fiscais em que a Companhia e suas controladas entendem que a probabilidade de aceitação por parte da autoridade fiscal é inferior a 50%, foi reconhecido passivo não circulante de imposto de renda e contribuição social no montante de R\$96.252 em 31 de dezembro de 2020 (R\$86.512 em 31 de dezembro de 2019), em relação a essas ações (nota 7 d). Essas ações envolvem compensações de pagamento a maior de imposto de renda e contribuição social não homologadas pela RFB.

8. IMPOSTOS, TAXAS E CONTRIBUIÇÕES A RECUPERAR

	Controladora		Consolidado	
	2020	2019	2020	2019
Lucro antes dos tributos	5.902.914	6.235.386	6.008.234	6.394.535
Despesa referente ao imposto de renda e contribuição social sobre o lucro a alíquota de 34%	(2.006.991)	(2.120.031)	(2.042.800)	(2.174.142)
Diferenças permanentes				
Equivalência patrimonial (nota 11)	61.419	102.882	250	256
Juros sobre o capital próprio prescritos	(16.699)	(13.825)	(16.699)	(13.825)
Despesas indevidadas, brindes e incentivos	(86.412)	(84.335)	(84.988)	(84.487)
Benefício fiscal sobre os juros sobre o capital próprio destinados	894.200	879.920	894.200	879.920
Outras (adições) exclusões	22.096	1.017	12.330	(1.243)
Débito tributário	(1.132.387)	(1.234.372)	(1.237.707)	(1.393.521)
Taxa efetiva	19,2%	19,8%	20,6%	21,8%
IR e CS correntes	11.559	(1.181)	(61.427)	(101.246)
IR e CS diferidos	(1.143.946)	(1.233.191)	(1.176.280)	(1.292.275)

g) Incertezas sobre o tratamento de imposto de renda e contribuição social

A Companhia e suas controladas possuem diversas autuações lavradas pela Receita Federal do Brasil ("RFB") por deduções supostamente indevidas de despesas, principalmente relacionadas à amortização de ágio, em diversas instâncias administrativas e no judiciário, no montante consolidado de R\$16.969.554 em 31 de dezembro de 2020 (R\$9.895.728 em 31 de dezembro de 2019). A Administração, apoiada na posição de seus assessores jurídicos, entende que grande parte dessas deduções serão provavelmente aceitas em decisões de tribunais superiores de última instância (probabilidade de aceitação superior a 50%).

Deste montante, para os tratamentos fiscais em que a Companhia e suas controladas entendem que a probabilidade de aceitação por parte da autoridade fiscal é inferior a 50%, foi reconhecido passivo não circulante de imposto de renda e contribuição social no montante de R\$96.252 em 31 de dezembro de 2020 (R\$86.512 em 31 de dezembro de 2019), em relação a essas ações (nota 7 d). Essas ações envolvem compensações de pagamento a maior de imposto de renda e contribuição social não homologadas pela RFB.

8. IMPOSTOS, TAXAS E CONTRIBUIÇÕES A RECUPERAR

	Controladora		Consolidado	
	31.12.20	31.12.19	31.12.20	31.12.19
ICMS (1)	3.013.105	2.663.658	3.014.540	2.664.499
PIS e COFINS (2)	126.442	2.122.746	128.489	2.125.980
Impostos e contribuições retidos na fonte (3)	84.540	140.885	87.134	142.940
Fistel, INSS, ISS e outros tributos	105.291	84.257	106.454	84.935
Total	3.329.378	5.011.546	3.336.617	5.017.560
Circulante	2.505.056	4.170.350	2.512.293	4.176.362
Não circulante	824.322	841.196	824.324	841.198

- Refere-se aos créditos de ICMS gerados na aquisição de bens do ativo imobilizado, cuja compensação ocorre em 48 meses; em períodos de ressarcimento do ICMS pago para faturas que foram posteriormente canceladas; pela prestação de serviços; por substituição tributária; por diferencial de alíquota, entre outros. Os montantes não circulantes consolidados incluem créditos gerados na aquisição de bens do ativo imobilizado de R\$541.941 e R\$537.209 em 31 de dezembro de 2020 e 2019, respectivamente.
- O saldo circulante de PIS e COFINS em 31 de dezembro de 2019, inclui os créditos fiscais atualizados monetariamente pela SELIC, no montante de R\$2.046.274, oriundos dos processos judiciais transitados em julgado a favor da Companhia, que reconheceram o direito da exclusão do ICMS da base de cálculo das contribuições ao PIS e COFINS. Este montante foi totalmente compensado com a quitação de tributos a receber, durante o exercício de 2020. A Companhia possui outros dois processos judiciais de mesma natureza em andamento (incluindo processo da sociedade que já foi incorporada - Telemig), considerados como ativos contingentes, que abrangem diversos períodos entre fevereiro de 2002 e junho de 2017, cujos valores de valores estimados entre R\$1.768 milhões a R\$1.944 milhões. Para estes casos, a exemplo dos anteriores de mesma natureza, a Companhia somente procede ao reconhecimento dos créditos após a obtenção da certidão de trânsito em julgado da ação e uma mensuração confiável da informação.
- Refere-se a créditos de imposto de renda retido na fonte sobre aplicações financeiras, juros sobre o capital próprio e outros, que são utilizados como dedução nas operações de bloco e contribuição social retida na fonte sobre serviços prestados a órgãos públicos.

9. DEPÓSITOS E BLOQUEIOS JUDICIAIS

Em algumas situações, por exigência legal ou para suspensão da executividade do crédito tributário, são efetuados depósitos judiciais para garantir a continuidade dos processos em discussão.

Os depósitos judiciais são registrados ao custo histórico e atualizados conforme a legislação vigente.

	Controladora		Consolidado	
	31.12.20	31.12.19	31.12.20	31.12.19
Depósitos judiciais				
Tributário	1.303.809	1.861.387	1.453.939	2.007.074
Cível	949.204	1.047.404	951.905	1.049.922
Trabalhista	235.757	307.934	241.455	316.009
Regulatório	266.647	261.005	266.647	261.005
Total	2.755.417	3.477.730	2.913.946	3.634.010
Bloqueios judiciais	29.205	36.117	30.432	36.875
Total	2.784.622	3.513.847	2.944.378	3.670.885
Circulante	176.242	277.007	177.433	277.468
Não circulante	2.608.380	2.336.840	2.766.945	3.393.417

A seguir, apresentamos a composição dos saldos em 31 de dezembro de 2020 e 2019 dos depósitos judiciais tributários (classificados por tributo).

	Consolidado	
	31.12.20	31.12.19
Tributos	31.12.20	31.12.19
Imposto de Renda de Pessoa Jurídica ("IRPJ") e Contribuição Social sobre o Lucro Líquido ("CSLL")	92.849	575.426
Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações ("FUST")	525.563	518.372
Imposto sobre Circulação de Mercadorias e sobre Prestações de Serviços de Transporte Interestadual e Intermunicipal e de Comunicação ("ICMS")	331.086	269.483
Contribuição de Intervenção no Domínio Econômico ("CIDE")	289.924	286.270
Contribuição Previdenciária, Seguro Acidente de Trabalho ("SAT") e Verbas para Terceiros ("INSS")	18.880	140.186
Imposto de Renda Retido na Fonte ("IRRF")	58.300	57.142
Fundo de Fiscalização das Telecomunicações ("FISTEL")	46.830	46.167
Programa de Integração Social ("PIS") e Contribuição para Financiamento da Seguridade Social ("COFINS")	33.540	34.983
Outros impostos, taxas e contribuições	56.967	70.045
Total	1.453.939	2.007.074

A seguir, apresentamos uma breve descrição dos principais depósitos judiciais tributários:

- Imposto de Renda de Pessoa Jurídica ("IRPJ") e Contribuição Social sobre o Lucro Líquido ("CSLL")</**



NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019 (Em milhares de reais, exceto quando mencionado de outra forma)

	Controladora						Total	
	Equipamentos de comutação e transmissão	Equipamentos terminais / modems	Infra-estrutura	Terrenos	Outros ativos imobilizados	Perdas estimadas (1)		Bens e instalações em andamento
Saldos e movimentações:								
Saldo em 31.12.18	24.668.209	2.571.019	3.766.984	314.832	832.898	(156.892)	2.112.089	34.109.139
Adoção inicial da IFRS 16 (2)	91.836	-	8.525.095	-	-	-	-	8.616.931
Adições	114.517	142.870	1.790.084	-	257.062	(20.465)	6.575.813	8.859.881
Baixas líquidas (3)	(17.069)	(268)	(138.862)	(5.735)	(2.143)	3.540	(21.750)	(182.286)
Transferências líquidas	4.265.573	1.299.331	503.826	-	88.145	-	(6.242.144)	(85.269)
Transferências de bens destinados à venda (4)	(1.183)	-	(248.175)	(30.585)	(67.143)	-	(340)	(347.426)
Subarrendamento (5)	-	-	(10.310)	-	-	-	-	(10.310)
Depreciação (nota 25)	(3.936.573)	(1.426.863)	(2.470.485)	-	(295.370)	-	(8.129.291)	-
Saldo em 31.12.19	25.185.311	2.586.089	11.718.157	278.512	813.449	(173.817)	2.423.668	42.831.369
Adições	78.021	77.901	4.514.774	-	192.266	-	5.680.608	10.543.570
Baixas líquidas (3)	(7.718)	(157)	(306.183)	(5.483)	(2.417)	10.751	(16.533)	(327.740)
Transferências líquidas	3.850.578	1.276.826	341.553	-	20.858	4.732	(5.682.723)	(188.176)
Subarrendamento (5)	-	-	(2.115)	-	-	-	-	(2.115)
Aporte de capital na CyberCo Brasil (nota 1.c)	(5)	-	-	-	(15.553)	(680)	-	(16.238)
Depreciação (nota 25)	(4.034.228)	(1.463.998)	(2.730.339)	-	(276.310)	-	(8.504.875)	-
Saldo em 31.12.20	25.071.959	2.476.661	13.535.847	273.029	732.293	(159.014)	2.405.020	44.335.795
Em 31.12.19	-	-	-	-	-	-	-	-
Custo	83.028.052	19.328.623	26.247.199	278.512	5.057.004	(173.817)	2.423.668	136.189.241
Depreciação acumulada	(57.842.741)	(16.742.534)	(14.529.042)	-	(4.243.555)	-	(93.357.872)	-
Total	25.185.311	2.586.089	11.718.157	278.512	813.449	(173.817)	2.423.668	42.831.369
Em 31.12.20	-	-	-	-	-	-	-	-
Custo	86.709.653	20.568.988	30.608.040	273.029	5.217.044	(159.014)	2.405.020	145.622.760
Depreciação acumulada	(61.637.694)	(18.092.327)	(17.072.193)	-	(4.484.751)	-	(101.286.965)	-
Total	25.071.959	2.476.661	13.535.847	273.029	732.293	(159.014)	2.405.020	44.335.795

	Consolidado						Total	
	Equipamentos de comutação e transmissão	Equipamentos terminais / modems	Infra-estrutura	Terrenos	Outros ativos imobilizados	Perdas estimadas (1)		Bens e instalações em andamento
Saldos e movimentações:								
Saldo em 31.12.18	24.668.212	2.571.084	3.769.088	314.832	836.107	(156.892)	2.112.896	34.115.327
Adoção inicial da IFRS 16 (2)	91.836	-	8.526.236	-	-	-	-	8.618.072
Adições	114.517	142.975	1.790.185	-	258.854	(20.465)	6.576.296	8.862.362
Baixas líquidas (3)	(17.069)	(268)	(139.857)	(5.735)	(2.182)	3.540	(21.750)	(183.321)
Transferências líquidas	4.265.573	1.299.368	504.010	-	88.100	-	(6.242.551)	(85.500)
Transferências de bens destinados à venda (4)	(1.183)	-	(248.175)	(30.585)	(67.143)	-	(340)	(347.426)
Subarrendamento (5)	-	-	(10.310)	-	-	-	-	(10.310)
Depreciação (nota 25)	(3.936.572)	(1.426.890)	(2.471.456)	-	(297.234)	-	(8.132.152)	-
Combinação de negócios (nota 1.c)	-	9	343	-	10.551	(691)	-	10.212
Saldo em 31.12.19	25.185.311	2.586.278	11.720.064	278.512	827.053	(174.508)	2.424.551	42.847.264
Adições	78.021	77.933	4.517.747	-	195.449	-	5.680.707	10.549.857
Baixas líquidas (3)	(7.719)	(170)	(306.219)	(5.483)	(2.870)	10.751	(16.533)	(328.243)
Transferências líquidas	3.850.578	1.276.846	341.553	-	20.857	4.732	(5.682.742)	(188.176)
Subarrendamento (5)	-	-	(2.115)	-	-	-	-	(2.115)
Aporte de capital na CyberCo Brasil (nota 1.c)	(5)	-	-	-	(15.553)	(680)	-	(16.238)
Depreciação (nota 25)	(4.034.228)	(1.464.041)	(2.731.627)	-	(279.860)	-	(8.509.756)	-
Saldo em 31.12.20	25.071.961	2.476.846	13.539.403	273.029	745.076	(159.705)	2.405.983	44.352.593
Em 31.12.19	-	-	-	-	-	-	-	-
Custo	83.028.079	19.329.470	26.269.769	278.512	5.218.153	(174.508)	2.424.551	136.374.026
Depreciação acumulada	(57.842.765)	(16.743.192)	(14.549.705)	-	(4.391.100)	-	(93.526.762)	-
Total	25.185.311	2.586.278	11.720.064	278.512	827.053	(174.508)	2.424.551	42.847.264
Em 31.12.20	-	-	-	-	-	-	-	-
Custo	86.709.680	20.569.873	30.633.254	273.029	5.380.579	(159.705)	2.405.983	145.812.623
Depreciação acumulada	(61.637.719)	(18.092.957)	(17.093.851)	-	(4.635.503)	-	(101.460.030)	-
Total	25.071.961	2.476.846	13.539.403	273.029	745.076	(159.705)	2.405.983	44.352.593

- A Companhia e controladas reconheceram perdas estimadas e baixas (quando aplicável) para possível obsolescência de materiais utilizados para manutenção do imobilizado fundamentadas nos patamares de uso histórico e expectativa de utilização futura.
- Em 1º de janeiro de 2019, a Companhia adotou a IFRS 16, que exige que os arrendatários reconheçam os ativos e passivos decorrentes de todos os arrendamentos (exceto arrendamentos de curto prazo e arrendamentos de ativos de baixa valor) na demonstração da posição financeira (nota 20).
- Em infraestrutura, incluímos os montantes de R\$288.603 e R\$105.952 em 31 de dezembro de 2020 e 2019, respectivamente, referente a cancelamento de contratos de arrendamento.
- Refere-se aos bens vendidos dos *data centers* de Tamboré e de Curitiba (CIC), alienados para uma sociedade controlada por Asterion Industrial Partners SGEIC, S.A., conforme contrato celebrado pela Companhia em 8 de maio de 2019 e concluído com a quitação em 24 de julho de 2019. Inclui também os bens destinados à venda, decorrente do contrato celebrado pela Companhia em 28 de novembro de 2019, para a alienação de 1.909 estruturas (*rooftops* e torres) de propriedade da Companhia para a Telxius Torres Brasil Ltda (nota 10).
- Refere-se aos contratos de subarrendamento de estruturas (torres e *rooftops*) em 2020 e de áreas no *data center* de Curitiba em 2019.

d) Taxas de depreciação

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019, a Companhia realizou avaliações das vidas úteis aplicadas em seus ativos imobilizados por meio do método comparativo direto de dados do mercado.

Para o exercício findo em 31 de dezembro de 2020, os trabalhos indicaram a necessidade de alterações na vida útil e taxas anuais de depreciação de alguns itens das classes de ativo e, estas alterações na estimativa contábil, causaram aumentos nas despesas de depreciação R\$283.552 em 2019.

A seguir, apresentamos um quadro das taxas anuais de depreciação para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019, exceto para os ativos de arrendamentos (apresentados na nota 12.e).

	Controladora / Consolidado
Equipamentos de comutação e transmissão	2,50% a 25,00%
Equipamentos terminais/modems (1)	6,67% a 66,67%
Infraestrutura	2,50% a 66,67%
Outros ativos imobilizados	10,00% a 25,00%

- Inclui aparelhos celulares em comodato, com taxas anuais de depreciação de 25,00% a 50,00%.

e) Informações adicionais dos arrendamentos

A Companhia e suas controladas reconhecem os ativos de direito de uso na data de início do arrendamento (ou seja, na data em que o ativo está disponível para uso). Os ativos de direito de uso são mensurados ao custo, deduzidos de qualquer depreciação acumulada e perdas por redução ao valor recuperável, e ajustados por qualquer nova remuneração dos passivos de arrendamento.

A Companhia e suas controladas atuam como arrendatárias em um número significativo de contratos de arrendamento sobre diferentes ativos, como estruturas (torres e *rooftops*) e o respectivo terreno onde estão localizadas; *sites* construídos na modalidade *Built to Suit* ("BTS") para instalação de antenas e outros equipamentos e meios de transmissão; equipamentos de informática; escritórios, lojas e imóveis comerciais. A Companhia e suas controladas aplicam uma única abordagem de reconhecimento e mensuração para todos os arrendamentos, exceto para arrendamentos de curto prazo e arrendamentos de ativos de baixo valor, conforme permitido pela IFRS 16.

A seguir, apresentamos a movimentação dos arrendamentos, já contemplados nos quadros de movimentação do imobilizado (nota 12.c). Estas informações incluem os montantes de arrendamentos enquadrados pelo IAS 17 e provisão para desmantelamento para estes arrendamentos.

	Consolidado			
	Equipamentos de comutação e transmissão	Infraestrutura	Outros ativos	Total
Taxa anual de depreciação (%)	5,00 a 92,31	3,05 a 92,31	20,00	
Saldos e movimentações:				
Saldo em 31.12.18 (1)	186.554	189.455	10.950	386.959
Adoção inicial da IFRS 16 em 01.01.19	91.836	8.526.236	-	8.618.072
Adições	107.108	1.696.833	-	1.803.941
Subarrendamento (nota 12.c)	-	(10.310)	-	(10.310)
Depreciação (IAS 17)	(13.540)	(35.181)	(7.730)	(56.451)
Baixa líquida (IAS 17)	-	(2.098)	-	(2.098)
Depreciação (IFRS 16)	(25.652)	(1.857.298)	-	(1.882.950)
Cancelamentos de contratos	-	(105.952)	-	(105.952)
Saldo em 31.12.19	346.306	8.401.685	3.220	8.751.211
Adições	55.904	4.394.809	10.564	4.461.277
Subarrendamento (nota 12.c)	-	(2.115)	-	(2.115)
Depreciação (IAS 17)	(13.540)	(30.277)	(3.220)	(47.037)
Baixa líquida (IAS 17)	-	(4.902)	-	(4.902)
Depreciação (IFRS 16)	(30.159)	(2.148.260)	(183)	(2.178.602)
Cancelamentos de contratos	(4.20)	(288.603)	-	(289.023)
Saldo em 31.12.20	358.091	10.322.337	10.381	10.690.809

- Referem-se aos montantes de arrendamentos enquadrados pelo IAS 17 e a provisão para desmantelamento para estes arrendamentos.

f) Bens do imobilizado em garantia

Em 31 de dezembro de 2020, os montantes consolidados de bens do ativo imobilizado dados em garantia em processos judiciais eram de R\$85.172 (R\$81.416 em 31 de dezembro de 2019).

g) Bens reversíveis

O contrato de concessão do STFC da Companhia prevê que os bens pertencentes ao patrimônio da Companhia e que sejam indispensáveis à prestação dos serviços descritos no referido contrato são considerados reversíveis. Em 31 de dezembro de 2020, o saldo residual dos bens reversíveis era estimado em R\$6.711.435 (R\$7.364.456 em 31 de dezembro de 2019), composto por equipamentos de comutação, transmissão e terminais de uso público, equipamentos de rede externa, equipamentos de energia e equipamentos de sistemas e suporte à operação.

13. INTANGÍVEL**a) Política contábil**

Ativos intangíveis adquiridos separadamente são mensurados ao custo de aquisição/construção no momento do seu reconhecimento inicial. O custo dos ativos intangíveis adquiridos em uma combinação de negócios corresponde ao valor justo na data da aquisição.

Após o reconhecimento inicial, os ativos intangíveis são demonstrados pelo custo de aquisição e/ou formação, líquido da amortização e da provisão para a redução ao valor recuperável acumulada, se aplicáveis. Ativos intangíveis gerados internamente, excluindo custos de desenvolvimento, não são capitalizados, e o gasto é refletido na demonstração dos resultados no exercício em que foi incorrido.

A vida útil de um ativo intangível é avaliada como definida ou indefinida, sendo:

- Ativos intangíveis com vida útil definida** são amortizados ao longo da vida útil econômica pelo método linear e avaliados em relação à perda por redução ao valor recuperável sempre que houver indícios de perda de valor econômico do ativo. O período e o método de amortização para um ativo intangível com vida útil definida são revisados anualmente.

Mudanças na vida útil estimada ou no consumo esperado dos benefícios econômicos futuros desses ativos são contabilizadas por meio de mudanças no período ou no método de amortização, conforme o caso, sendo tratadas como mudanças de estimativas contábeis. A amortização de ativos intangíveis com vida útil definida é reconhecida na demonstração dos resultados na conta de custo/despesa consistente com a utilização do ativo intangível.

- Ativos intangíveis de vida útil indefinida** não são amortizados, mas testados anualmente em relação a perdas por redução ao valor recuperável, individualmente ou no nível da UGC. A avaliação de vida útil indefinida é revisada anualmente para determinar se essa avaliação continua a ser justificável. Caso contrário, a mudança na vida útil de indefinida para definida é efetuada de forma prospectiva. Ágios gerados na aquisição de investimentos são tratados como intangíveis de vida útil indefinida.

Ganhos e perdas resultantes da baixa de um ativo intangível são mensurados como diferença entre o valor líquido obtido na venda e o valor contábil do ativo e são reconhecidos na demonstração dos resultados no exercício em que o ativo foi baixado.

b) Estimativas e julgamentos críticos

Uma perda por redução ao valor recuperável existe quando o valor contábil de um ativo ou UGC excede o seu valor recuperável, o qual é o maior entre o valor justo menos custos de venda e o valor em uso. O cálculo do valor justo menos custos de vendas é baseado em informações disponíveis de transações de venda de ativos similares ou preços de mercado menos custos adicionais para descartar o ativo. O cálculo do valor em uso é baseado no modelo de fluxo de caixa descontado. O valor recuperável é sensível à taxa de desconto utilizada no método de fluxo de caixa descontado, bem como os recebimentos de caixa futuros esperados e à taxa de crescimento utilizada para fins de extrapolação.

A Companhia analisa periodicamente o desempenho da UGC definida a fim de identificar uma possível desvalorização nos ágios e outros ativos. A determinação do valor recuperável da UGC a que são atribuídos os ágios inclui também o uso de hipóteses e estimativas e requer um grau significativo de julgamento e critério. O tratamento contábil do investimento em ativo intangível inclui a realização de estimativas para determinar o período de vida útil para efeitos de sua amortização, em particular para os ativos adquiridos em combinações de negócios.

A determinação das vidas úteis requer estimativas em relação à evolução tecnológica esperada e ao uso alternativo dos ativos. As hipóteses relacionadas ao aspecto tecnológico e seu desenvolvimento futuro implicam em um grau significativo de análise, na medida em que o momento e a natureza das futuras mudanças tecnológicas são de difícil previsão.

c) Composição e movimentação

Apresentamos uma breve descrição dos principais itens que compõem o intangível com vida útil definida:

- Softwares:** compreendem licenças de programas utilizadas para os atividades operacionais, comerciais e administrativas.
- Carteira de clientes e marcas:** compreendem ativos intangíveis adquiridos em todo de combinação de negócios.
- Licenças:** compreende licenças de concessão e autorização, adquiridas junto à ANATEL para a prestação dos serviços de telecomunicações. Incluem também, licenças decorrentes de combinação de negócios.

	Controladora						Total		
	Vida útil indefinida	Vida útil definida				Perdas		Softwares em andamento	
	Ágio	Softwares	Carteira de clientes	Marcas	Licenças	Outros ativos intangíveis	Perdas estimadas para softwares		
Saldos e movimentações:									
Saldo em 31.12.18	23.062.421	3.244.525	1.429.274	989.410	13.056.137	49.447	(499)	389.677	42.220.392
Adições	-	371.975	-	-	-	-	-	1.389.960	1.761.935
Baixas líquidas (1)	(3.249)	(5.066)	-	-	-	-	-	-	(8.315)
Transferências líquidas	-	1.314.991	-	-	-	(64)	-	(1.229.658)	85.269
Transferências de bens destinados à venda (2)	-	(1.537)	-	-	-	-	-	-	(1.537)
Amortização (nota 25)	-	(1.234.321)	(500.441)	(84.205)	(964.316)				



NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019 (Em milhares de reais, exceto quando mencionado de outra forma)

20. EMPRÉSTIMOS, FINANCIAMENTOS, DEBÊNTURES E ARRENDAMENTOS

a) Política contábil

São passivos financeiros mensurados e reconhecidos inicialmente pelo valor justo, líquidos dos custos incorridos para sua obtenção e posteriormente mensurados pelo custo amortizado (acrescidos de encargos e juros pró-rata), considerando a taxa de juros efetiva de cada operação, ou pelo valor justo por meio do resultado.

São classificados como circulante, a menos que a Companhia e suas controladas tenham o direito incondicional de liquidar o passivo por, pelo menos, 12 meses após a data do encerramento do exercício.

Os custos de empréstimos diretamente relacionados com a aquisição, construção ou produção de um ativo que necessariamente requer um período superior a 18 meses para ser concluído para fins de uso ou venda são capitalizados como parte do custo do correspondente ativo. A Companhia e suas controladas não capitalizaram os custos de empréstimos e financiamentos e debêntures em função de não haver ativos qualificáveis.

Todos os demais custos de empréstimos, financiamentos, debêntures e arrendamentos são registrados em despesas no período em que são incorridos. Os custos de empréstimos, financiamentos e debêntures compreendem juros e outros custos incorridos.

b) Informações dos empréstimos, financiamentos, debêntures e arrendamentos

Consolidado										
Informações em 31 de dezembro de 2020				31.12.20			31.12.19			
Moeda	Taxa de juros anual		Vencimento	Garantias		Circulante		Circulante		Total
	NÃO			NÃO		NÃO				
Instituições financeiras (b.1)										
BSB	R\$	2,5% a 5,5%	jan-23	(1)	61	51	112	23.865	24.985	48.850
FINI	R\$	7,06% a 10%	ago-22	(2)	-	-	-	15.018	24.873	39.891
Fornecedores (b.2)										
R\$	114,6% a 149,0% do CDI		dez-21		375.700	-	375.700	996.177	97	996.274
Debêntures (b.3)										
R\$	IPCA+0,50%		jul-21	(3)	1.044.668	999.908	2.044.576	1.077.183	2.027.167	3.104.350
1ª emissão - Minas Comunica	R\$	108,25% do CDI	fev-22	(3)	1.015.316	999.908	2.015.224	44.504	1.998.801	2.043.305
6ª emissão	R\$	100% do CDI + 0,24%	nov-20	(3)	-	-	-	1.004.313	-	1.004.313
Arrendamentos (b.4)										
R\$	7,69% / IPCA				2.262.043	8.556.735	10.818.778	2.029.265	7.161.886	9.191.151
Contraprestação contingente (b.5)										
RS	Selic				-	-	-	-	484.048	484.048
Total					3.682.472	9.556.694	13.239.166	4.126.490	9.698.183	13.824.673

Garantias

- Alienação dos ativos financiados.
- Fiança bancária equivalente a 100% do saldo devedor do financiamento e constituição de um fundo de liquidez representado por aplicações financeiras no montante equivalente a três parcelas de amortização, referenciada pela prestação média pós-carência. Em 31 de dezembro de 2019, o saldo deste fundo de liquidez era de R\$13.212.
- Quirografária.

b.1) Empréstimos e financiamentos - instituições financeiras

Alguns contratos de financiamento firmados com instituições financeiras, possuem taxas de juros inferiores às taxas praticadas no mercado. Estas operações enquadram-se no escopo do IAS 20 / CPC 7 e, dessa forma, as subvenções concedidas a 31 de dezembro de 2017, foram ajustadas a valor presente e diferidas de acordo com a vida útil dos ativos financiados.

As subvenções concedidas a partir de 1º de janeiro de 2018, foram ajustadas a valor presente, contabilizadas no ativo fixo e estão sendo depreciadas de acordo com a vida útil dos ativos subjacentes financiados.

b.2) Financiamento - fornecedores

A Companhia mediante acordos bilaterais com fornecedores obteve extensão de prazos de pagamento a um custo baseado na taxa CDI pré-fixada para os respectivos períodos, com o custo líquido equivalente entre 114,6% a 149,0% do CDI (109,2% a 122,5% do CDI em 31 de dezembro de 2019).

b.3) Debêntures

A seguir, apresentamos informações das debêntures vigentes em 31 de dezembro de 2020.

Emissão	Quantidades		
	Data de emissão	Emitidas	Circulação
1ª emissão - Minas Comunica	dez-07	5.550	5.550
5ª emissão	fev-17	200.000	200.000

O pagamento de principal de R\$1.000.000 mais os juros da 5ª emissão (VIVT15) está previsto para ocorrer no dia 8 de fevereiro de 2021.

Os custos de transação associados a 5ª emissão, cujo montante em 31 de dezembro de 2020 eram de R\$1.376 (R\$2.550 em 31 de dezembro de 2019, 5ª e 6ª emissões), foram apropriados em conta redutora do passivo como custos a incorrer e estão sendo reconhecidos como despesas financeiras, conforme os prazos contratuais desta emissão.

b.4) Arrendamentos

Na data de início do arrendamento, a Companhia e suas controladas reconhecem os passivos de arrendamento mensurados pelo valor presente dos pagamentos do arrendamento a serem realizados durante o prazo do arrendamento. Após a data de início, o valor do passivo de arrendamento é aumentado para refletir o acréscimo de juros e reduzido para os pagamentos de arrendamento efetuados.

Os pagamentos de arrendamento de curto prazo e de arrendamentos de ativos de baixo valor são reconhecidos como despesa pelo método linear ao longo do prazo do arrendamento.

A Companhia e suas controladas possuem contratos classificados como arrendamentos na condição arrendatária, referentes a: (i) aluguel de estruturas (torres e *rooftops*), decorrentes de operações de venda e *leaseback*; (ii) aluguel de *sites* construídos na modalidade *Built to Suit* para instalação de antenas e outros equipamentos e meios de transmissão; (iii) aluguel de equipamentos de informática; (iv) aluguel de infraestrutura e meios de transmissão; escritórios, lojas e imóveis comerciais. O valor líquido dos ativos mencionados foi mantido inalterado até o momento da venda, sendo reconhecido um passivo correspondente ao valor presente das parcelas mínimas obrigatórias do contrato.

A seguir, apresentamos os saldos dos montantes de arrendamentos a pagar.

Valor nominal a pagar	Consolidado	
	31.12.20	31.12.19
Despesa financeira não realizada	13.526.001	10.932.789
Valor presente a pagar (1)	(2.707.223)	(1.741.638)
Circulante	2.262.043	2.029.265
Não circulante	8.556.735	7.161.886

(1) Em 31 de dezembro de 2020 e 2019, incluíamos os montantes de R\$1.470.508 e R\$480.381, referente a contratos de arrendamentos com empresas do Grupo Telefônica (nota 28).

A seguir, apresentamos o cronograma dos valores a pagar dos arrendamentos em 31 de dezembro de 2020.

Ano	Consolidado	
	31.12.20	31.12.19
2021	2.262.043	2.270.067
2022	2.270.112	2.178.659
2023	2.118.655	2.118.655
2024	1.551.657	1.551.657
2025	925.972	925.972
2026 em diante	1.690.339	1.690.339
Total	10.818.778	9.191.151

A taxa média anual ponderada dos contratos de arrendamento em 31 de dezembro de 2020 é de 7,69%, com prazo médio de vencimento de 6,15 anos. O valor presente dos contratos de arrendamento é mensurado descontando os fluxos de pagamentos futuros fixos, os quais não incluem a inflação projetada, pelas taxas de juros de mercado, estimadas com *spread* de risco intrínseco da Companhia.

As curvas de desconto utilizadas são construídas com base em dados observáveis. As taxas de juros de mercado são extraídas da B3 e o *spread* de risco da Companhia é estimado a partir de títulos de dívida emitidos por empresas com grau de risco comparável. Dessa forma, a curva final de desconto reflete de forma fidedigna a taxa de juros incremental de referência da Companhia.

Não existem valores residuais não garantidos que resultem em benefícios ao arrendador e nem pagamentos contingentes reconhecidos como receita em 31 de dezembro de 2020 e 2019.

b.5) Contraprestação contingente

Como parte do Contrato de Compra e Venda e Outras Avenças assinado entre a Companhia e a Vivendi para a aquisição da totalidade das ações de emissão da GVTPart., foi acordada uma contraprestação contingente relativa ao depósito judicial efetuado pela GVT pelas parcelas mensais do imposto de renda e contribuição social diferidos sobre a amortização do ágio, decorrente do processo de reestruturação societária concluída pela GVT em 2013. Em caso de exito em se levantar (reembolsar, restituir, compensar) este recurso, ele seria devolvido à Vivendi, desde que seja decorrente de uma decisão não apelável (trânsito em julgado). O prazo para essa devolução era de até 15 anos e este montante estava sujeito à atualização monetária mensalmente, utilizando o índice SELIC.

Em 13 de julho de 2020, a 2ª Vara da Justiça Federal de Maringá - PR, proferiu despacho determinando a transferência para a Companhia do depósito judicial efetuado pela antiga GVT, referente ao aproveitamento fiscal de ágio gerado em operações de incorporação de controladas.

Em decorrência da decisão mencionada acima, em setembro de 2020, a Companhia resgatou o depósito judicial e efetuou o pagamento à Vivendi do montante de R\$349.794, atualizado monetariamente, líquido dos custos, despesas e tributos incorridos, diretamente atribuíveis ao reembolso de tal valor.

c) Cronograma de pagamentos

A seguir, apresentamos a composição por ano de vencimento dos montantes não circulantes de empréstimos, financiamentos, debêntures e arrendamentos em 31 de dezembro de 2020.

Ano	Consolidado			
	Empréstimos e financiamentos - instituições financeiras	Debêntures	Arrendamentos	Total
2022	4	999.908	2.270.112	3.270.067
2023	7	2.118.655	2.118.655	4.249.965
2024	-	-	1.551.657	1.551.657
2025	-	-	925.972	925.972
2026 em diante	-	-	1.690.339	1.690.339
Total	51	999.908	8.556.735	9.556.694

d) Cláusulas restritivas

Os financiamentos contratados junto a instituições financeiras e as debêntures possuem cláusulas específicas para penalidade em caso de quebra de contrato. A quebra de contrato prevista nos acordos efetuados com as instituições listadas no item a), desta nota, é caracterizada por descumprimento de *covenants* (apurados trimestralmente, semestralmente ou anualmente), descumprimento de cláusula contratual, resultando na liquidação antecipada do contrato.

Em 31 de dezembro de 2020 e 2019 todos os índices econômicos e financeiros previstos nos contratos vigentes foram atingidos.

e) Movimentações

A seguir, apresentamos a movimentação dos empréstimos, financiamentos, debêntures, arrendamentos e contraprestação contingente.

Ano	Consolidado				
	Empréstimos e financiamentos - instituições financeiras	Debêntures	Arrendamentos	Financiamento - fornecedores	Contraprestação contingente
Saldo em 31.12.18	1.582.570	3.173.910	393.027	524.244	465.686
Adoção inicial da IFRS 16 em 01.01.19	-	8.618.072	-	-	8.618.072
Ingressos	-	1.803.941	-	967.313	-2.771.254
Subvenção governamental (nota 21)	15.787	-	-	-	15.787
Encargos financeiros (nota 27)	111.013	197.386	457.985	45.940	830.386
Custos de emissão	-	1.400	-	-	1.400
Variação cambial (nota 27)	(1.104)	-	-	(1.923)	(1.104)
Baixas (cancelamento de contratos)	-	-	(107.213)	-	(107.213)
Baixas (pagamentos)	(1.659.416)	(268.346)	(1.974.661)	(541.223)	(4.443.646)
Saldo em 31.12.19	48.850	3.104.350	9.191.151	996.274	13.824.673
Ingressos	-	4.828.542	370.538	-	5.199.080
Encargos financeiros (nota 27)	1.879	87.635	526.127	26.620	6.555
Custos de emissão	-	1.376	-	-	1.376
Custos incorridos	-	-	-	-	(40.708)
Baixas (cancelamento de contratos)	-	-	(315.291)	-	(315.291)
Baixas (pagamentos)	(50.617)	(1.148.785)	(3.411.751)	(1.017.732)	(449.895)
Saldo em 31.12.20	112	2.044.576	10.818.778	375.700	13.239.166

f) Ingressos e pagamentos

A seguir, apresentamos um resumo dos ingressos e pagamentos ocorridos durante os exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019.

Ano	Consolidado						
	31.12.20			31.12.19			
Emprestimos - Instituições financeiras	Captações	Pagamentos		Emprestimos - Instituições financeiras	Captações	Pagamentos	
	Principal	Encargos	Total		Principal	Encargos	Total
BND/ES / PSI	-	(48.645)	(1.972)	-	(1.564.258)	(95.158)	(1.659.416)
BND/ES / PSI	-	(8.849)	(111)	-	(1.549.335)	(91.939)	(1.641.274)
BND/ES / PSI	-	(39.796)	(1.861)	-	(14.923)	(3.219)	(18.142)
Debêntures	-	(1.025.583)	(123.202)	-	(66.830)	(201.516)	(268.346)
1ª emissão - Minas Comunica	-	(25.583)	(1.995)	-	(25.583)	(1.761)	(27.344)
4ª emissão	-	-	-	-	(41.247)	(1.650)	(42.897)
5ª emissão	-	-	-	-	-	(135.242)	(135.242)
6ª emissão	-	-	-	-	-	(62.863)	(62.863)
Financiamentos - Fornecedores	370.538	(970.029)	(47.703)	(1.017.732)	967.313	(506.407)	(34.816)
Contraprestação contingente	-	(344.217)	(105.678)	(449.895)	-	-	-
Arrendamentos (1)	4.828.542	(2.909.214)	(502.537)	(3.411.751)	10.422.013	(1.559.165)	(415.496)
Total	5.199.080	(5.297.688)	(781.092)	(6.078.780)	11.389.326	(3.696.660)	(4.443.646)

(1) Os ingressos do exercício de 2019 incluem o montante da adoção inicial da IFRS 16 em 1º de janeiro de 2019.

21. RECEITAS DIFERIDAS

Ano	Consolidado			
	31.12.20		31.12.19	
Passivos contratuais (contratos com clientes) (1)	Captações	Pagamentos		Passivos contratuais (contratos com clientes) (1)
	Principal	Encargos	Total	
Alienação de ativos imobilizados				



NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019 (Em milhares de reais, exceto quando mencionado de outra forma)

	2020	2019
Lucro líquido do exercício	4.770.527	5.001.014
(-) Apropriação à reserva legal	(238.526)	(250.051)
(-) Incentivos fiscais não distribuíveis	(18.766)	(18.166)
Lucro líquido ajustado	4.513.235	4.732.797
(-) Dividendos e Juros sobre o capital próprio distribuídos no exercício:	(3.830.000)	(3.588.000)
Juros sobre o capital próprio (bruto)	(2.630.000)	(2.588.000)
Dividendos Intermediários	(1.200.000)	(1.000.000)
Saldo de lucro líquido não destinado	683.235	1.144.797
(+) Reversão da reserva especial para expansão e modernização do exercício anterior	600.000	1.700.000
(+) Juros sobre o capital próprio e dividendos prescritos	99.788	82.898
(+) Ganhos (perdas) atuariais reconhecidos e efeito da limitação dos ativos dos planos superavitários, líquidos de tributos	204.495	(132.120)
Lucro disponível para distribuição	1.587.518	2.795.575
Proposta para a distribuição:	-	600.000
Reserva especial para expansão e modernização	1.587.518	2.195.575
Dividendos adicionais propostos:	987.518	495.575
Dividendos adicionais propostos - Base lucro líquido do exercício	-	-
Dividendos adicionais propostos - Base lucro líquido do exercício anterior, referente a reversão da reserva especial para expansão e modernização	600.000	1.700.000
Total	1.587.518	2.795.575
Dividendos mínimos obrigatórios - 25% do lucro líquido ajustado (apenas informativo)	1.128.309	1.183.199

A proposta para a deliberação do exercício de 2020, apresentada acima, será submetida à aprovação da AGO, a ser realizada no exercício de 2021.

	2020	2019
Total de dividendo proposto para deliberação - por ação	0,940376	1,219339
Ações ordinárias	-	1,341273

Durante os exercícios de 2020 e 2019, a Companhia destinou juros sobre o capital próprio intermediários e dividendos, os quais foram imputados aos dividendos mínimos obrigatórios, conforme segue:

Exercício de 2020	2020			2019		
	Datas	Valor Bruto	Valor Líquido	Datas	Valor Bruto	Valor Líquido
Natureza	Aprovação	Crédito	Incício do pagamento	Ordinárias	Preferenciais	Total
JSCP	14/02/20	28/02/20	Até 31/12/21	85.373	184.627	270.000
JSCP	19/03/20	31/03/20	Até 31/12/21	47.430	102.570	150.000
JSCP	17/06/20	30/06/20	Até 31/12/21	284.578	615.422	900.000
JSCP	17/06/20	28/09/20	Até 31/12/21	205.528	444.472	650.000
JSCP	16/11/20	27/11/20	Até 31/12/21	400.000	-	340.000
JSCP	15/12/20	28/12/20	Até 31/12/21	260.000	-	220.000
Dividendos	15/12/20	28/12/20	Até 31/12/21	1.200.000	-	1.200.000
Total				2.482.909	1.347.091	3.830.000

Exercício de 2019	2019			2020		
	Datas	Valor Bruto	Valor Líquido	Datas	Valor Bruto	Valor Líquido
Natureza	Aprovação	Crédito	Incício do pagamento	Ordinárias	Preferenciais	Total
JSCP	15/02/19	28/02/19	18/08/20	221.338	478.662	700.000
JSCP	17/04/19	30/04/19	18/08/20	180.233	389.767	570.000
JSCP	17/06/19	28/06/19	18/08/20	306.079	661.921	968.000
JSCP	19/12/19	30/12/19	18/08/20	110.669	239.331	350.000
Dividendos	19/12/19	30/12/19	18/08/20	316.198	683.802	1.000.000
Total				1.134.517	2.453.483	3.588.000

Os valores dos juros sobre o capital próprio por ação, estão calculados e apresentados líquidos de imposto de renda retido na fonte ("IRRF"). Os acionistas imunes recebem os juros sobre o capital próprio integral, sem retenção de imposto de renda na fonte.

Até 22 de novembro de 2020, data do encerramento das negociações de ações preferenciais, o capital da Companhia era dividido em ações preferenciais e ordinárias. As ações preferenciais não tinham direito a voto, exceto nas hipóteses previstas nos artigos 9 e 10 do Estatuto Social anterior, sendo a elas assegurada prioridade no reembolso do capital, sem prêmio e no recebimento de dividendo 10% maior que o atribuído a cada ação ordinária, conforme disposto no artigo 7º do Estatuto Social da Companhia e no inciso II do parágrafo 1º do artigo 17 da Lei nº 6.404/76.

Os dividendos e juros sobre o capital próprio distribuídos com a data de crédito a partir de 23 de novembro de 2020, contemplam os efeitos da conversão das ações preferenciais em ações ordinárias (nota 23 a.1).

d.3) **Dividendos e juros sobre o capital próprio prescritos**
Conforme o artigo nº 287, inciso II, item "a" da Lei nº 6.404 de 15 de dezembro de 1976, os dividendos e juros sobre o capital próprio não reclamados pelos acionistas prescrevem em 3 anos, contados a partir da data do início de pagamento. A Companhia reverte o valor de dividendos e juros sobre o capital próprio prescritos ao patrimônio líquido no momento de sua prescrição.

Durante os exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019, a Companhia reverteu o valor de dividendos e juros sobre o capital próprio prescritos nos montantes de R\$99.788 e R\$82.898, respectivamente, os quais foram incluídos nos cálculos para as deliberações de dividendos da Companhia.

e) **Outros resultados abrangentes acumulados**
Ativos financeiros a valor justo através de outros resultados abrangentes: Refere-se às variações de valor justo de ativos financeiros disponíveis para venda.

Instrumentos financeiros derivativos: Refere-se à parte eficaz dos *hedges* de fluxo de caixa até a data do balanço.

Efeitos da conversão de investimentos no exterior: Refere-se às diferenças cambiais oriundas da conversão das demonstrações financeiras da Aliança (controlada em conjunto).

A seguir, apresentamos a movimentação de outros resultados abrangentes, líquidos dos tributos.

	Controladora / Consolidado	
	Ativos financeiros a valor justo através de outros resultados abrangentes	Instrumentos financeiros derivativos
Saldos em 31.12.18	(9,070)	336
Ganhos com conversão	-	1.859
Perdas com contratos futuros	-	(336)
Perdas com ativos financeiros a valor justo através de outros resultados abrangentes	(11)	-
Saldos em 31.12.19	(9,081)	39,818
Ganhos com conversão	-	39,008
Perdas com contratos futuros	-	(4,147)
Ganhos com ativos financeiros a valor justo através de outros resultados abrangentes	290	-
Saldos em 31.12.20	(8,791)	(4,147)

f) **Programa de recompra de ações da Companhia**
Em 28 de julho de 2020, o Conselho de Administração da Companhia, em conformidade com o artigo nº 17, inciso XV do Estatuto Social e da Instrução CVM nº 567, aprovou um novo Programa de Recompra de Ações de Própria Emissão da Companhia, que tem como objetivo a aquisição de ações ordinárias de emissão da Companhia para posterior cancelamento, alienação ou manutenção em tesouraria, sem redução do capital social, para incrementar o valor aos acionistas pela aplicação eficiente dos recursos disponíveis em caixa, otimizando a alocação de capital da Companhia.

A recompra será efetuada mediante a utilização do saldo de reserva de capital constante nas informações trimestrais ("ITRS") com data base 30 de junho de 2020 (R\$1,165 bilhões), excetuadas as reservas referidas no artigo nº 7º, § 1º, da ICVM 567.

Este programa terá vigência até 27 de janeiro de 2022, sendo as aquisições realizadas na B3, a preços de mercado, observando os limites legais e regulamentares.

As quantidades máximas autorizadas para aquisição serão de 38.320.512 ações ordinárias. As quantidades de ações em circulação são 446.496.249 ações ordinárias, de acordo com a definição dada pelo artigo nº 8º, § 3º, inciso I, da ICVM 567.

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2020, foram adquiridas 518.800 ações da Companhia, sendo 232.000 ações preferenciais e 286.800 ações ordinárias, pelo montante de R\$22.689.

g) **Resultado por ação**
O resultado básico e diluído por ação foi calculado mediante a divisão do lucro atribuíveis aos acionistas da Companhia pela quantidade média ponderada das ações ordinárias e preferenciais em circulação no exercício. A Companhia não detém ações potenciais diluíveis em circulação que poderiam resultar na diluição do lucro por ação.

A seguir, apresentamos os cálculos do lucro por ação para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019.

	2020	2019
Lucro líquido do exercício atribuído aos acionistas detentores de ações:	4.770.527	5.001.014
Ordinárias	1.991.046	1.581.308
Preferenciais	2.779.481	3.419.706
Quantidade de ações, em milhares:	5.888.615	1.688.694
Média ponderada das ações ordinárias em circulação durante o exercício	685.522	569.354
Média ponderada das ações preferenciais em circulação durante o exercício	1.003.093	1.119.340
Resultado básico e diluído por ação:	2,90	2,78
Ações ordinárias (R\$)	2,77	3,06

24. RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA

a) **Política contábil**
As receitas totais dos pacotes que combinam vários produtos ou serviços de rede fixa, móvel, dados, internet ou televisão, são alocadas a cada obrigação de desempenho com base em seus preços de venda independentes em relação à contraprestação total do pacote e reconhecida quando (ou assim que) a obrigação for satisfetida. Quando os pacotes incluem um desconto no equipamento, há um aumento das receitas reconhecidas pela venda de celulares e outros equipamentos, em detrimento da receita do serviço em curso ao longo de períodos subsequentes. Na medida em que os pacotes são comercializados com desconto, a diferença entre a receita da venda de equipamentos e o montante contratado pelo cliente, relativo aos bens entregues, é reconhecida como um ativo de contrato no balanço patrimonial.

As receitas correspondem, substancialmente, ao valor das contraprestações recebidas ou recebíveis decorrentes da prestação de serviços de telecomunicações, comunicações, vendas de mercadorias, publicidade e outras receitas, e estão sendo apresentadas líquidas dos tributos, descontos e devoluções (no caso de venda de mercadorias), incidentes sobre elas.

As receitas referentes às vendas de cartões de telefones públicos e aos créditos de recarga de celulares pré-pagos, bem como os respectivos tributos devidos são diferidos e reconhecidos no resultado à medida que os serviços são efetivamente prestados.

As receitas de contratos de locação de equipamentos classificados como arrendamento (produto Vivo TECH), são reconhecidas na instalação dos equipamentos, momento em que ocorre a efetiva transferência de risco. As receitas são reconhecidas pelo valor presente dos pagamentos mínimos futuros do contrato.

A receita da venda de aparelhos *dealers* é reconhecida no momento da sua entrega e não no momento de sua venda ao cliente final.

As receitas de serviços e de mercadorias estão sujeitas basicamente aos seguintes tributos indiretos: ICMS ou ISS (conforme o caso), PIS e COFINS, conforme o caso.

b) **Estimativas e julgamentos contábeis críticos**
A Companhia possui sistemas de faturamento de serviços com datas de corte intermediárias. Desta forma, ao final de cada mês existem receitas já auferidas pela Companhia, mas não efetivamente faturadas a seus clientes. Essas receitas não faturadas são registradas com bases em estimativas, que levam em consideração dados históricos de consumo, número de dias transcorridos desde a última data de faturamento, entre outros. Como são utilizados dados históricos, essas estimativas estão sujeitas a incertezas significativas.

c) **Composição**

	Controladora		Consolidado	
	2020	2019	2020	2019
Receita operacional bruta	62.558.107	65.695.019	63.195.443	66.571.866
Serviços (1)	56.669.851	59.255.466	57.293.392	60.129.579
Mercadorias (2)	5.888.256	6.439.553	5.902.051	6.442.287
Deduções da receita operacional bruta	(19.985.251)	(22.188.382)	(20.068.971)	(22.303.695)
Tributos	(12.939.192)	(13.779.098)	(13.022.712)	(13.894.361)
Serviços	(11.903.041)	(12.566.434)	(11.981.372)	(12.678.809)
Mercadorias	(1.036.151)	(1.212.664)	(1.041.340)	(1.215.552)
Descontos concedidos e devoluções	(7.046.059)	(8.409.284)	(7.046.259)	(8.409.334)
Serviços	(4.968.078)	(6.319.503)	(4.968.350)	(6.319.584)
Mercadorias	(2.077.981)	(2.089.781)	(2.077.909)	(2.089.750)
Receita operacional líquida	42.572.856	43.506.637	43.126.472	44.268.171
Serviços	39.798.732	40.369.529	40.343.670	41.133.186
Mercadorias	2.774.124	3.137.108	2.782.802	3.136.985

(1) Inclui serviços de telecomunicações, uso de rede e interconexão, serviços de dados e SVAs, TV por assinatura e outros serviços.

(2) Inclui revenda de aparelhos celulares, *simcards*, acessórios e equipamentos do Produto Vivo Tech.

Não há cliente que tenha contribuído com mais de 10% da receita operacional bruta para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019.

25. CUSTOS E DESPESAS OPERACIONAIS

	Controladora			
	2020		2019	
	Custo dos Serviços Prestados e Mercadorias Vendidas	Despesas Gerais e Administrativas	Custo dos Serviços Prestados e Mercadorias Vendidas	Despesas Gerais e Administrativas
Pessoal (1)	(689.808)	(2.509.110)	(417.129)	(3.616.047)
Serviços de terceiros (2)	(7.099.675)	(5.884.269)	(1.068.864)	(14.052.808)
Aluguéis, seguros, condomínios e meios de conexão (3)	(1.277.983)	(60.778)	(45.489)	(1.382.250)
Impostos, taxas e contribuições (4)	(1.671.078)	(32.517)	(43.883)	(1.749.478)
Perdas estimadas para redução ao valor recuperável das contas a receber (nota 4)	-	(1.734.646)	-	(1.734.646)
Depreciação e amortização (5)	(8.864.509)	(1.494.308)	(862.425)	(11.221.242)
Custo das mercadorias vendidas	(2.866.817)	-	(2.866.817)	(3.150.481)
Materiais e outros custos e despesas operacionais	(72.339)	(133.033)	(44.191)	(249.563)
Total	(22.542.209)	(11.848.631)	(22.481.981)	(36.872.851)

	Consolidado			
	2020		2019	
	Custo dos Serviços Prestados e Mercadorias Vendidas	Despesas Gerais e Administrativas	Custo dos Serviços Prestados e Mercadorias Vendidas	Despesas Gerais e Administrativas
Pessoal (1)	(775.789)	(2.522.455)	(442.716)	(3.740.960)
Serviços de terceiros (2)	(7.120.850)	(5.888.370)	(1.078.582)	(14.087.802)
Aluguéis, seguros, condomínios e meios de conexão (3)	(1.284.943)	(59.578)	(45.140)	(1.382.217)
Impostos, taxas e contribuições (4)	(1.690.171)	(32.517)	(47.428)	(1.770.116)
Perdas estimadas para redução ao valor recuperável das contas a receber (nota 4)	-	(1.740.358)	-	(1.740.358)
Depreciação e amortização (5)	(8.865.855)	(1.495.229)	(866.414)	(11.227.498)
Custo das mercadorias vendidas	(2.878.533)	-	(2.878.533)	(3.156.964)
Materiais e outros custos e despesas operacionais	(76.942)	(133.048)	(44.713)	(254.703)
Total	(22.693.083)	(11.871.555)	(22.524.993)	(37.089.631)

- Inclui os custos e despesas com honorários, salários, encargos e benefícios sociais, participação nos resultados, planos de remuneração baseados em ações, planos de previdência e outros benefícios pós-emprego, treinamento, transporte, saúde e alimentação.
- Inclui os custos e despesas com interconexão e uso de redes, propaganda e publicidade, manutenção da planta, energia elétrica, segurança, limpeza, compra de conteúdo de TV, agência e intermediação comercial, parcerias, *call center*, *BackOffice*, logística e armazenagem, confecção e postagem de contas telefônicas, serviços bancários, entre outros.
- Inclui os custos e despesas com aluguéis de infraestrutura, imóveis, equipamentos, veículos, seguros e meios de conexão.
- Inclui os custos e despesas com as taxas *fistel*, *fust*, *funttel*, *ônus* para a renovação de licenças e outros impostos, taxas e contribuições.
- Inclui os montantes consolidados de R\$2.225.639 e R\$1.939.401 para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019, respectivamente, referente à depreciação de arrendamentos.

26. OUTRAS RECEITAS (DESPESAS) OPERACIONAIS

	Controladora		Consolidado	
	2020	2019	2020	2019



NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019 (Em milhares de reais, exceto quando mencionado de outra forma)

Empresas	Natureza da transação	Demonstração dos Resultados					
		2020			2019		
		Receita operacional	Receitas (custos, despesas e outras operacionais)	Resultado financeiro	Receita operacional	Receitas (custos, despesas e outras operacionais)	Resultado financeiro
Controladoras							
SP Telecomunicações Participações	d) / l) / p)	10	558	-	5	497	
Telefônica Latinoamericana Holding	l)	-	19.181	7.217	-	18.309	
Telefônica	l) / m)	-	(427.868)	(13.163)	-	(422.958)	
		10	(408.129)	(5.946)	5	(404.152)	
Outras Telecomunicações do Grupo							
Colombia Telecomunicaciones	k) / l)	110	306	118	111	321	
Fundação Telefônica	t)	-	(9.998)	-	-	(11.971)	
Telefônica Internacional Wholesale Services Brasil	a) / d) / f) / l) / p)	5.586	(105.384)	-	757	(104.105)	
Media Networks Latin America S.A.C.	b)	-	(28.471)	(246)	-	(41.023)	
Telefônica Servicos de Ensino	a) / d) / p) / r)	87	3.052	-	1.085	(35.228)	
T.O2 Germany GMBH CO. OHG	k)	322	6.765	823	(100)	429	
Telefônica Compras Electrónica	v)	-	(33.919)	-	-	(30.814)	
Telefônica Digital España	g) / l) / o)	366	(142.343)	(22.992)	299	(127.182)	
Telefônica Factoring do Brasil	a) / d) / s)	7.674	252	(1.551)	2.418	239	
Telefônica Global Technology	e)	-	(80.784)	(6.470)	-	(63.947)	
Telefônica Internacional Wholesale Services II, S.L.	a) / f) / j) / k)	65.246	(88.730)	9.451	48.819	(75.693)	
Telefônica Moviles Argentina	j) / k)	2.152	1.340	200	4.030	(3.437)	
Telefônica Moviles España	k)	554	949	(62)	410	(1.737)	
Telefônica USA	f) / j)	-	(17.186)	(436)	38	(19.793)	
Telxius Cable Brasil	a) / d) / f) / l) / p)	12.066	(314.327)	(30.251)	13.585	(252.436)	
Telxius Torres Brasil	a) / d) / p) / x)	8.902	1.178	(69.137)	3.652	756	
Terra Networks Mexico, Terra Networks Peru e Terra Networks Argentina	h)	847	(8.428)	166	2.535	(5.639)	
Telefônica Cyber Tech Brasil	a) / aa) / d) / j) / p)	347	(15.544)	-	-	-	
Companhia AIX Participações	a) / u)	28	-	(1.252)	38	(24.174)	
	a) / c) / d) / e) / f) / g) / h) / i) / j) / k) / l) / n) / o) / p) / q) / w)	3.075	(17.795)	1.494	6.860	(58.763)	
		107.862	(881.391)	(120.145)	84.537	(854.137)	
		107.872	(1.289.520)	(126.091)	84.542	(1.258.289)	

b) Remuneração dos administradores

O montante de remuneração (consolidado) pago pela Companhia aos seus Conselheiros de Administração e Diretores Estatutários para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019 foi de R\$27.802 e R\$25.483, respectivamente. Destes montantes, R\$17.470 (R\$16.758 em 31 de dezembro de 2019) correspondem a salários, benefícios e encargos sociais e R\$10.332 (R\$8.725 em 31 de dezembro de 2019) a remuneração variável.

Estes montantes foram contabilizados como despesas de pessoal no grupo de Despesas Gerais e Administrativas (nota 25). Para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019, nossos Conselheiros e Diretores não receberam quaisquer benefícios de pensão, aposentadoria ou similares.

29. PLANOS DE REMUNERAÇÃO BASEADOS EM AÇÕES

a) Política contábil
A Companhia e suas controladas mensuram o custo de transações liquidadas com ações emitidas pela controladora (Telefônica), para seus dirigentes e empregados. O valor justo das opções é estimado na data de concessão, com base em modelo binomial de precificação das opções que considera os prazos e condições da concessão dos instrumentos. Esse valor justo é debitado na demonstração dos resultados ao longo do período até a aquisição.

A Companhia e suas controladas reembolsam à Telefônica o valor justo do benefício entregue na data de concessão aos dirigentes e empregados.

b) Informações sobre os planos de remuneração baseados em ações
A controladora da Companhia, Telefônica, mantém diferentes planos de remuneração baseados no valor de cotação de suas ações, os quais foram oferecidos também a dirigentes e empregados de suas controladas, entre elas a Companhia e suas controladas.

A entrega das ações está condicionada a: (i) manter uma relação de trabalho ativo no Grupo Telefônica na data de consolidação do ciclo; e (ii) ao atingimento de resultados que representem o cumprimento dos objetivos estabelecidos para o plano. O nível de êxito está baseado na comparação da evolução da remuneração ao acionista, considerando cotação e dividendos (*Total Shareholder Return* - TSR) da ação da Telefônica, em relação à evolução dos TSRs das empresas do Grupo de Comparação pré-definido e ao atingimento do FCF (*Free Cash Flow*) do Grupo Telefônica. Em 31 de dezembro de 2020 a valor da cotação das ações da Telefônica era de 3,2450 euros.

As despesas da Companhia e suas controladas com os planos de remuneração baseados em ações descritos a seguir, incluindo aplicação, são registradas como gastos com pessoal, segregados nos grupos de Custos dos Serviços de Prestados, Despesas com Comercialização e Despesas Gerais e Administrativas (nota 25) e correspondem a R\$19.196 e R\$10.833 para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019.

Os principais planos em vigor em 31 de dezembro de 2020 eram:

Talent for the Future Share Plan ("TFSP"), para seus Gerentes Sênior, Gerentes e Especialistas em nível global;

A Assembleia Geral Ordinária de Acionistas da Telefônica, celebrada em 8 de junho de 2018, aprovou um programa de longo prazo com o objetivo de premiar o compromisso, o desempenho destacado e o alto potencial de seus executivos em nível global com a atribuição de ações da Telefônica.

Os participantes não precisam pagar por suas ações atribuídas. A duração total inicialmente prevista do plano é de 3 anos. Os ciclos são independentes entre si. O número de ações é informado no início do ciclo e após o período de 3 anos da data da concessão, as ações serão transferidas para o participante se atingida a meta. Ciclo 2018-2020 (1º de janeiro de 2018 a 31 de dezembro de 2020): com 122 executivos ativos, tendo o direito potencial de receber 101.000 ações da Telefônica. Ciclo 2019-2021 (1º de janeiro de 2019 a 31 de dezembro de 2021): com 152 executivos ativos, tendo o direito potencial de receber 128.000 ações da Telefônica. Ciclo 2020-2022 (1º de janeiro de 2020 a 31 de dezembro de 2022): com 170 executivos ativos, tendo o direito potencial de receber 136.400 ações da Telefônica.

Performance Share Plan ("PSP"), para seus Vice-Presidentes e Diretores em nível global;

A Assembleia Geral Ordinária de Acionistas da Telefônica, celebrada em 8 de junho de 2018, aprovou um programa de longo prazo com o objetivo de premiar o compromisso, o desempenho destacado e o alto potencial de seus Diretores em nível global com a atribuição de ações da Telefônica.

Os participantes não precisam pagar por suas ações atribuídas. A duração total inicialmente prevista do plano é de 3 anos. Os ciclos são independentes entre si. O número de ações é informado no início do ciclo e após o período de 3 anos da data da concessão, as ações serão transferidas para o participante se atingida a meta. Ciclo 2018-2020 (1º de janeiro de 2018 a 31 de dezembro de 2020): com 94 executivos ativos (incluindo 2 executivos nomeados nos termos do Estatuto) da Companhia, tendo o direito potencial de receber 740.345 ações da Telefônica.

Ciclo 2019-2021 (1º de janeiro de 2019 a 31 de dezembro de 2021): com 94 executivos ativos (incluindo 3 executivos nomeados nos termos do Estatuto) da Companhia, tendo o direito potencial de receber 995.237 ações da Telefônica.

Ciclo 2020-2022 (1º de janeiro de 2020 a 31 de dezembro de 2022): com 106 executivos ativos (incluindo 3 executivos nomeados nos termos do Estatuto) da Companhia, tendo o direito potencial de receber 601.444 ações da Telefônica.

Plano Global de Direitos sobre Ações da Telefônica: Global Employee Share Plan ("GESP")
Os empregados inscritos no plano podem adquirir ações da Telefônica mediante contribuições mensais de 25 euros até 150 euros (ou o equivalente em moeda local), descontadas em folha de pagamento, mensalmente com um valor máximo de 1.800 euros ao longo de um período de 12 meses (período de compra). Os 12 meses seguintes ao período de compra são o período de retenção das ações compradas. Ao final do 2º ano depois de três meses após a compra, ou seja, a cada duas ações compradas pelo colaborador, será concedida uma ação gratuita.

O ciclo deste plano tem vigência de 1º de julho de 2019 a 31 de junho de 2021. A entrega de ações ocorrerá após o período de aquisição de direito do plano, após 31 de julho de 2021, e está condicionada a: (i) a permanência na empresa durante os dois anos de duração do programa (período de aquisição de direito), sujeito a determinadas condições especiais em relação às baixas; e (ii) o número exato de ações a serem entregues ao final do período de aquisição de direito depende do número de ações adquiridas e mantidas pelos empregados. Assim, os empregados inscritos no plano, e que continuaram no Grupo Telefônica, que tenham mantido as ações adquiridas por um período adicional de mais doze meses depois do fim do período de compra, terão direito a receber uma ação gratuita para cada duas ações que tenham adquirido e conservado até o fim do período de aquisição de direito. Em 31 de dezembro de 2020 e 2019, os saldos consolidados do passivo dos planos mencionados acima eram de R\$86.296 e R\$40.523, respectivamente, incluindo tributos.

30. PLANOS DE PREVIDÊNCIA E OUTROS BENEFÍCIOS PÓS-EMPREGO

a) Política contábil
A Companhia e suas controladas patrocinam individualmente fundos de pensão de benefícios pós-emprego para empregados ativos e aposentados, bem como plano multipatrocinado de complementação de aposentadoria e assistência médica para ex-empregados. As contribuições são determinadas em bases atuariais e são registradas pelo regime de competência. Passivos relacionados aos planos definidos são avaliados atuariamente ao final de cada exercício, a fim de verificar se as reservas são suficientes para garantir os compromissos atuais e futuros.

Os passivos atuariais de planos com características de benefício definido foram calculados adotando-se o método de crédito unitário projetado. Os ganhos e perdas atuariais são reconhecidos de forma imediata no patrimônio líquido (em outros resultados abrangentes).

Para os planos com características de contribuições definidas, a obrigação é limitada ao pagamento das contribuições, as quais são reconhecidas no resultado nos respectivos períodos de competência.

O ativo ou passivo de plano de benefício definido é ser reconhecido nas demonstrações financeiras corresponde ao valor presente da obrigação pelo benefício definido (utilizando uma taxa de desconto com base em títulos de longo prazo do Governo Federal - NTNs), deduzido do valor justo dos ativos do plano que serão usados para liquidar as obrigações. Os ativos do plano são ativos mantidos por uma entidade fechada de previdência complementar. Os ativos do plano não estão disponíveis aos credores da Companhia ou suas controladas e não podem ser pagos diretamente à Companhia ou suas controladas. O valor justo se baseia em informações sobre preço de mercado e, no caso de títulos cotados, no preço de compra publicado. O valor de qualquer ativo de benefício definido reconhecido é limitado ao valor presente de qualquer benefício econômico disponível na forma de redução nas contribuições patronais futuras do plano.

Os custos atuariais reconhecidos na demonstração dos resultados são limitados ao custo do plano e custo de juros sobre a obrigação do plano de benefício definido. Qualquer mudança na mensuração nos ativos e obrigações dos planos são inicialmente reconhecidos em outros resultados abrangentes e imediatamente reclassificado para lucros acumulados no patrimônio líquido.

A Companhia e suas controladas administram e patrocinam, individualmente, plano de assistência médica aos aposentados e desligados que efetuam contribuição fixa para o plano, em atendimento à Lei 9.656/98 (que dispõe sobre os planos e seguros privados de assistência à saúde). Conforme previsão dos artigos 30º e 31º da referida Lei, será garantido o direito à extensão do plano de assistência médica no qual o participante tinha direito enquanto empregado ativo.

b) Estimativas e julgamentos contábeis críticos
O custo de planos de aposentadoria com benefícios definidos e de outros benefícios de assistência médica pós-emprego e o valor presente da obrigação de aposentadoria são determinados utilizando métodos de avaliação atuarial. A avaliação atuarial envolve o uso de premissas sobre as taxas de desconto, aumentos salariais futuros, taxas de mortalidade e aumentos futuros de benefícios de aposentadorias e pensões. A obrigação de benefício definido é altamente sensível a mudanças nessas premissas. Todas as taxas de mortalidade são revisadas anualmente.

A taxa de mortalidade se baseia em tábuas de mortalidade disponíveis no país. Aumentos futuros de salários e de benefícios de aposentadoria e de pensão se baseiam nas taxas de inflação futuras esperadas para o país.

c) Informações sobre os planos de previdência e outros benefícios pós-emprego
A tabela a seguir descreve os planos que a Companhia e suas controladas patrocinam com os devidos tipos de benefícios.

Plano	Tipo	Administrador	Patrocinador
PBS-A	Benefício Definido (BD)	Sistel	Telefônica Brasil, solidariamente com as demais empresas de Telecomunicações originadas da privatização do Sistema Telebrás
PAMA / PCE	Benefício Definido (BD)	Sistel	Telefônica Brasil, solidariamente com as demais empresas de Telecomunicações originadas da privatização do Sistema Telebrás
Assistência médica - Lei 9.656/98	Benefício Definido (BD)	Telefônica Brasil	Telefônica Brasil, Terra Networks, TLog e TIS
CTB	Benefício Definido (BD)	Telefônica Brasil	Telefônica Brasil
Telefônica BD	Benefício Definido (BD)	Visão Prev	Telefônica Brasil, Terra Networks, TLog e TIS
VISÃO	Contribuição Definida (CD) / Híbrido	Visão Prev	Telefônica Brasil, Terra Networks, TLog e TIS

A Companhia tem participação nas decisões que afetam diretamente a governança dos planos, com membros indicados tanto para o Conselho Deliberativo quanto para o Conselho Fiscal das administradoras Sistel e Visão Prev.

A obrigação de benefício definido é composta por diferentes componentes, de acordo com a característica de pensão de cada plano, podendo ser constituído pelo passivo atuarial de obrigações de complementação de aposentadoria, subsídio de assistência médica a aposentados e dependentes e indenizações por morte e invalidez dos participantes. Esta obrigação está exposta a riscos econômicos e demográficos, tanto (i) reajustes nos custos médicos que possam impactar no custo de planos de assistência médica; (ii) crescimento salarial; (iii) taxa de inflação de longo prazo; (iv) taxa nominal de desconto; e (v) expectativa de vida dos participantes e pensionistas.

O valor justo dos ativos dos planos é composto principalmente por investimentos em renda fixa (NTNs, LFTs, LTNs, operações compromissadas, CDBs, debêntures, letras financeiras e quotas FIDC) e investimentos em renda variável (ações de empresas de grande porte, com boa reputação no mercado e com alta liquidez, além de investimentos em índices de mercado).

Devido à concentração dos investimentos em renda fixa e variável, os ativos dos planos estão expostos principalmente aos riscos inerentes ao mercado financeiro e ao cenário econômico, tais como: (i) risco de mercado nos setores econômicos onde os investimentos em renda variável estão concentrados; (ii) risco de eventos que impactem no cenário econômico e nos índices de mercado onde os investimentos em renda variável estão concentrados; e (iii) taxa de inflação de longo prazo que pode consumir a rentabilidade de investimentos em renda fixa de remuneração pré-fixada.

As administradoras dos planos de benefício pós-emprego patrocinados pela Companhia (Visão Prev Sociedade de Previdência Complementar - "Visão Prev" e Fundação Sistel de Seguridade Social - "Sistel") procuram efetuar casamento dos fluxos de ativos e passivos por meio da aquisição de títulos de renda fixa e outros ativos de longo prazo.

À exceção dos planos CTB e plano assistência médica - Lei nº 9.656/98, geralmente todos os planos de benefícios que tenham fundo constituído, apresentam posição superavitária. O benefício econômico registrado no ativo da Companhia e suas controladas não reflete o total de *superávit* apurado nesses planos. O benefício econômico apresentado no ativo considera apenas a parte dos *superávits* que apresenta real possibilidade de recuperação. A forma de recuperação dos *superávits* dos planos é unicamente através de reduções em contribuições futuras e, visto que nem todos os planos recebem atualmente contribuições de grandeza suficiente para a total recuperação dos *superávits*, o benefício econômico registrado no ativo está limitado ao total possível de recuperação de acordo com as contribuições futuras projetadas.

Os ativos dos planos estão posicionados em 31 de dezembro de 2020 e 2019, respectivamente, sendo que o rateio dos ativos dos planos foi efetuado com base no passivo atuarial da Companhia em relação ao passivo atuarial total do plano.

Os ganhos e perdas atuariais gerados em cada exercício são reconhecidos de forma imediata no patrimônio líquido (em outros resultados abrangentes). A seguir, apresentamos informações resumidas dos planos de previdência e outros benefícios pós-emprego.

c.1) Planos de benefícios de saúde pós-emprego
A avaliação atuarial efetuada para o plano de saúde PAMA utilizou o cadastro dos participantes com data base de 31 de agosto de 2020, enquanto a avaliação atuarial efetuada para o plano de saúde Lei nº 9.656/98 utilizou o cadastro dos participantes com data base de 30 de setembro de 2020, ambos projetados para 31 de dezembro de 2020. Para o exercício comparativo, a avaliação atuarial efetuada para o plano de saúde PAMA utilizou o cadastro dos participantes com data base de 31 de outubro de 2019, enquanto a avaliação atuarial efetuada para o plano de saúde Lei nº 9.656/98 utilizou o cadastro dos participantes com data base de 30 de setembro de 2019, ambos projetados para 31 de dezembro de 2019.

c.1.1) Plano de Assistência Médica ao Aposentado e Programa de Coberturas Especiais (PAMA e PAMA-PCE)
A Companhia, juntamente com outras empresas do antigo Sistema Telebrás, a custo compartilhado, patrocina planos de assistência médica (PAMA e PAMA-PCE) aos aposentados. Estes planos são administrados pela Sistel e têm status de planos fechados, não admitindo novas adesões.

As contribuições aos planos são determinadas com base em estudos atuariais preparados por atuários independentes, de acordo com as normas em vigor no Brasil. O regime de determinação do custeio é o de capitalização e a contribuição devida pela patrocinadora é fixada em percentual de desconto sobre a folha de salários dos seus empregados participantes ativos vinculados ao plano Telefônica BD.

c.1.2) Plano de assistência médica - Lei nº 9.656/98
Em atendimento à Lei nº 9.656/98, a Companhia administra e patrocina, juntamente com suas controladas, plano de assistência médica aos aposentados e desligados que efetuam contribuição fixa para o plano.

Conforme previsão dos artigos 30 e 31 da referida Lei, será garantido o direito à extensão do plano de assistência médica no qual o participante tinha direito enquanto empregado ativo. Os participantes em fase de benefício são classificados em (i) aposentados e seus dependentes; e (ii) dependentes e seus dependentes.

Os aposentados e demitidos, para manusearem os seus direitos aos benefícios, deverão efetuar contribuições ao plano de acordo com as tabelas de contribuição por faixa etária determinadas pelas operadoras e/ou seguradoras.

c.2) Planos de previdência pós-emprego
A avaliação atuarial efetuada para os planos de previdência (CTB, PBS-A, Telefônica BD e Planos Visão) utilizou o cadastro dos participantes com data base de 31 de julho de 2020, projetado para 31 de dezembro de 2020 e o cadastro dos participantes com data base de 31 de julho de 2019, projetado para 31 de dezembro de 2019. Os planos de previdência pós-emprego incluem: PBS Assisted ("PBS-A"), CTB, Telefônica BD e Visão.

c.2.1) Plano PBS Assisted (PBS-A)

O PBS-A é um plano de benefício definido de complementação previdenciária administrado pela Sistel e patrocinado pela Companhia, solidariamente com as demais empresas de telecomunicações originadas da privatização do sistema Telebrás. O PBS-A está sujeito a aportes de recursos das patrocinadoras, caso ocorra insuficiência de ativos para garantir a suplementação de aposentadoria dos participantes no futuro.

O PBS-A é composto por participantes assistidos do plano de benefícios da Sistel que já estavam na condição de aposentados em 31 de janeiro de 2000, originários de todas as patrocinadoras participantes, mantida a solidariedade de todas as patrocinadoras do plano, entre si, e com a Sistel.

A Companhia administra e patrocina, individualmente, o plano CTB, plano oferecido originalmente aos antigos empregados da Companhia Brasileira que estavam na condição de aposentados em 31 de janeiro de 2000, originários de todas as patrocinadoras participantes, mantida a solidariedade de todas as patrocinadoras do plano, entre si, e com a Sistel.

Conforme Portaria N° 1.061 da PREVIC, de 05 de dezembro de 2019, publicada no Diário Oficial da União ("DOU") em 9 de dezembro de 2019, a Sistel aprovou distribuição de parte de seu *superávit*, na forma de reserva especial do PBS-A, com reversão de valores às patrocinadoras e melhoria de benefícios, na forma de renda temporária, aos assistidos. A participação correspondente à Companhia na distribuição dessa reserva foi calculada no valor de R\$215.328, com distribuição prevista na forma de 36 pagamentos mensais, corrigidas pelo rendimento do plano (Nota 10).

Mesmo considerando a distribuição da reserva aprovada pela PREVIC, o PBS-A ainda apresenta ativos superiores às obrigações atuariais em 31 de dezembro de 2020 e 2019. Esses excedentes não foram reconhecidos em virtude da falta de previsão legal de seu reembolso e, por não ser um plano contributivo, não é possível nenhum abatimento em futuras contribuições.

c.2.2) Plano CTB ("CTB")
As contribuições aos planos CTB são determinadas com base em estudos atuariais preparados por atuários independentes, de acordo com as normas em vigor no Brasil. O regime de determinação do custeio é o de capitalização e a contribuição devida pela patrocinadora é fixada em percentual de desconto sobre a folha de salários dos seus empregados participantes do plano.

A Companhia administra e patrocina, individualmente, o plano CTB, plano oferecido originalmente aos antigos empregados da Companhia Brasileira que estavam na condição de aposentados em 31 de janeiro de 2000, originários de todas as patrocinadoras participantes, mantida a solidariedade de todas as patrocinadoras do plano, entre si, e com a Sistel.

Conforme Portaria N° 1.061 da PREVIC, de 05 de dezembro de 2019, publicada no Diário Oficial da União ("DOU") em 9 de dezembro de 2019, a Sistel aprovou distribuição de parte de seu *superávit*, na forma de reserva especial do PBS-A, com reversão de valores às patrocinadoras e melhoria de benefícios, na forma de renda temporária, aos assistidos. A participação correspondente à Companhia na distribuição dessa reserva foi calculada no valor de R\$215.328, com distribuição prevista na forma de 36 pagamentos mensais, corrigidas pelo rendimento do plano (Nota 10).

Mesmo considerando a distribuição da reserva aprovada pela PREVIC, o PBS-A ainda apresenta ativos superiores às obrigações atuariais em 31 de dezembro de 2020 e 2019. Esses excedentes não foram reconhecidos em virtude da falta de previsão legal de seu reembolso e, por não ser um plano contributivo, não é possível nenhum abatimento em futuras contribuições.

c.2.3) Plano Telefônica BD
A Companhia patrocina, individualmente, plano de benefício definido de benefícios previdenciários, o plano Telefônica BD.

Visando aprimorar a alocação dos ativos do plano Telefônica BD e analisar a taxa de cobertura das obrigações do plano nos próximos anos, foi conduzido um estudo de ALM estocástico pela Visão Prev e pela Willis Towers Watson. Esse estudo de ALM objetivou verificar a projeção da relação entre cobertura do passivo (índice de solvência) e o risco de descaimento, medido pelo desvio padrão do índice de solvência. O estudo concluiu que o plano apresenta trajetória sustentável de sua taxa de cobertura com a carteira atual de investimentos.

No momento da concessão, é calculado um benefício, que será pago de forma vitalícia e atualizado pela inflação. Este plano não está aberto a novas adesões. As contribuições são definidas conforme o plano de custeio, que é calculado considerando hipóteses financeiras, demográficas e econômicas com o objetivo de acumular recursos suficientes para o pagamento do benefício que os participantes que já estão recebendo e para as novas aposentadorias.

c.2.4) Planos Visão
Os planos Visão Telefônica e Visão Multi, por sua similaridade, passarão a ser demonstrados a seguir conjuntamente sob a denominação Visão. A Companhia e suas controladas patrocinam planos de contribuição definida com componentes de benefícios definidos (planos híbridos) de benefícios previdenciários, os planos Visão, administrados pela Visão Prev. A contribuição é atribuída a cada controlada na proporção econômica e demográfica de sua respectiva obrigação com o plano.

As contribuições realizadas pela Companhia e suas controladas referentes às parcelas de contribuição definida totalizaram R\$40.893 em 31 de dezembro de 2020 (R\$27.963 em 31 de dezembro de 2019).

As contribuições aos planos Visão Telefônica e Visão Multi são: (i) contribuição básica e adicional, com contribuições efetuadas pelo participante e patrocinadora; e (ii) contribuição suplementar, esporádica e específica, com contribuição efetuada apenas pelo participante.

Além disso, o participante tem a possibilidade de escolher um dos cinco perfis de investimento para aplicar o seu saldo, são eles: superconservador, conservador, moderado, agressivo e agressivo renda fixa longo prazo.

c.3) Informações consolidadas dos planos de previdência e de outros benefícios pós-emprego
c.3.1) Conciliação dos passivos (ativos), líquidos

Consolidado					
31.12.20			31.12.19		
Planos de previdência pós-emprego	Planos de benefícios de saúde pós-emprego	Total	Planos de previdência pós-emprego	Planos de benefícios de saúde pós-emprego	Total
2.238.700	1.863.359	4.102.059	2.429.478	2.016.614	4.446.092
3.411.297	1.004.048	4.415.345	3.696.914	1.001.112	4.698.026
(1.172.597)	859.311	(313.286)	(1.267.436)	1.015.502	(251.934)
1.081.325	21.480	1.102.805	1.128.691	57.371	1.186.062
(82.935)	-	(82.935)	(71.776)	-	(71.776)
(82.127)	-	(82.127)	(149.163)	-	(149.163)
6.475	15.680	22.155	6.937	18.620	25.557
67.315	865.111	932.426	75.257	1.054.253	1.129.510

c.3.2) Total de despesa reconhecida na demonstração dos resultados

Consolidado					
2020			2019		
Planos de previdência pós-emprego	Planos de benefícios de saúde pós-emprego	Total	Planos de previdência pós-emprego	Planos de benefícios de saúde pós-emprego	Total
3.036	26.576	29.612	3.155	16.293	19.448
(10.385)	82.151	71.766	5.713	56.612	62.325
(7.349)	10				



NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019 (Em milhares de reais, exceto quando mencionado de outra forma)

	Consolidado	
	31.12.19	
	Planos de previdência pós-emprego	Planos de benefícios de saúde pós-emprego
	Visão: 6,6% / PBS-A e Telefônica BD: 7,2%	
Taxa para desconto a valor presente do passivo de benefício definido	/ CTB: 7,0%	PAMA e PCE: 7,4% / Lei 9.656/98: 7,5%
	CTB e PBS-A: N/A / Visão e Telefônica BD:	
Taxa de crescimento salarial futuro	5,5%	N/A
Taxa de crescimento dos custos médicos	N/A	6,9%
Índice nominal anual de reajuste dos benefícios previdenciários	3,8%	N/A
		Participantes do sexo feminino: 59 anos
Idade prevista para a elegibilidade ao uso dos serviços médicos	N/A	Participantes do sexo masculino: 63 anos
	PBS-A, CTB e Telefônica BD: 57 anos	Participantes do sexo masculino: 59 anos
	60 anos	Participantes do sexo masculino: 63 anos
	PBS-A, CTB e Telefônica BD: AT-2000 Basic segregada por sexo, suavizada em 10%	
	Visão: AT-2000 Basic segregada por sexo, suavizada em 50%	AT-2000 Basic segregada por sexo, suavizada em 10%
Tábua de mortalidade de válidos	PBS-A, CTB e Telefônica BD: RP-2000 Disabled Feminina, suavizada em 40%	
	Visão: N/A	
	Telefônica BD: Light-Forte PBS-A e CTB:	
Tábua de entrada em invalidez	N/A Visão: Light-Fraca, suavizada em 30%	Light-Forte
	PBS-A, CTB e Telefônica BD: N/A Visão:	PAMA e PCE: N/A Lei 9.656/98: 7,5%
	Experiência pela rotatividade observada nos planos Visão (2015 a 2017)	Experiência pela rotatividade observada nos planos Visão (2015 a 2017)

Além das premissas apresentadas no quadro acima, para 2019 foram adotadas outras premissas comuns a todos os planos, como segue: (i) taxa de inflação de longo prazo: 3,8%; e (ii) agravamento anual na utilização dos serviços médicos conforme a idade: 4,0%.

c.3.12) **Mudanças em premissas atuariais em relação ao exercício anterior**
 A Companhia julgou que as premissas atuariais significativas, com possibilidade razoável de variações frente aos cenários demográficos e econômicos, e que poderiam alterar significativamente o montante da obrigação de benefício definido são a taxa de desconto utilizada para ajuste a valor presente do passivo de benefício definido e a taxa de crescimento dos custos médicos.
 A seguir, apresentamos análise de sensibilidade sobre a obrigação de benefício definido para os cenários de aumento de 0,5% e redução de 0,5% na taxa de desconto utilizada para ajuste a valor presente do passivo de benefício definido.

	Consolidado		
	Planos de previdência pós-emprego	Planos de benefícios de saúde pós-emprego	Total
Passivo de benefício definido, com base nas premissas atuariais do exercício corrente	2.238.700	1.863.359	4.102.059
Passivo de benefício definido, considerando-se uma taxa aumentada em 0,5%	2.358.891	2.112.510	4.471.401
Variação observada pela alteração das premissas atuariais	(120.191)	(249.151)	(369.342)

c.3.13) **Análise de sensibilidade de premissas atuariais**
 A Companhia julga que as premissas atuariais significativas, com possibilidade razoável de variações frente aos cenários demográficos e econômicos, e que poderiam alterar significativamente o montante da obrigação de benefício definido são a taxa de desconto utilizada para ajuste a valor presente do passivo de benefício definido e a taxa de crescimento dos custos médicos.
 A seguir, apresentamos análise de sensibilidade sobre a obrigação de benefício definido para os cenários de aumento de 0,5% e redução de 0,5% na taxa de desconto utilizada para ajuste a valor presente do passivo de benefício definido.

	Consolidado		
	Planos de previdência pós-emprego	Planos de benefícios de saúde pós-emprego	Total
Passivo de benefício definido, descontado a valor presente pela taxa atual	2.238.700	1.863.359	4.102.059
Passivo de benefício definido, considerando-se uma taxa aumentada em 0,5%	2.152.416	1.729.350	3.881.766
Passivo de benefício definido, considerando-se uma taxa reduzida em 0,5%	2.332.035	2.012.077	4.344.112

A seguir, apresentamos análise de sensibilidade sobre a obrigação de benefício definido para os cenários de aumento de 1% e redução de 1% na taxa de crescimento dos custos médicos.

	Consolidado		
	Planos de previdência pós-emprego	Planos de benefícios de saúde pós-emprego	Total
Passivo de benefício definido, com base nas premissas atuariais do exercício atual	2.238.700	1.863.359	4.102.059
Passivo de benefício definido, considerando-se uma taxa aumentada em 1%	2.238.700	2.176.479	4.415.179
Passivo de benefício definido, considerando-se uma taxa reduzida em 1%	2.238.700	1.611.501	3.850.201

	Consolidado			
	31.12.20		31.12.19	
	Planos de previdência pós-emprego	Planos de benefícios de saúde pós-emprego	Planos de previdência pós-emprego	Planos de benefícios de saúde pós-emprego
Investimentos com valor de mercado cotados em mercado ativo:				
Investimentos em renda fixa				
Nota do Tesouro Nacional	2.878.204	938.986	3.067.926	940.144
Letra Financeira do Tesouro (LFT)	183.744	65.062	270.676	60.968
Operações Compromissadas	171.534	-	172.895	-
Debêntures	22.104	-	16.818	-
Letra Financeira do Tesouro (LFT)	15.099	-	14.238	-
Quotas FIDC / Outros	22.815	-	24.517	-
Letra do Tesouro Nacional (LTN)	167	-	282	-
Investimentos em renda variável				
Investimentos atrelados a fundos e índices de mercado	5.678	-	6.265	-
Investimentos em diversos setores da economia	286	-	622	-
Investimentos em imóveis	90.325	-	100.701	-
Empréstimos a participantes	19.374	-	19.870	-
Investimentos estruturados e no exterior	1.967	-	2.104	-
Total	3.411.297	1.004.048	3.696.914	1.001.112

31. INSTRUMENTOS FINANCEIROS E GESTÃO DE CAPITAL E RISCOS

a) Política contábil

a.1) Ativos financeiros

Reconhecimento inicial e mensuração

No reconhecimento inicial, um ativo financeiro é classificado nas seguintes categorias de mensuração: (i) a valor justo por meio do resultado; (ii) a custo amortizado; ou (iii) a valor justo por meio de outros resultados abrangentes, conforme a situação.

A classificação dos ativos financeiros no reconhecimento inicial depende das características de fluxos de caixa contratuais do ativo financeiro e do modelo de negócios para a gestão destes ativos.

Para que um ativo financeiro seja classificado e mensurado pelo custo amortizado ou pelo valor justo por meio de outros resultados abrangentes, ele precisa gerar fluxos de caixa que sejam "exclusivamente pagamentos de principal e de juros" sobre o valor do principal em aberto. Essa avaliação é executada em nível de cada instrumento financeiro.

Ativos financeiros com fluxos de caixa que não sejam exclusivamente pagamentos de principal de juros são classificados e mensurados ao valor justo por meio do resultado, independentemente do modelo de negócio adotado.

O modelo de negócios da Companhia para administrar ativos financeiros se refere a como ela gerencia seus ativos financeiros para gerar fluxos de caixa. O modelo de negócios determina se os fluxos de caixa resultarão da cobrança de fluxos de caixa contratuais, da venda dos ativos financeiros ou de ambos. Ativos financeiros classificados e mensurados ao custo amortizado são mantidos em plano de negócio com o objetivo de manter ativos financeiros de modo a obter fluxos de caixa contratuais enquanto ativos financeiros classificados e mensurados ao valor justo em contrapartida a outros resultados abrangentes são mantidos em modelo de negócio com o objetivo de obter fluxos de caixa contratuais e também com o objetivo de venda.

Os ativos financeiros consolidados da Companhia incluem caixa e equivalentes de caixa, contas a receber, aplicações financeiras em garantia e instrumentos financeiros derivativos.

Mensuração subsequente

A mensuração subsequente de ativos financeiros depende da sua classificação, que pode ser da seguinte forma:

Ativos financeiros a valor justo por meio do resultado: são subsequentemente mensurados ao valor justo. O resultado líquido, incluindo os juros, é reconhecido diretamente no resultado.

Ativos financeiros a custo amortizado: são subsequentemente mensurados a custo amortizado utilizando o método de juros efetivos. O custo amortizado é reduzido por perdas por *impairment*. A receita de juros, ganhos e perdas cambiais e *impairment* são reconhecidos no resultado. Qualquer ganho ou perda no desreconhecimento é reconhecido no resultado.

Ativos financeiros a valor justo por meio de outros resultados abrangentes: são subsequentemente mensurados ao valor justo. Os rendimentos de juros são calculados utilizando o método de juros efetivos, ganhos e perdas cambiais e *impairment* são reconhecidos no resultado. Outros resultados líquidos são reconhecidos em outros resultados abrangentes. No desreconhecimento, o resultado acumulado em outros resultados abrangentes é reclassificado para o resultado.

Desreconhecimento (baixas)

Um ativo financeiro (ou, quando for o caso, uma parte de um ativo financeiro ou parte de um grupo de ativos financeiros semelhantes) é baixado quando:

- os direitos de receber fluxos de caixa do ativo expirarem; ou
- ocorrer a transferência dos direitos de receber fluxos de caixa do ativo ou a assunção da obrigação de pagar integralmente os fluxos de caixa recebidos, sem demora significativa, a um terceiro por força de um acordo de repasse; e (i) ocorrer a transferência substancial de todos os riscos e benefícios do ativo, ou (ii) não ocorrer a transferência nem a retenção substancial de todos os riscos e benefícios relativos ao ativo, mas transferir o controle sobre o ativo.

Redução do valor recuperável de ativos financeiros

A Companhia e suas controladas aplicam um modelo de *impairment* para ativos financeiros com base nas perdas de crédito esperadas, usando um método simplificado para certos ativos de curto e longo prazo (recebíveis comerciais, recebíveis de arrendamentos e ativos contratuais).

De acordo com essa abordagem simplificada, a redução do valor recuperável é reconhecida por referência às perdas de crédito esperadas ao longo da vida útil do ativo. Para esse fim, a Companhia e suas controladas utilizam matrizes baseadas na experiência histórica de inadimplência em um portfólio segmentado por categoria de cliente, de acordo com o padrão de crédito. A matriz para cada categoria tem um horizonte de tempo definido, dividido em intervalos, de acordo com a política de gerenciamento de coleta e é alimentada com dados históricos que cobrem pelo menos 24 ciclos de coleta. Esses dados são atualizados regularmente. Com base nas informações observáveis a cada fechamento, a Companhia e suas controladas avaliam a necessidade de ajustar as taxas resultantes dessas matrizes, considerando as condições atuais e as projeções econômicas futuras.

a.2) Passivos financeiros

Reconhecimento inicial e mensuração

No reconhecimento inicial, um passivo financeiro é classificado nas seguintes categorias de mensuração: (i) a valor justo por meio do resultado; (ii) ao custo amortizado; ou (iii) derivativos designados como instrumentos de *hedge* em um *hedge* efetivo, conforme apropriado.

Passivos financeiros são inicialmente reconhecidos a valor justo e, no caso de empréstimos e financiamentos, são acrescidos do custo da transação diretamente relacionado.

Os passivos financeiros consolidados da Companhia incluem contas a pagar a fornecedores, empréstimos, financiamentos, debêntures, arrendamentos, contraprestação contingente (quando aplicável) e instrumentos financeiros derivativos.

Mensuração subsequente

A mensuração dos passivos financeiros depende da sua classificação, que pode ser da seguinte forma:

Passivos financeiros a valor justo por meio do resultado: são os passivos financeiros designados no reconhecimento inicial a valor justo por meio do resultado. Esta categoria também inclui instrumentos financeiros derivativos contratuais, exceto aqueles designados como instrumentos financeiros derivativos de *cash flow hedge*. Os juros, variações monetárias e cambiais e as variações decorrentes da avaliação ao valor justo, quando aplicáveis, são reconhecidas no resultado, quando incorridos.

Passivos financeiros a custo amortizado: após reconhecimento inicial, empréstimos e financiamentos sujeitos a juros são mensurados subsequentemente pelo custo amortizado, utilizando o método da taxa de juros efetivos. Ganhos e perdas são reconhecidos na demonstração dos resultados no momento da baixa dos passivos, bem como durante o processo de amortização por método da taxa de juros efetivos.

Desreconhecimento (baixas)

Um passivo financeiro é baixado quando a obrigação for revogada, cancelada ou expirada.

Quando um passivo financeiro existente for substituído por outro do mesmo montante com termos substancialmente diferentes, ou os termos de um passivo existente forem significativamente alterados, essa substituição ou alteração é tratada como baixa do passivo original e reconhecimento de um novo passivo, sendo a diferença nos correspondentes valores contábeis reconhecida na demonstração dos resultados.

a.3) Mensuração do valor justo

Valor justo é o preço que seria recebido pela venda de um ativo ou pago pela transferência de um passivo em uma transação não forçada entre participantes do mercado na data de mensuração. A mensuração do valor justo é baseada na presunção de que a transação para vender o ativo ou transferir o passivo ocorrerá: (i) no mercado principal para o ativo ou passivo; e (ii) na ausência de um mercado principal, no mercado mais vantajoso para o ativo ou o passivo. O mercado principal ou mais vantajoso deve ser acessível à Companhia e/ou suas controladas.

O valor justo de um ativo ou passivo é mensurado com base nas premissas que os participantes do mercado utilizariam ao definir o preço de um ativo ou passivo, presumindo que os participantes do mercado atuam em seu melhor interesse econômico.

A mensuração do valor justo de um ativo não financeiro leva em consideração a capacidade de um participante do mercado gerar benefícios econômicos por meio da melhor utilização possível do ativo ou vendendo-o a outro participante do mercado que também utilizaria o ativo da melhor forma possível.

A Companhia e suas controladas utilizam técnicas de avaliação adequadas nas circunstâncias e para as quais haja dados suficientes para mensuração do valor justo, maximizando o uso de insumos observáveis e minimizando o uso de insumos não observáveis.

Para ativos e passivos reconhecidos nas demonstrações financeiras de forma recorrente, a Companhia e suas controladas determinam se ocorreram transferências entre níveis da hierarquia, reavaliando a categorização (com base na informação de nível mais baixo e significativo para mensuração do valor justo como um todo) a cada encerramento do exercício.

A Companhia e suas controladas avaliam seus ativos e passivos financeiros em relação aos valores de mercado, por meio de informações disponíveis e metodologias de avaliação apropriadas a cada tipo de instrumento. Entretanto, tanto as interpretações dos dados de mercado quanto a seleção de métodos de avaliação requerem considerável julgamento e razoáveis estimativas para se produzir o valor de realização mais adequado. Como consequência, as estimativas apresentadas não indicam, necessariamente, os montantes que poderão ser realizados no mercado corrente. O uso de diferentes hipóteses de mercado e/ou metodologias pode ter um efeito relevante nos valores de realização estimados.

O valor justo para todos os ativos e passivos é categorizado dentro da hierarquia de valor justo descrita a seguir, com base na informação de nível mais baixo que seja significativa à mensuração do valor justo como um todo:

Nível 1: preços cotados (não ajustados) nos mercados ativos para ativos ou passivos idênticos a que a Companhia e suas controladas possam ter acesso na data da mensuração;

Nível 2: técnicas de avaliação para as quais a informação de nível mais baixo significativa para mensuração do valor justo seja direta ou indiretamente observável; e

Nível 3: técnicas de avaliação para as quais a informação de nível mais baixo e significativa para mensuração do valor justo não esteja disponível.

Os exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019, não ocorreram transferências de avaliações de valor justo entre os níveis citados anteriormente.

a.4) Instrumentos financeiros - apresentação líquida

Ativos e passivos financeiros são apresentados líquidos no balanço patrimonial se, e somente se, houver um direito legal corrente e executável de compensar os montantes reconhecidos e se houver a intenção de compensação, ou de realizar o ativo e liquidar o passivo simultaneamente.

a.5) Instrumentos financeiros derivativos e contabilidade de hedge

Um relacionamento financeiro se qualifica para contabilidade de *hedge* se atender todos os seguintes requisitos de efetividade: (i) existe relação econômica entre o

item protegido e o instrumento de *hedge*; (ii) o efeito de risco de crédito não influencia as alterações no valor que resultam desta relação econômica; e (iii) o índice de *hedge* da relação de proteção é o mesmo que aquele resultante da quantidade do item protegido que a entidade efetivamente protege e a quantidade do instrumento de *hedge* que a Companhia efetivamente utiliza para proteger essa quantidade de item protegido.

A documentação inclui a identificação do instrumento de *hedge*, o item ou transação objeto de *hedge*, a natureza do risco objeto de *hedge*, a natureza dos riscos excluídos da relação de *hedge*, a demonstração prospectiva da eficácia da relação de *hedge* e a forma em que a Companhia avaliará a eficácia do instrumento de *hedge* para fins de compensar a exposição a mudanças no valor justo do item objeto de *hedge* ou fluxos de caixa relacionados ao risco objeto de *hedge*.

No reconhecimento inicial de um relacionamento de *hedge*, a Companhia classifica formalmente e documenta a relação de *hedge* à qual deseja aplicar contabilidade de *hedge* e o objetivo e a estratégia de gerenciamento de risco para realizar o *hedge*.

A Companhia utiliza instrumentos financeiros derivativos, como *swaps* de moeda e taxa de juros e contratos a termo de moeda para fornecer proteção contra o risco de variação das taxas de câmbio.

Os instrumentos financeiros derivativos designados em operações de *hedge* são inicialmente reconhecidos ao valor justo na data da contratação, sendo subsequentemente, remensurados ao valor justo.

Instrumentos financeiros derivativos são apresentados como ativos financeiros quando o valor justo do instrumento for positivo, e como passivos financeiros quando o valor justo for negativo.

Qualquer ganho ou perda resultantes de mudanças no valor justo de instrumentos financeiros derivativos durante o exercício são lançados diretamente na demonstração dos resultados, com exceção da parcela eficaz dos *hedges* de fluxo de caixa, que é reconhecida diretamente no patrimônio líquido em outros resultados abrangentes e posteriormente reclassificada para o resultado quando o item de *hedge* afetar o resultado.

Para fins de contabilidade de *hedge*, podemos classificar como: *hedge* de fluxo de caixa e *hedge* a valor justo.

Hedges de fluxo de caixa

Hedges de fluxo de caixa que satisfazem os critérios para sua contabilidade são registrados da seguinte forma: (i) a parte eficaz do ganho ou perda resultante do instrumento de *hedge* é reconhecida diretamente no patrimônio líquido (outros resultados abrangentes); e (ii) a parte ineficaz do ganho ou perda resultante do instrumento de *hedge* é reconhecida no resultado financeiro na demonstração dos resultados.

Quando o instrumento de *hedge* for baseado, o valor justo não amortizado deverá ser reconhecido imediatamente na demonstração dos resultados.

Os valores contabilizados em outros resultados abrangentes são transferidos imediatamente para a demonstração dos resultados quando a transação objeto de *hedge* afetar o resultado. Quando o item objeto de *hedge* for o custo de um ativo ou passivo não financeiro, os valores contabilizados no patrimônio líquido são transferidos ao valor contábil inicial do ativo ou passivo não financeiro.

Se o instrumento de *hedge* expirar ou for vendido, encerrado ou cumprir sem substituição ou rolagem (como parte da estratégia de *hedging*), ou se a sua classificação como *hedge* for revogada, ou quando a cobertura deixada de exercer os critérios de contabilidade de *hedge*, os ganhos ou perdas anteriormente reconhecidas no resultado abrangente permanecem separadamente no patrimônio líquido até que a transação prevista ocorra ou o compromisso firme seja cumprido.

Os contratos da Companhia são classificados como *hedges* de fluxo de caixa, quando fornecem proteção contra a variação nos fluxos de caixa que seja atribuível a um risco particular associado a um passivo reconhecido que possa afetar o resultado, e de valor justo quando fornecem proteção contra a exposição às alterações no valor justo de parte identificada de certos passivos que seja atribuível a um risco particular (variação cambial) e possa afetar o resultado.

Hedges de valor justo

Hedges de valor justo que satisfazem os critérios para sua contabilidade são registrados da seguinte forma: (i) o ganho ou a perda resultante das mudanças do valor justo de um instrumento de *hedge* é reconhecido no resultado financeiro na demonstração dos resultados; e (ii) o ganho ou a perda resultante do item coberto atribuível ao risco coberto é registrada como ajuste do valor contábil do item coberto e reconhecido no resultado financeiro na demonstração dos resultados.

Para *hedges* a valor justo relacionados com itens contabilizados a custo amortizado, eventuais ajustes a valor contábil são amortizados por meio do resultado ao longo do prazo restante do *hedge* utilizando o método da taxa de juros efetiva. A amortização da taxa de juros efetiva pode ter início tão logo se faça um ajuste e durará, no máximo, até a data em que o item objeto de *hedge* deixa de ser ajustado para refletir mudanças na valor justo atribuível ao risco que está sendo objeto de *hedge*.

Se o item objeto de *hedge* for baixado, o valor justo não amortizado deverá ser reconhecido imediatamente na demonstração dos resultados.

Quando um compromisso firme não reconhecido for designado como item objeto de *hedge*, a variação acumulada subsequente no valor justo do compromisso firme atribuível ao risco objeto de *hedge* será reconhecida como ativo ou passivo, com reconhecimento do correspondente ganho ou perda na demonstração dos resultados.

Classificação entre circulante e não circulante

Instrumentos financeiros derivativos são classificados como circulante e não circulante com base em uma avaliação dos fluxos de caixa contratuais.

Quando um instrumento financeiro derivativo como *hedge* econômico (e não aplicar contabilidade de *hedge*), for mantido por um período superior a 12 meses após a data do balanço, será classificado como não circulante (ou segregado em parcela circulante e não circulante), consistentemente com a classificação do item correspondente.

Os instrumentos financeiros derivativos e classificados como *hedge* eficazes, são classificados de forma consistente com a classificação do correspondente item objeto de *hedge*.

O instrumento financeiro derivativo é segregado em parcela de circulante e não circulante apenas quando uma alocação confiável puder ser feita.

b) Estimativas e julgamentos contábeis críticos

Quando o valor justo de ativos e passivos financeiros apresentados no balanço patrimonial não puder ser obtido de mercados ativos, é determinado utilizando técnicas de avaliação, incluindo o método de fluxo de caixa descontado. Os dados para esses métodos se baseiam naqueles praticados no mercado, quando possível. Contudo, quando isso não for viável, um determinado nível de julgamento é requerido para estabelecer o valor justo. O julgamento inclui considerações sobre os dados utilizados como, por exemplo, risco de liquidez, risco de crédito e volatilidade. Mudanças nas premissas sobre esses fatores podem afetar o valor justo apresentado nos instrumentos financeiros.

c) Instrumentos financeiros derivativos

As contratações de instrumentos financeiros derivativos na Companhia têm principalmente o objetivo de proteção de risco cambial decorrentes de ativos e passivos em moeda estrangeira e proteção ao risco de variação da inflação de arrendamento mercantil indexados ao IPCA. Não há, instrumentos financeiros derivativos com propósitos de especulação e os possíveis riscos cambiais estão protegidos (*hedged*).

A Companhia mantém controles internos com relação aos seus instrumentos financeiros derivativos que, na opinião da Administração, são adequados para controlar os riscos associados a cada estratégia de atuação no mercado. Os resultados obtidos pela Companhia em relação aos seus instrumentos financeiros derivativos demonstram que o gerenciamento dos riscos por parte da Administração vem sendo realizado de maneira apropriada.

Desde que estes contratos de instrumentos financeiros derivativos sejam qualificados como contabilidade de *hedge* (*hedge accounting*), o risco coberto pode também ser aplicado a valor justo, compensando o resultado dos instrumentos financeiros derivativos, conforme as regras de *hedge accounting*. Essa contabilidade de *hedge* se aplica tanto a passivos financeiros quanto aos fluxos de caixa prováveis em moeda estrangeira.

Os contratos de instrumentos financeiros derivativos possuem cláusulas específicas para penalidade em caso de quebra de contrato. A quebra de contrato prevista nos acordos efetuados com as instituições financeiras é caracterizada por descumprimento de cláusula contratual, resultando na liquidação antecipada do contrato.

Em 31 de dezembro de 2020 e 2019, a Companhia não possuía contratos de instrumentos financeiros derivativos embutidos.

c.1) Valores justos dos instrumentos financeiros

O método de valuation utilizado para o cálculo do valor justo dos passivos financeiros (quando aplicável) e instrumentos financeiros derivativos foi o fluxo de caixa descontado considerando expectativas de liquidação ou realização de passivos e ativos às taxas de mercado vigentes na data do balanço.

Os valores justos das posições em reais são calculados projetando os fluxos futuros das operações, utilizando as curvas da B3 e trazendo a valor presente utilizando as taxas de DI de mercado para *swaps*, divulgadas pela B3.

Os valores de mercado dos instrumentos financeiros derivativos cambiais foram obtidos utilizando as taxas de câmbio de mercado vigentes na data do balanço e as taxas projetadas pelo mercado obtidas de curvas de cupom da moeda. Para a apuração do cupom das posições indexadas em moeda estrangeira foi adotada a convenção linear 360 dias corridos e para a apuração do cupom das posições indexadas ao CDI foi adotada a convenção exponencial 252 dias úteis.

Os instrumentos financeiros derivativos consolidados abaixo estão registrados na B3, sendo classificados como *swaps*, usualmente, não requerendo depósitos de margem.

Descrição	Consolidado			
	31.12.20	31.12.19	Efeito acumulado do valor justo	
	Valor de referência		Valor a receber (a pagar)	
	31.12.20	31.12.19	31.12.20	31.12.19
Contratos de swaps			</	



NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019 (Em milhares de reais, exceto quando mencionado de outra forma)

A seguir, apresentamos a composição e classificação dos ativos e passivos financeiros em 31 de dezembro de 2020 e 2019.

Classificação por categoria	Hierarquia de valor justo	Controladora			
		Saldo contábil		Valor justo	
		31.12.20	31.12.19	31.12.20	31.12.19
Ativos Financeiros Circulante					
Caixa e equivalentes de caixa (nota 3)					
Contas a receber (nota 4)					
Instrumentos financeiros derivativos (nota 31)					
Não Circulante					
Aplicações financeiras em garantia					
Contas a receber (nota 4)					
Instrumentos financeiros derivativos (nota 31)					

Classificação por categoria	Hierarquia de valor justo	Consolidado			
		Saldo contábil		Valor justo	
		31.12.20	31.12.19	31.12.20	31.12.19
Total de ativos financeiros Passivos Financeiros Circulante					
Fornecedores (nota 16)					
Empréstimos, financiamentos e arrendamentos (nota 20)					
Empréstimos, financiamentos e arrendamentos (nota 20)					
Debêntures (nota 20)					
Instrumentos financeiros derivativos (nota 31)					
Não Circulante					
Empréstimos, financiamentos e arrendamentos (nota 20)					
Empréstimos, financiamentos e arrendamentos (nota 20)					
Contraprestação contingente (nota 20)					
Debêntures (nota 20)					
Instrumentos financeiros derivativos (nota 31)					
Total de passivos financeiros					

Classificação por categoria	Hierarquia de valor justo	Consolidado			
		Saldo contábil		Valor justo	
		31.12.20	31.12.19	31.12.20	31.12.19
Ativos Financeiros Circulante					
Caixa e equivalentes de caixa (nota 3)					
Contas a receber (nota 4)					
Instrumentos financeiros derivativos (nota 31)					
Não Circulante					
Aplicações financeiras em garantia					
Contas a receber (nota 4)					
Instrumentos financeiros derivativos (nota 31)					
Total de ativos financeiros Passivos Financeiros Circulante					
Fornecedores (nota 16)					
Empréstimos, financiamentos e arrendamentos (nota 20)					
Empréstimos, financiamentos e arrendamentos (nota 20)					
Debêntures (nota 20)					
Instrumentos financeiros derivativos (nota 31)					
Não Circulante					
Empréstimos, financiamentos e arrendamentos (nota 20)					
Empréstimos, financiamentos e arrendamentos (nota 20)					
Contraprestação contingente (nota 20)					
Debêntures (nota 20)					
Instrumentos financeiros derivativos (nota 31)					
Total de passivos financeiros					

Classificação por categoria	Hierarquia de valor justo	Consolidado			
		Saldo contábil		Valor justo	
		31.12.20	31.12.19	31.12.20	31.12.19
Ativos Financeiros Circulante					
Caixa e equivalentes de caixa (nota 3)					
Contas a receber (nota 4)					
Instrumentos financeiros derivativos (nota 31)					
Não Circulante					
Aplicações financeiras em garantia					
Contas a receber (nota 4)					
Instrumentos financeiros derivativos (nota 31)					
Total de ativos financeiros Passivos Financeiros Circulante					
Fornecedores (nota 16)					
Empréstimos, financiamentos e arrendamentos (nota 20)					
Empréstimos, financiamentos e arrendamentos (nota 20)					
Debêntures (nota 20)					
Instrumentos financeiros derivativos (nota 31)					
Não Circulante					
Empréstimos, financiamentos e arrendamentos (nota 20)					
Empréstimos, financiamentos e arrendamentos (nota 20)					
Contraprestação contingente (nota 20)					
Debêntures (nota 20)					
Instrumentos financeiros derivativos (nota 31)					
Total de passivos financeiros					

e) Gestão de capital

O objetivo da gestão de capital da Companhia é assegurar que se mantenha um *rating* de crédito forte perante as instituições e uma relação de capital ótima, a fim de suportar os negócios da Companhia e maximizar o valor aos acionistas.

A Companhia administra sua estrutura de capital fazendo ajustes e adequando às condições econômicas atuais. Com esse objetivo, a Companhia pode efetuar pagamentos de dividendos, captação de novos empréstimos, emissão de debêntures e a contratação de instrumentos financeiros derivativos. Para o exercício findo em 31 de dezembro de 2020, não houve mudança nos objetivos, políticas ou processos de estrutura de capital.

A Companhia inclui na estrutura de dívida líquida os saldos de: empréstimos, financiamentos, debêntures, arrendamentos, contraprestação contingente e instrumentos financeiros derivativos, deduzidos de caixa e equivalentes de caixa, aplicações financeiras em garantia ao financiamento do BNB, conta a receber de direitos creditórios (FIDC) e ativo garantidor do passivo de contraprestação contingente.

Em 2020, houve a decisão favorável e conversão em renda para a Companhia do depósito judicial garantidor do passivo de contraprestação contingente (nota 9) e, consequentemente houve o pagamento do montante da contraprestação contingente à Vivendi (nota 20).

Os índices de endividamento líquido da controladora e consolidado sobre o patrimônio líquido da Companhia são compostos das seguintes formas:

	Controladora		Consolidado	
	31.12.20	31.12.19	31.12.20	31.12.19
Caixa e equivalentes de caixa	5.517.354	3.106.269	5.762.081	3.393.377
Contas a receber - FIDC	1.975	1.975	1.975	1.975
Empréstimos, financiamentos, debêntures, arrendamentos e contraprestação contingente	(13.235.831)	(13.823.967)	(13.239.161)	(13.824.673)
Instrumentos financeiros derivativos, líquidos	(5.564)	16.030	(5.564)	16.030
Aplicações financeiras em garantia à dívida	-	13.212	-	13.212
Ativo garantidor da contraprestação contingente	-	484.048	-	484.048
Endividamento líquido	7.722.066	10.204.408	7.480.674	9.918.006
Patrimônio líquido	69.556.764	70.455.578	69.556.764	70.455.578
Índice de endividamento líquido	11,10%	14,48%	10,75%	14,08%

f) Política de gestão de riscos

A Companhia e suas controladas estão expostas a diversos riscos de mercado, como consequência das suas operações comerciais, de dívidas contraídas para financiar seus negócios e instrumentos financeiros relacionados aos seu endividamento.

f.1) Risco de taxa de câmbio

A Companhia está exposta ao risco cambial associado aos ativos e passivos financeiros denominados em moeda estrangeira, a fim de manter um menor valor a receber ou um maior valor a pagar, de acordo com a variação cambial do período.

Foram contratadas operações de cobertura para minimizar o risco associado à variação cambial de seus ativos e passivos financeiros em moeda estrangeira. Este saldo sofre alterações diárias devido à dinâmica do negócio, no entanto a Companhia visa cobrir o saldo líquido destes direitos e obrigações (US\$3.845 mil, €14.508 mil e €66 mil a pagar em 31 de dezembro de 2020 e US\$72.530 mil a receber, €974 mil e €110 mil a pagar em 31 de dezembro de 2019, para minimizar riscos de riscos cambiais.

f.2) Risco de taxa de juros e inflação

Este risco é oriundo da possibilidade de a Companhia vir a incorrer em perdas caso ocorra um movimento desfavorável nas taxas de juros internas, que podem afetar negativamente as despesas financeiras decorrentes da parcela das debêntures referenciadas ao CDI e das posições passivas de instrumentos financeiros derivativos (*hedged* cambial e IPCAs) contratados a taxas de juros flutuantes (CDIs).

Para reduzir a exposição à taxa de juros variável local (CDI), a Companhia e suas controladas investem o excesso de disponibilidade de R\$5.570.106 e R\$3.143.209 em 31 de dezembro de 2020 e 2019, respectivamente, principalmente em aplicações financeiras (Certificados de Depósitos Bancários) de curto prazo baseadas na variação do CDI. Os valores contábeis desses instrumentos aproximam-se dos valores de mercado, em razão de serem resgatáveis a curto prazo.

f.3) Risco de liquidez

O risco de liquidez consiste na eventualidade da Companhia não dispor de recursos suficientes para cumprir com seus compromissos em função das diferentes moedas e prazos de realização / liquidação de seus direitos e obrigações.

A Companhia estrutura os vencimentos dos instrumentos financeiros não derivativos, conforme demonstrado na nota 20, e de seus respectivos instrumentos financeiros derivativos conforme demonstrado no cronograma de pagamentos divulgado nesta nota, de modo a não afetar a sua liquidez.

O gerenciamento da liquidez e do fluxo de caixa da Companhia é efetuado diariamente por sua área de gestão, de modo a garantir que a geração operacional de caixa e a captação prévia de recursos, quando necessária, sejam suficientes para a manutenção do seu cronograma de compromissos, não gerando riscos de liquidez.

A seguir, apresentamos um sumário do perfil de vencimento dos passivos financeiros consolidados, que incluem os valores de principal e juros futuros até a data dos vencimentos. Para os passivos de taxa fixa, os juros foram calculados com base nos índices estabelecidos em cada contrato. Para os passivos de taxa variável, os juros foram calculados com base na previsão de mercado para cada período.

Em 31.12.20	2021	2022	2023	2024	2025	2026 e diante	Total
Fornecedores	6.613.004	-	-	-	-	-	6.613.004
Empréstimos e financiamentos	63	48	4	-	-	-	115
Arrendamentos	2.262.043	2.270.112	2.118.655	1.551.657	925.972	1.690.339	10.818.778
Debêntures	1.062.237	1.021.647	-	-	-	-	2.083.884
Instrumentos financeiros derivativos	8.864	-	-	-	-	66.116	74.980
Total	9.946.211	3.291.807	2.118.659	1.551.657	925.972	1.756.455	19.590.761

f.4) Risco de crédito

O risco de crédito surge da possibilidade de a Companhia vir a incorrer em perdas resultantes da dificuldade de recebimento de valores faturados a seus clientes e das vendas de aparelhos e cartões pré-pagos pré-ativos para a rede de distribuidores.

O risco de crédito com as contas a receber é diversificado e minimizado por um controle estrito da base de clientes. A Companhia monitora constantemente o nível de contas a receber de serviços pós-pagos e limita o risco de contas inadimplidas cortando o acesso à linha telefônica se a fatura está vencida. A base de clientes móveis é predominantemente na modalidade pré-pago, a qual requer o carregamento antecipado e, portanto, não representa risco de crédito. São feitas exceções aos serviços de emergência que devem ser mantidos por razões de segurança ou defesa nacional.

O risco de crédito na venda de aparelhos e cartões pré-pagos pré-ativos é administrado por uma política conservadora na concessão de crédito, por meio de métodos modernos de gestão, que envolvem a aplicação de técnicas de *credit scoring*, análise de demonstrações e informações financeiras e consulta as bases de dados comerciais, além da solicitação de garantias.

A Companhia e suas controladas também estão sujeitas a risco de crédito oriundo de suas aplicações financeiras, de cartas fiança recebidas como garantia de algumas operações e valores a receber de instrumentos financeiros derivativos. A Companhia e suas controladas atuam controlando o limite de crédito concedido a cada contraparte e diversificando esta exposição entre instituições financeiras de primeira linha, conforme política de crédito de contrapartes financeiras vigente.

f.5) Riscos socioambientais

Nossas operações e propriedades estão sujeitas a diversas leis e regulamentos ambientais que, entre outras coisas, regem licenças e registros ambientais, proteção à fauna e à flora, emissões atmosféricas, gestão de resíduos e remediação de áreas contaminadas, entre outras. Se não conseguirmos cumprir requisitos presentes e futuros, ou identificar e gerenciar contaminações novas ou já existentes, teremos de incorrer em custos significativos, os quais incluem custos de limpeza, indenizações, compensações, remediações, ajustamento de conduta, multas, suspensão das atividades e outras penalidades, investimentos para melhorar nossas instalações ou alterar nossos processos, ou interrupção das operações, além de danos à nossa reputação frente ao mercado. A constatação de condições ambientais atualmente não identificadas, fiscalizações mais rigorosas por parte de agências reguladoras, a entrada em vigor de leis e regulamentos mais severos ou outros eventos não previstos pode vir a ocorrer e, em última análise, resultar em passivos ambientais significativos e seus respectivos custos. A ocorrência de algum dos fatores acima poderia ter um efeito adverso material sobre nosso negócio, o resultado de nossas operações e de nossa situação financeira e patrimonial. De acordo com o artigo 75 da Lei nº 9.605, de 1998, o valor máximo de multa por descumprimento da lei ambiental é de R\$500.000,000 (cinquenta milhões de reais).

Do ponto de vista social, estamos expostos a passivos contingentes em decorrência do fato de nossa estrutura prever a contratação de prestadores de serviços terceirizados. Esses passivos potenciais podem envolver reclamações trabalhistas por parte de funcionários das prestadoras de serviços que, em demandas em face da prestadora de serviços e da Companhia, podem ser condenadas a pagar subsídios, ou seja, podem ser compelidos a pagar como prestadoras não arque com essas obrigações. Existe ainda uma possibilidade mais remota de que esses funcionários sejam tratados como diretos por parte da Companhia, o que geraria o risco de uma condenação solidária ou até mesmo do reconhecimento do vínculo direto do prestador de serviços com a Companhia. As demandas que são de conhecimento da Companhia já estão devidamente provisionadas.

f.6) Seguros

A política da Companhia e suas controladas, bem como do Grupo Telefônica, inclui a manutenção de cobertura de seguros para todos os ativos e responsabilidades de valores relevantes de alto risco, de acordo com o julgamento da Administração, seguindo orientações do programa corporativo da Telefônica.

Em 31 de dezembro de 2020, os limites máximos de indenização (estabelecidos conforme os contratos de cada sociedade consolidada pela Companhia) para os principais ativos, responsabilidades ou interesses cobertos por seguros e os respectivos montantes eram de R\$900.000 para riscos operacionais (com lucros cessantes) e R\$75.000 para responsabilidade civil geral (RCG).

f.7) Riscos relativos ao setor de telecomunicações no Brasil e a Companhia

O negócio da Companhia está sujeito à ampla regulação, incluindo mudanças que possam ocorrer durante os prazos dos contratos de concessão e das autorizações da Companhia para prestar serviços de telecomunicações no Brasil. A ANATEL, a principal reguladora do setor de telecomunicações no país, regula, entre outras coisas: políticas e regulamentação do setor; licenciamento; taxas e tarifas; concorrência, incluindo, a capacidade da Companhia de crescer através da aquisição de outras empresas de telecomunicações; padrões de serviço, técnicos e de qualidade; direitos do consumidor; penalidades e outras sanções interconexão e acordos; e obrigações de serviço universal.

A estrutura de regulamentação das telecomunicações no Brasil está evoluindo continuamente. A interpretação e cumprimento de regulamentos, a avaliação de atendimento de normas e a flexibilidade de autorizações reguladoras estão marcadas pela incerteza. A Companhia opera sob autorizações e uma concessão do governo brasileiro, e a capacidade de manter estas autorizações e concessões é uma pré-condição para o sucesso da Companhia. No entanto, devido à natureza móvel do marco regulatório brasileiro, a Companhia não pode assegurar que a ANATEL não modificará adversamente os termos das autorizações e/ou licenças. De acordo com as autorizações e licenças da Companhia para operar, a Companhia deve cumprir requisitos específicos e a manter um mínimo de qualidade, cobertura e padrões de serviço. Se a Companhia cometer alguma falha em cumprir essas exigências pode resultar na imposição de multas, penalidades ou outras reações reguladoras, incluindo o término das autorizações e concessão para operar. Uma rescisão parcial, total de qualquer autorizações, licenças e concessões da Companhia para realizar um efeito adverso substancial sobre nos negócios, condição financeira, receitas, resultados operacionais e perspectivas da Companhia.

Nos últimos anos, a ANATEL tem revisado e introduzido mudanças regulatórias, especialmente com relação a medidas de concorrência assimétricas e destinadas a reequilibrar os mercados em que um participante de mercado tem poder de mercado distinto sobre outros concorrentes. A adoção de medidas desproporcionalmente assimétricas poderia prejudicar substancialmente os negócios, situação financeira, receitas, resultados operacionais e perspectivas da Companhia.

Com relação a tarifas de interconexão, essas são uma parte importante das bases de receita e custo da Companhia. Essas taxas são cobradas entre os prestadores de serviços de telecomunicações, a fim de permitir o uso interconectado entre elas de suas redes. Na medida em que mudanças nas regras sobre as tarifas de interconexão

reduzem o valor das tarifas que a Companhia pode receber ou cobrar, os negócios, condição financeira, receitas, resultados de operações e perspectivas da Companhia poderiam ser afetados de modo adverso.

Portanto, o negócio, os resultados das operações, receitas e condições financeiras da Companhia poderiam ser afetados negativamente pelas ações das autoridades brasileiras, incluindo, particularmente, o seguinte: a introdução de exigências operacionais e/ou de serviço novas ou mais rigorosas; a concessão de licenças de operação em nossas áreas; limitações em tarifas de interconexão que a Companhia possa cobrar de outros prestadores de serviços de telecomunicações; imposição de multas significativas por falhas no cumprimento de obrigações regulatórias; atrasos na concessão de, ou falta de concessão de, aprovações para aumentos de tarifas; e limitações antitruste impostas pela ANATEL e pelo CADE.

f.8) Outros riscos

A Companhia está sujeita ao cumprimento da legislação nacional relacionada ao combate à corrupção, assim como à legislação estrangeira relativa ao mesmo tema nas jurisdições em que atua como emissora de títulos e valores mobiliários. Em particular, a Companhia está sujeita ao cumprimento, no Brasil, da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, bem como da *US Foreign Corrupt Act* de 1977, nos Estados Unidos da América.

Apesar de a Companhia possuir políticas e procedimentos internos concebidos para garantir o cumprimento dessas legislações, não é possível assegurar que tais políticas e procedimentos serão suficientes ou que os funcionários, conselheiros, diretores, sócios, executivos, representantes e prestadores de serviços da Companhia não adotarão algum tipo de ação em violação a tais políticas e procedimentos nos casos em que ocorrer durante o ano de 2020, o foco principal da Companhia foi e continuará sendo a saúde, segurança e bem-estar de seus colaboradores, clientes e fornecedores. Para continuar suas operações, conforme permitido pelos respectivos governos federais, estaduais e municipais, a Companhia adotou inúmeras medidas de segurança, a fim de proteger seus colaboradores, clientes e fornecedores. Essas medidas incluem, entre outras, a adesão a protocolos de distanciamento social, permitindo que a maioria de seus colaboradores trabalhe em casa, suspendendo viagens não essenciais, desinfetando instalações e espaços de trabalho extensiva e frequentemente, suspendendo visitantes não essenciais e exigindo a utilização de máscaras faciais para os colaboradores que precisam estar presentes nas instalações da Companhia. A Companhia espera continuar com essas medidas de segurança e poderá tomar outras ações ou adaptar as suas políticas, conforme as exigências e orientações das autoridades governamentais ou de acordo com o melhor interesse de seus colaboradores, clientes e fornecedores.

As medidas impostas pelos governos federais, estaduais e municipais, resultando em uma redução substancial das atividades comerciais, geralmente excluíam certas empresas e serviços essenciais, a exemplo dos serviços de telecomunicações. Isso permitiu à Companhia a continuar prestando seus principais serviços de forma ininterrupta.

Como resultado da desaceleração econômica global causada pela pandemia da COVID-19, a Companhia experimentou uma demanda reduzida e, por consequência, alguns impactos nos negócios e resultados. O prolongamento dessa situação pode ter um efeito adverso significativo nas economias e nos mercados financeiros globais, bem como nos negócios, resultados operacionais e situação financeira da Companhia.

Os possíveis efeitos nos negócios da Companhia dependerão da extensão da pandemia da COVID-19, em que pese algumas vacinas já terem sido desenvolvidas em outros países e em fase de aprovação no Brasil.

Dessa forma, a Companhia pode não ser capaz de prever com precisão os impactos no negócio, pois dependerá da evolução dos seguintes fatores:

- A duração e o escopo da pandemia;
- Ações governamentais, empresariais e individuais que foram e continuam sendo tomadas em resposta à pandemia;
- O impacto da pandemia na atividade econômica e ações tomadas em resposta;
- O tempo que levará para a atividade econômica retornar aos níveis anteriores;
- O efeito sobre os clientes da Companhia e a demanda por seus produtos e serviços;
- Capacidade da Companhia de continuar vendendo seus produtos e serviços, inclusive com pessoas que trabalham em casa;
- Capacidade dos clientes da Companhia de pagar por seus produtos e serviços; e
- Quaisquer fechamentos das instalações da Companhia e das instalações de seus clientes e fornecedores.

Dentre os principais impactos decorrentes da COVID-19, destacamos:

- Fechamento total das lojas no final de março de 2020, com reabertura gradual. Atualmente, todas as lojas já retornaram às atividades;
- A Companhia ofereceu a seus clientes a possibilidade de se efetuar pagamentos com pagamentos em até 10 parcelas, livres de juros;
- A Companhia efetuou antecipação de recebíveis dos fornecedores no segundo e terceiro trimestres de 2020, de aproximadamente R\$2 bilhões, como forma de apoio e suporte ao caixa dessas empresas para manutenção de suas atividades produtivas;
- Em função da adesão à Medida Provisória 952/2020 (MP nº 936), durante os meses de maio a dezembro de 2020, os colaboradores da Companhia receberam, diretamente da União, o benefício emergencial estimado em R\$34,5 milhões;
- Avaliação das matrizes das provisões para perdas estimadas para redução ao valor recuperável das contas a receber e de estoques; e
- Em função da adesão à Medida Provisória 952/2020 (MP nº 952), foi prorrogado para agosto de 2020 o prazo para pagamento da taxa Fistel, que tinha o vencimento em março de 2020. Em agosto de 2020, a Companhia efetuou o pagamento no montante de R\$416,5MM.

32. INFORMAÇÕES ADICIONAIS AOS FLUXOS DE CAIXA

a) Reconciliação das atividades de financiamento dos fluxos de caixa

A seguir, apresentamos a reconciliação das atividades de financiamento dos fluxos de caixa para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019.

Fluxos de caixa nas atividades de financiamento	Fluxos de caixa nas atividades operacionais	Consolidado				
		Atividades de financiamento que não envolvem caixa e equivalentes de caixa				
		Encargos e atualizações monetárias e cambiais	Ingressos de despesas e arrendamentos a fornecedores	Adoção inicial de renunciação a acionistas	Saldos em 31.12.20	Saldos em 31.12.19
Saldos em 31.12.19	Liquidações	Liquidações	Saldos em 31.12.20	Saldos em 31.12.19	Saldos em 31.12.20	Saldos em 31.12.19
Dividendos e juros sobre o capital próprio	3.587.417	(1.018.674)	-	-	-	5.537.948
Empréstimos e financiamentos	1.045.124	(2.909.214)	(49.675)	28.499	-	370.538
Arrendamentos	9.191.151	(2.909.214)	(502.537)	210.836	-	4.828.542
Debêntures	3.104.350	(1.025.583)	(123.202)	89.011	-	2.044.576
Instrumentos financeiros derivativos	(16.030)	15.186	(105.678)	6.408	-	-

