



INFORMAÇÕES FINANCEIRAS INTERMEDIÁRIAS

CONTATO

(11) 3476-0922
(11) 3476-2929

A Flex possui unidades em Santa Catarina e São Paulo. Encontre a unidade mais próxima de você em nosso site.

www.flexcontact.com.br

Relatório sobre a revisão de informações trimestrais

Aos
Acionistas, Conselheiros e Administradores da
Flex Gestão de Relacionamentos S.A.
São Paulo – SP

Introdução

Revisamos as informações contábeis intermediárias, individuais e consolidadas, da Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (a “Companhia”), contidas no Formulário de Informações Trimestrais - ITR referente ao trimestre findo em 30 de setembro de 2019, que compreendem o balanço patrimonial em 30 de setembro de 2019 e as respectivas demonstrações do resultado e do resultado abrangente para os períodos de três e nove meses findos naquela data e das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o período de nove meses findo naquela data, incluindo as notas explicativas.

A Administração da Companhia é responsável pela elaboração das informações contábeis intermediárias individuais e consolidadas de acordo com a NBC TG 21 – Demonstração Intermediária e com a norma internacional IAS 34 – *Interim Financial Reporting*, emitida pelo *International Accounting Standards Board* (IASB), assim como pela apresentação dessas informações de forma condizente com as normas expedidas pela Comissão de Valores Mobiliários, aplicáveis à elaboração das Informações Trimestrais (ITR). Nossa responsabilidade é a de expressar uma conclusão sobre essas informações contábeis intermediárias com base em nossa revisão.

Alcance da revisão

Conduzimos nossa revisão de acordo com as normas brasileiras e internacionais de revisão de informações intermediárias (NBC TR 2410 – Revisão de Informações Intermediárias Executada pelo Auditor da Entidade e ISRE 2410 – *Review of Interim Financial Information Performed by the Independent Auditor of the Entity*, respectivamente). Uma revisão de informações intermediárias consiste na realização de indagações, principalmente às pessoas responsáveis pelos assuntos financeiros e contábeis e na aplicação de procedimentos analíticos e de outros procedimentos de revisão. O alcance de uma revisão é significativamente menor do que o de uma auditoria conduzida de acordo com as normas de auditoria e, conseqüentemente, não nos permitiu obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos significativos que poderiam ser identificados em uma auditoria. Portanto, não expressamos uma opinião de auditoria.

Conclusão sobre as informações intermediárias individuais e consolidadas

Com base em nossa revisão, não temos conhecimento de nenhum fato que nos leve a acreditar que as informações contábeis intermediárias individuais e consolidadas incluídas nas Informações Trimestrais acima referidas não foram elaboradas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com a NBC TG 21 e a IAS 34 aplicáveis à elaboração de Informações Trimestrais – ITR, e apresentadas de forma condizente com as normas expedidas pela Comissão de Valores Mobiliários.



Outros assuntos

Demonstrações do valor adicionado

As informações trimestrais acima referidas incluem as demonstrações do valor adicionado (DVA), individuais e consolidadas, referentes ao período de nove meses findo em 30 de setembro de 2019, elaboradas sob a responsabilidade da administração da Companhia e apresentadas como informação suplementar para fins de IAS 34. Essas demonstrações foram submetidas a procedimentos de revisão executados em conjunto com a revisão das informações trimestrais, com o objetivo de concluir se elas estão conciliadas com as informações contábeis intermediárias e registros contábeis, conforme aplicável, e se sua forma e conteúdo estão de acordo com os critérios definidos na NBC TG 09 Demonstração do Valor Adicionado. Com base em nossa revisão, não temos conhecimento de nenhum fato que nos leve a acreditar que essas demonstrações do valor adicionado não foram elaboradas, em todos os aspectos relevantes, segundo os critérios definidos nessa Norma e de forma consistente em relação às informações contábeis intermediárias individuais e consolidadas tomadas em conjunto.

Blumenau, 14 de novembro de 2019.

ERNST & YOUNG
Auditores Independentes S.S.
CRC-2SP015199/O-6

Guilherme Ghidini Neto
Contador CRC-RS 067795/O-5

ÍNDICE

BALANÇOS PATRIMONIAIS	1
DEMONSTRAÇÕES DE RESULTADO	3
DEMONSTRAÇÕES DO RESULTADO ABRANGENTE.....	5
DEMONSTRAÇÕES DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO	7
DEMONSTRAÇÕES DO FLUXO DE CAIXA.....	8
DEMONSTRAÇÕES DO VALOR ADICIONADO.....	9
1 CONTEXTO OPERACIONAL	10
2 DECLARAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO E BASE DE PREPARAÇÃO E APRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS.....	12
3 RESUMO DAS PRINCIPAIS PRÁTICAS CONTÁBEIS	13
4 GESTÃO DE RISCO FINANCEIRO	14
5 APRESENTAÇÃO DE INFORMAÇÕES POR SEGMENTOS.....	20
6 INSTRUMENTOS FINANCEIROS POR CATEGORIA	21
7 QUALIDADE DO CRÉDITO DOS ATIVOS FINANCEIROS.....	22
8 CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA	22
9 CONTAS A RECEBER DE CLIENTES.....	23
10 IMPOSTOS A RECUPERAR	24
11 INVESTIMENTOS.....	24
12 IMOBILIZADO	27
13 INTANGÍVEL	28
14 FORNECEDORES.....	29
15 EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS.....	29
16 OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS.....	31
17 OBRIGAÇÕES FISCAIS.....	32
18 PROVISÕES PARA RISCOS CÍVEIS, TRIBUTÁRIOS E TRABALHISTAS	35
19 PATRIMÔNIO LÍQUIDO.....	36
20 RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA	37
21 CUSTOS E DESPESAS POR NATUREZA E FUNÇÃO	37
22 RECEITAS E DESPESAS FINANCEIRAS	38
23 IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL	39
24 LUCRO (PREJUÍZO) POR AÇÃO	39
25 COBERTURAS DE SEGUROS	40
26 TRANSAÇÕES QUE NÃO AFETARAM O CAIXA	40
27 SALDOS E TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS	40
28 ARRENDAMENTOS MERCANTIS.....	40

BALANÇOS PATRIMONIAIS

30 de setembro de 2019 e 31 de dezembro de 2018
(Em milhares de reais – R\$)

ATIVO

	Notas	Controladora		Consolidado	
		30/09/2019	31/12/2018	30/09/2019	31/12/2018
Ativo circulante					
Caixa e equivalentes de caixa	8	27.407	27.325	27.546	27.833
Contas a receber de clientes	9	126.583	107.634	128.463	110.064
Impostos a recuperar	10	2.920	5.453	3.017	5.475
Imposto de renda e contribuição social a recuperar	10	4.377	4.226	5.255	5.009
Instrumentos financeiros derivativos	15	1.250	1.094	1.250	1.094
Outros créditos		16.650	12.624	17.646	12.671
Total do ativo circulante		179.187	158.356	183.177	162.146
Ativo não circulante					
Contas a receber de clientes	9	12.406	11.774	12.406	11.774
Imposto de renda e contribuição social diferidos	17	9.216	2.712	9.216	2.712
Outros créditos		2.485	5.374	2.503	5.391
Depósitos judiciais	18	3.495	2.938	3.495	2.938
		27.602	22.798	27.620	22.815
Investimentos	11	43.581	44.401	402	234
Imobilizado	12	92.945	65.494	93.404	65.909
Intangível	13	68.863	69.707	109.053	110.289
Total do ativo não circulante		232.991	202.400	230.479	199.247
Total do ativo		412.178	360.756	413.656	361.393

■ PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO

	Notas	Controladora		Consolidado	
		30/09/2019	31/12/2018	30/09/2019	31/12/2018
Passivo circulante					
Fornecedores	14	21.434	22.466	20.206	21.164
Empréstimos e financiamentos	15	72.454	51.242	72.454	51.242
Obrigações trabalhistas	16	49.189	38.742	50.702	39.902
Obrigações tributárias	17	27.275	15.921	27.469	16.044
Imposto de renda e contribuição social a recolher	17	2.002	3.004	2.783	3.565
Aquisição de controladas	11	18.280	18.490	18.280	18.490
Dividendos a pagar		-	-	83	83
Outras contas a pagar		5.741	3.104	5.876	3.116
Arrendamentos mercantis	28	7.296	-	7.296	-
Total do passivo circulante		203.671	152.969	205.149	153.606
Passivo não circulante					
Empréstimos e financiamentos	15	91.495	91.457	91.495	91.457
Obrigações tributárias	17	11.998	8.372	11.998	8.372
Imposto de renda e contribuição social a recolher	17	4.401	5.056	4.401	5.056
Provisões para riscos cíveis, tributários e trabalhistas	18	1.511	1.315	1.511	1.315
Aquisição de controladas	11	17.487	29.961	17.487	29.961
Arrendamentos mercantis	28	21.599	-	21.599	-
Total do passivo não circulante		148.491	136.161	148.491	136.161
Patrimônio líquido					
Capital social	19	65.000	65.000	65.000	65.000
Reserva legal		1.010	1.010	1.010	1.010
Reserva de retenção de lucros		7.749	7.749	7.749	7.749
Ajuste de avaliação patrimonial		(2.133)	(2.133)	(2.133)	(2.133)
Prejuízos acumulados		(11.610)	-	(11.610)	-
Total do patrimônio líquido		60.016	71.626	60.016	71.626
Total do passivo e patrimônio líquido		412.178	360.756	413.656	361.393

DEMONSTRAÇÕES DE RESULTADO

Períodos de nove meses findos em 30 de setembro de 2019 e 2018
(Em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

	Notas	Controladora		Consolidado
		30/09/2019	30/09/2018	30/09/2019
Receita operacional líquida	20	379.911	393.569	385.964
Custo dos serviços prestados	21	(269.727)	(284.244)	(275.131)
Lucro bruto		110.184	109.325	110.833
RECEITAS (DESPESAS) OPERACIONAIS				
Despesas com vendas	21	(863)	(1.051)	(1.016)
Despesas administrativas e gerais	21	(105.769)	(100.078)	(106.395)
Resultado de equivalência patrimonial	11	(817)	-	-
Outras receitas (despesas) operacionais	21	167	(1.314)	143
LUCRO OPERACIONAL		2.902	6.882	3.565
Despesas financeiras	22	(21.950)	(16.923)	(21.950)
Receitas financeiras	22	934	1.453	947
Prejuízo antes dos impostos		(18.114)	(8.588)	(17.438)
Imposto de renda e contribuição social diferido e corrente	23			
Imposto de renda e contribuição social corrente		-	-	(676)
Imposto de renda e contribuição social diferido		6.504	2.810	6.504
Prejuízo líquido do período		(11.610)	(5.778)	(11.610)
Atribuível a acionistas da companhia				(11.610)
Prejuízo básico e diluído por ações - em R\$ por ação	24	(3,57)	(1,78)	(3,57)

As notas explicativas são parte integrante das informações financeiras intermediárias.

DEMONSTRAÇÕES DE RESULTADO

Períodos de três meses findos em 30 de setembro de 2019 e 2018
(Em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

	Notas	Controladora		Consolidado
		Trimestre findo em 30/09/2019	Trimestre findo em 30/09/2018	Trimestre findo em 30/09/2019
Receita operacional líquida	20	122.790	132.347	124.882
Custo dos serviços prestados	21	(89.116)	(95.154)	(91.417)
Lucro bruto		33.674	37.193	33.465
RECEITAS (DESPESAS) OPERACIONAIS				
Despesas com vendas	21	(291)	(284)	(327)
Despesas administrativas e gerais	21	(36.258)	(33.664)	(36.424)
Resultado de equivalência patrimonial		(590)	-	-
Outras receitas (despesas) operacionais	21	125	(632)	94
LUCRO OPERACIONAL		(3.340)	2.613	(3.192)
Despesas financeiras	22	(8.515)	(7.985)	(8.522)
Receitas financeiras	22	195	717	208
Prejuízo antes dos impostos		(11.660)	(4.655)	(11.506)
Imposto de renda e contribuição social diferido e corrente	23			
Imposto de renda e contribuição social corrente		-	-	(154)
Imposto de renda e contribuição social diferido		3.958	1.480	3.958
Prejuízo líquido do período		(7.702)	(3.175)	(7.702)
Atribuível a acionistas da companhia				(7.702)
Prejuízo básico e diluído por ações - em R\$ por ação	24	(2,37)	(0,98)	(2,37)

As notas explicativas são parte integrante das informações financeiras intermediárias.

DEMONSTRAÇÕES DO RESULTADO ABRANGENTE

Períodos de nove meses findos em 30 de setembro de 2019 e 2018
(Em milhares de reais – R\$)

	Controladora		Consolidado
	30/09/2019	30/09/2018	30/09/2019
Prejuízo líquido do período	<u>(11.610)</u>	<u>(5.778)</u>	<u>(11.610)</u>
Resultado abrangente do período	<u>(11.610)</u>	<u>(5.778)</u>	<u>(11.610)</u>
Atribuível a			
Acionistas da Companhia			<u>(11.610)</u>
			<u>(11.610)</u>

As notas explicativas são parte integrante das informações financeiras intermediárias.

DEMONSTRAÇÕES DO RESULTADO ABRANGENTE

Períodos de três meses findos em 30 de setembro de 2019 e 2018
(Em milhares de reais – R\$)

	Controladora		Consolidado
	Trimestre findo em 30/09/2019	Trimestre findo em 30/09/2018	Trimestre findo em 30/09/2019
Prejuízo líquido do período	<u>(7.702)</u>	<u>(3.175)</u>	<u>(7.702)</u>
Resultado abrangente do período	<u>(7.702)</u>	<u>(3.175)</u>	<u>(7.702)</u>
Atribuível a			
Acionistas da Companhia			<u>(7.702)</u>
			<u>(7.702)</u>

As notas explicativas são parte integrante das informações financeiras intermediárias.

DEMONSTRAÇÕES DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO

Períodos de nove meses findos em 30 de setembro de 2019 e 2018
(Em milhares de reais – R\$)

	Atribuível aos acionistas da Controladora					Total
	Capital social	Reserva legal	Retenção de lucros	Lucros (prejuízos) acumulados	Ajuste de avaliação patrimonial	
Saldos em 31 de dezembro de 2017	65.000	1.010	11.480	-	(2.133)	75.357
Prejuízo do período	-	-	-	(5.778)	-	(5.778)
Saldos em 30 de setembro de 2018	65.000	1.010	11.480	(5.778)	(2.133)	69.579
Saldos em 31 de dezembro de 2018	65.000	1.010	7.749	-	(2.133)	71.626
Prejuízo do período	-	-	-	(11.610)	-	(11.610)
Saldos em 30 de setembro de 2019	65.000	1.010	7.749	(11.610)	(2.133)	60.016

As notas explicativas são parte integrante das informações financeiras intermediárias.

DEMONSTRAÇÕES DO FLUXO DE CAIXA

Períodos de nove meses findos em 30 de setembro de 2019 e 2018
(Em milhares de reais – R\$)

	Controladora		Consolidado
	30/09/2019	30/09/2018	30/09/2019
ATIVIDADES OPERACIONAIS			
Prejuízo antes do imposto de renda e da contribuição social	(18.114)	(8.588)	(17.438)
Ajustes para conciliar o resultado às disponibilidades geradas pelas atividades operacionais			
Depreciação e amortização	20.783	18.409	22.768
Amortização arrendamentos mercantis	5.261	-	5.261
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	(378)	1.643	(378)
Equivalência patrimonial	817	-	-
Instrumentos financeiros derivativos	(156)	2.077	(156)
Juros sobre passivos financeiros	16.444	13.393	16.444
Provisões	196	-	196
	24.853	26.934	26.697
VARIAÇÕES NOS ATIVOS E PASSIVOS			
AUMENTO (REDUÇÃO) NO ATIVO			
Contas a receber	(19.203)	(26.227)	(18.653)
Impostos a recuperar	2.382	(1.673)	2.212
Outros créditos	(1.691)	3.554	(3.488)
AUMENTO (REDUÇÃO) DE PASSIVO			
Fornecedores	(1.032)	6.727	(958)
Obrigações trabalhistas	10.447	11.169	10.800
Obrigações tributárias	13.323	2.750	14.069
Outras contas a pagar	2.637	1.144	2.760
Juros pagos	(12.010)	(13.899)	(12.010)
Imposto de renda e contribuição social pagos	-	(115)	(455)
Fluxo de caixa gerado (consumido) nas atividades operacionais	19.706	10.364	20.974
FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO			
Pagamento de cotas adquiridas de controladas	(12.280)	(3.402)	(12.280)
Caixa incorporado de controladas	-	808	-
Aquisições de ativo imobilizado e intangível	(18.495)	(23.527)	(20.132)
Caixa líquido proveniente das atividades de investimento	(30.775)	(26.121)	(32.412)
FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO			
Dividendos pagos	-	(2.377)	-
Arrendamentos mercantis – pagamentos	(8.469)	-	(8.469)
Captação de empréstimos e financiamentos	59.401	144.089	59.401
Amortização de empréstimos e financiamentos	(39.781)	(112.046)	(39.781)
Caixa líquido proveniente das atividades de financiamento	11.151	29.666	11.151
SALDO DE CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA			
Caixa e equivalentes de caixa no início do período	27.325	18.586	27.833
Caixa e equivalentes de caixa no final do período	27.407	32.495	27.546
AUMENTO (REDUÇÃO) DE CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA	82	13.909	(287)

As notas explicativas são parte integrante das informações financeiras intermediárias.

DEMONSTRAÇÕES DO VALOR ADICIONADO

Períodos de nove meses findos em 30 de setembro de 2019 e 2018
(Em milhares de reais – R\$)

	Notas	Controladora		Consolidado
		30/09/2019	30/09/2018	30/09/2019
1. RECEITAS		421.120	432.575	428.135
Vendas de serviços	20	420.742	433.887	427.735
Outras receitas operacionais		-	331	22
Provisão para créditos de liquidação duvidosa		378	(1.643)	378
2. INSUMOS E SERVIÇOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS		(73.753)	(78.424)	(72.490)
Custos dos serviços prestados		(43.474)	(47.177)	(43.557)
Materiais, energia, serviços de terceiros e outros		(30.279)	(31.247)	(28.933)
3. VALOR ADICIONADO BRUTO (1;2)		347.367	354.151	355.645
4. DEPRECIAÇÃO E AMORTIZAÇÃO		(20.785)	(18.409)	(22.768)
Depreciação e amortização	21	(20.785)	(18.409)	(22.768)
5. VALOR ADICIONADO LÍQUIDO (3;4)		326.582	335.742	332.877
6. VALOR ADICIONADO RECEBIDO EM TRANSFERÊNCIA		117	1.453	947
Resultado de equivalência patrimonial	11	(817)	-	-
Receitas financeiras	22	934	1.453	947
7. VALOR ADICIONADO PARA DISTRIBUIÇÃO (5 + 6)		326.699	337.195	333.824
8. DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO		326.699	337.195	333.824
PESSOAL	21	273.477	278.030	278.798
Remuneração direta		189.112	197.560	192.744
Benefícios		45.150	45.123	46.089
FGTS		18.889	17.070	19.220
Outros		20.326	18.277	20.745
IMPOSTOS, TAXAS E CONTRIBUIÇÕES		34.937	37.971	36.609
Federais		20.955	25.819	22.356
Municipais		13.982	12.152	14.253
REMUNERAÇÃO DO CAPITAL DE TERCEIROS FINANCIADORES		29.895	26.972	30.027
Despesas financeiras	22	21.950	16.923	21.950
Aluguéis		7.945	10.049	8.077
REMUNERAÇÃO DO CAPITAL PRÓPRIO		(11.610)	(5.778)	(11.610)
Prejuízo do exercício		(11.610)	(5.778)	(11.610)

As notas explicativas são parte integrante das informações financeiras intermediárias.

1 CONTEXTO OPERACIONAL

1.1 DESCRIÇÃO DA SOCIEDADE:

A Flex Gestão de Relacionamentos S.A. ("Flex" ou "Companhia"), foi constituída em julho de 2009, como uma sociedade "limitada". Em outubro de 2014, ocorreu a transformação da natureza jurídica, passando para sociedade por ações, de capital fechado. A sede social está localizada na Avenida Brigadeiro Faria Lima, nº 1.903, conjunto 142, no bairro Jardim Paulistano, na cidade de São Paulo, no estado de São Paulo.

A Companhia tem por objeto: (i) prestação de serviços de call center ativo e receptivo; (ii) prestação de serviços de consultoria e assessoria nas áreas de telemarketing e processamento de cartão de crédito; (iii) prestação de serviços de atendimento em nome de terceiros; (iv) promoção de vendas e de negócios com terceiros; (v) atividades de cobranças, telecobranças e informações cadastrais; (vi) outros serviços de cobrança, informações cadastrais e serviços financeiros correlatos; (vii) prestação de serviços de suporte e análise a concessão de crédito por terceiros; (viii) correspondente bancário; (ix) análise e desenvolvimento de sistemas; (x) programação; (xi) processamento de dados; (xii) elaboração de programas de computador; (xiii) licenciamento ou cessão de direito de uso de programas de computação; (xiv) assessoria e consultoria em informática; (xv) suporte técnico em informática, inclusive instalação, configuração e manutenção de programas de computação e bancos de dados; (xvi) planejamento, confecção, manutenção e atualização de páginas eletrônicas; (xvii) serviços de gerenciamento de telecomunicações; (xviii) atividades de educação profissional de nível tecnológico, treinamento em informática; (xix) atividades de educação em ensino médio, superior e de pós-graduação; (xx) prestação de serviços de capacitação e treinamento; (xxi) consultoria empresarial; (xxii) participação no capital de outras sociedades nacionais ou estrangeiras; (xxiii) a administração de bens próprios ou de terceiros.

Os serviços são oferecidos a clientes de diversos setores da economia, de maneira completa, incluindo tecnologia específica, gestão, processos e pessoas, em 14 unidades operacionais – especialmente instaladas para este fim – e que estão situadas nas cidades de Florianópolis (SC), Lages (SC), Xanxerê (SC), Palhoça (SC), São Paulo (SP), Engenheiro Coelho (SP) e Porto Alegre (RS).

Em dezembro de 2014, os acionistas alienaram parte de suas ações para a Stratus SCP Brasil Fundo de Investimento em Participações, fundo organizado sob a forma de condomínio fechado. Adicionalmente a Companhia emitiu 801.803 ações, todas adquiridas pelo mesmo fundo.

Em 30 de junho de 2015, com investimento próprio e parte através de financiamento junto a instituições financeiras, a Flex efetuou a compra das empresas RR Serviços Financeiros Ltda. e Te Atende.Com Ltda.

Em 29 de dezembro de 2016, a Companhia efetuou a compra remanescente de 25% da empresa Flex Análise de Crédito e Cobrança Ltda., antiga RR Serviços Financeiros Ltda.

Em 02 de outubro de 2017, a Flex adquiriu com investimento próprio a empresa Primius Technology Serviços em Informática Ltda., adquirindo todas as quotas desta sociedade.

Em 01 de março de 2018, a Flex obteve o registro de companhia listada na Comissão de Valores Mobiliários – CVM na Categoria “A” do Bovespa Mais.

Entre julho e setembro de 2018, a Companhia realizou o reperfilamento de sua dívida bancária, aumentando a dívida bruta de R\$ 114 milhões em 31 de dezembro de 2017 para R\$ 143 milhões em 31 de dezembro de 2018. Isso viabilizou o alongamento do perfil da dívida da Flex de 20 para 40 meses, além do aumento no saldo médio de caixa e equivalentes de caixa na ordem de R\$ 9 milhões.

Em 18 de dezembro de 2018, a Companhia adquiriu 100% do capital social da AYTEY CRM BPO e Serviços de Tecnologia da Informação Ltda. (“AYTY”) e de sua controlada IT2 Serviços de Tecnologia da Informação Ltda. (“IT2”). Em 31 de dezembro de 2018, a AYTEY incorporou a IT2 (Nota 11).

1.2 ASPECTOS SOCIETÁRIOS:

Reestruturação societária – Incorporação de controlada – Primius Technology Serviços em Informática Ltda

Em 02 de janeiro de 2018, a Companhia incorporou a controlada Primius Technology Serviços em Informática Ltda. O patrimônio líquido da controlada era de R\$ 1.037 em 31 de dezembro de 2017. O valor incorporado não difere dos valores constantes nos livros contábeis.

Reestruturação societária – Incorporação de controlada indireta – IT2 Serviços de Tecnologia da Informação Ltda.

Em 31 de dezembro de 2018, a AYTEY, controlada da Companhia, incorporou a controlada indireta IT2, conforme Instrumento Particular de Protocolo de Incorporação e sua Justificação celebrado na mesma data. O patrimônio líquido da controlada era de R\$ 465 em 31 de dezembro de 2018. O valor incorporado não difere dos valores constantes nos livros contábeis.

O patrimônio líquido foi avaliado em 31 de dezembro de 2018, com base no valor contábil, conforme Laudo de Avaliação Contábil para Fins de Incorporação, emitido por empresa independente especializada. O acervo líquido contábil incorporado está apresentado como segue:

	31/12/2018
Caixa e equivalentes de caixa	279
Contas a receber de clientes	304
Outras contas a receber	1
Imobilizado	47
Obrigações trabalhistas	(33)
Obrigações tributárias	(50)
Outros passivos	(83)
Acervo líquido incorporado	<u>465</u>

A Companhia consolida todas as entidades sobre as quais detém o controle na empresa AYTEY, em vista de que tem direitos a retornos variáveis de seu envolvimento com a investida e tem capacidade de distinguir as atividades relevantes da investida.

(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

As demonstrações financeiras consolidadas compreendem as demonstrações financeiras da Companhia e sua controlada em 30 de setembro de 2019 e 31 de dezembro de 2018 (nota 11), conforme segue:

Investida	Tipo	País (sede)	Atividade principal	Percentual de participação	
				set/2019	dez/2018
AYTY CRM BPO e Serviços de Tecnologia da Informação Ltda.	Controlada integral	Brasil	Tecnologia da informação	100%	100%

2 DECLARAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO E BASE DE PREPARAÇÃO E APRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

As informações financeiras intermediárias foram preparadas, e estão sendo apresentadas, de acordo com o CPC 21 (R1) – Demonstração Intermediária, emitido pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (“CPC”), e de acordo com o IAS 34 – *Interim Financial Reporting*, emitido pelo *International Accounting Standards Board* (“IASB”), de forma condizente com as normas expedidas pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM), aplicáveis a elaboração das Informações Trimestrais – ITR. As informações financeiras intermediárias da Companhia estão expressas em milhares de Reais (“R\$”). A Administração confirma que todas as informações relevantes apresentadas nestas informações intermediárias e, somente elas, estão sendo evidenciadas e que correspondem às utilizadas por ela em sua gestão e com as normas expedidas pela Comissão de Valores Mobiliários, aplicáveis à elaboração das Informações Trimestrais – ITR.

A Companhia não apresenta demonstrações financeiras consolidadas no período findo em 30 de setembro de 2018 devido a incorporação de controlada, conforme comentado na Nota Explicativa 1.2.

A preparação das informações financeiras intermediárias da Companhia requer que a Administração faça julgamentos, use estimativas e adote premissas que afetam os valores apresentados de receitas, despesas, ativos e passivos, incluindo passivos contingentes.

Contudo, a incerteza relativa a esses julgamentos, premissas e estimativas poderia levar a resultados que requeiram um ajuste significativo ao valor contábil de certos ativos e passivos em exercícios futuros. A Companhia revisa seus julgamentos, estimativas e premissas trimestralmente. As informações financeiras intermediárias foram preparadas com base no custo histórico recuperável.

Devido às suas características, a Companhia pode apresentar oscilações em termos de volume de serviços prestados ao longo do período, sendo esperado um volume menor no primeiro trimestre anual. Devido aos impactos marginais desta sazonalidade, os saldos de receita operacional e contas a receber podem sofrer variações entre os períodos.

Esta informação é fornecida somente para possibilitar um melhor entendimento dos resultados, sendo que as operações da Companhia, no julgamento da Administração, não são impactadas por estes efeitos a ponto de serem consideradas "altamente sazonais", conforme definido pelo CPC 21 (R1) e IAS34, de tal forma que requeiram divulgações ou informações adicionais às notas explicativas.

A emissão das informações trimestrais foi autorizada pela Diretoria Executiva e pelo Conselho de Administração em 14 de novembro de 2019.

3 RESUMO DAS PRINCIPAIS PRÁTICAS CONTÁBEIS

As informações financeiras intermediárias foram preparadas de acordo com a Deliberação CVM nº 673/11 e premissas do CPC 21 (R1) / IAS 34 - Demonstração Intermediária, que estabelecem o conteúdo mínimo de uma demonstração financeira intermediária e os princípios para reconhecimento e mensuração para demonstrações completas ou condensadas de período intermediário. As informações financeiras intermediárias, nesse caso, informações trimestrais, têm como objetivo prover atualização com base nas últimas demonstrações financeiras anuais completas. Portanto, elas focam em novas atividades, eventos e circunstâncias e não duplicam informações previamente divulgadas, exceto quando a Administração julga relevante a manutenção de uma determinada informação. As informações financeiras intermediárias aqui apresentadas foram preparadas com base nas políticas contábeis e métodos de cálculo de estimativas adotados na elaboração das demonstrações financeiras anuais do exercício findo em 31 de dezembro de 2018 (Notas 2 e 3), exceto pela adoção das norma IFRS 16 / CPC 06 (R2) – Operações de Arrendamento Mercantil, comentada a seguir.

A Companhia adotou todas as normas, revisões de normas e interpretações emitidas pelo CPC, pelo IASB e órgãos reguladores que estavam em vigor em 30 de setembro de 2019.

Conforme permitido pela Deliberação CVM nº 673/11, a Administração optou por não divulgar novamente em detalhes as políticas contábeis adotadas pela Companhia. Assim, faz-se necessário a leitura destas informações financeiras intermediárias em conjunto com as demonstrações financeiras anuais do exercício findo em 31 de dezembro de 2018, de modo a permitir que os usuários ampliem o seu entendimento acerca da condição financeira e de liquidez da Companhia e da sua capacidade em gerar lucros e fluxos de caixa.

A partir de 01 de janeiro de 2019, passaram a vigor os seguintes pronunciamentos, os quais não foram adotados antecipadamente pela Companhia: (i) Alterações no CPC 06 (R2) – Operações de arrendamento mercantil (IFRS 16); (ii) Alterações no CPC 18 (R2) – Investimento em coligada, em controlada e em empreendimento controlado em conjunto (IAS 28); (iii) Alterações no CPC 33 (R1) – Benefícios a empregados (IAS 19); (iv) Alterações no CPC 48 – Instrumentos financeiros (IFRS 9); (v) ICPC 22 – Incertezas sobre tratamentos de tributos sobre o lucro (IFRIC 23); e (vi) Revisão anual do CPC nº 13/2018 (IASB ciclo 2015-2017).

A Companhia procedeu a uma avaliação sobre a aplicação dessas novas normas e alterações e, exceto pelas alterações no CPC 06 (R2), não identificou impactos significativos em suas demonstrações contábeis pela adoção dos novos requerimentos.

Alterações no CPC 06 (R2) – Operações de arrendamento mercantil (IFRS 16)

Essas alterações introduzem exigências para o reconhecimento, a mensuração, a apresentação e a divulgação de arrendamentos. A nova norma estabelece que os arrendatários devem reconhecer o passivo decorrente dos pagamentos futuros dos contratos de arrendamento, em contrapartida do direito de uso do ativo arrendado.

A definição de arrendamento abrange todos os contratos que conferem direito ao uso e controle de um ativo identificável, incluindo contratos de locação e, potencialmente, alguns componentes de contratos de prestação de serviços.

A Companhia realizou a análise de seus contratos e identificou como escopo da norma os contratos de arrendamentos das unidades operacionais e administrativas. Quando da aplicação da norma, a partir de 01 de janeiro de 2019, tais contratos de arrendamento foram reconhecidos como um direito de uso do ativo em contrapartida de um passivo financeiro.

Conforme previsto no pronunciamento, a Companhia aplicou a abordagem de transição simplificada (“método retrospectivo modificado”) e não reapresentou os valores comparativos do ano anterior à adoção.

Esta abordagem não impacta lucros acumulados (patrimônio líquido), na data da adoção inicial, uma vez que o montante de ativo de direito de uso é igual ao passivo de arrendamento, atualizados a valor presente conforme a norma possibilita em seus expedientes práticos.

Os ativos de direito de uso foram mensurados ao valor dos passivos de arrendamentos no momento da adoção, líquidos dos pagamentos antecipados realizados.

Como resultado da adoção das novas regras, a Companhia reconheceu ativos de direito de uso em contrapartida dos passivos de arrendamento.

A apuração desses valores foi possível mediante a utilização de julgamentos e estimativas, tais como a definição das taxas de desconto e outros aspectos, descritos na Nota 28.

4 GESTÃO DE RISCO FINANCEIRO

As atividades da Companhia a expõem a diversos riscos financeiros: risco de mercado (risco de moeda, risco de taxa de juros de valor justo e risco de taxa de juros de fluxo de caixa), risco de crédito e risco de liquidez. A Companhia possui e segue política de gerenciamento de risco, que orienta em relação a transações e requer a diversificação de transações e contrapartidas. Nos termos dessa política, a natureza e a posição geral dos riscos são regularmente monitoradas e gerenciadas a fim de avaliar os resultados e os impactos.

4.1 FATORES DE RISCO FINANCEIRO

(a) RISCO DE MERCADO

(i) Risco do fluxo de caixa ou valor justo associado com taxa de juros

Decorre da possibilidade de a Companhia auferir ganhos ou sofrer perdas decorrentes de oscilações de taxas de juros incidentes sobre seus ativos e passivos financeiros.

Para mitigar esse risco, as aplicações financeiras contratadas são valorizadas com base na variação do CDI e os contratos de financiamentos existentes são de longo prazo contratados com instituições financeiras de primeira linha, com encargos calculados de acordo com as condições usuais praticadas de mercado.

(b) RISCO DE CRÉDITO

O risco de crédito decorre de caixa e equivalentes de caixa, depósitos em bancos e outras instituições financeiras.

O valor contábil dos ativos financeiros representa a exposição máxima do crédito.

A exposição máxima do risco do crédito na data das demonstrações financeiras está abaixo apresentada:

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2019	31/12/2018	30/09/2019	31/12/2018
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 8)	27.407	27.325	27.546	27.833
Contas a receber de clientes (Nota 9)	138.989	119.408	140.869	121.838
	166.396	146.733	168.415	149.671

Não foi ultrapassado nenhum limite de crédito durante o período, e a administração não espera nenhuma perda decorrente de inadimplência dessas contrapartes superior ao valor já provisionado.

(c) RISCO DE CÂMBIO

O resultado das operações da Companhia é afetado pelo fator de risco da taxa de câmbio do dólar norte-americano, devido ao fato que parte dos empréstimos e financiamentos está vinculada a esta moeda. Para minimizar o risco cambial, a Companhia utiliza instrumentos de hedge derivativo (swap cambial) com o objetivo de reduzir totalmente a sua exposição ao risco cambial.

A Companhia possui política para mitigação dos riscos cambiais, evitando exposição a flutuações de valores de mercado e operando com instrumentos que permitam controles de riscos. Os instrumentos em aberto em 30 de setembro de 2019 e dezembro de 2018 referem-se a contratos de venda cambial a termo a fim de proteger integralmente a exposição passiva em moeda estrangeira, originada de empréstimos e financiamentos captados em dólares norte-americanos em 2016, conforme demonstrado a seguir:

INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVATIVOS EM 30/09/2019

Contraparte	Vencimento	Compra/Venda	Taxa futura ativa	Saldo set/2019
Citi	fevereiro/2020	Compra	3,82	446
CCB	abril/2022	Compra	3,87	687
CCB	agosto/2022	Compra	3,96	117
				1.250

INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVATIVOS EM 31/12/2018

Contraparte	Vencimento	Compra/Venda	Taxa futura	Valor justo da posição ativa	Valor justo da posição passiva	Saldo dez/2018
Citi	fevereiro/2020	Compra	3,82	4.457	3.698	759
CCB	julho/2019	Compra	3,31	1.080	873	207
CCB	julho/2019	Compra	3,12	894	766	128
						1.094

A Companhia contratou estes instrumentos financeiros derivativos com a intenção de proteção econômica dos efeitos de variação cambial de seus empréstimos tomados em moeda estrangeira (*hedge* econômico). A Companhia não aplica a política contábil de *hedge accounting* para esses contratos, mensurando os mesmos ao valor justo por meio do resultado.

A Companhia não ofereceu margens em garantia para as operações contratadas, indicadas acima.

O reflexo dos instrumentos financeiros derivativos, registrados no resultado do exercício, estão reconhecidos no resultado financeiro.

(d) RISCO DE LIQUIDEZ

A previsão de fluxo de caixa é realizada pelo departamento Financeiro. Este departamento monitora as previsões contínuas das exigências de liquidez da Companhia para assegurar que ela tenha caixa suficiente para atender às necessidades operacionais.

O excesso de caixa mantido pela Companhia, além do saldo exigido para administração do capital circulante, é transferido para o departamento Financeiro da Companhia. O Financeiro investe o excesso de caixa em contas bancárias com incidência de juros, depósitos a prazo e depósitos de curto prazo, escolhendo instrumentos com vencimentos apropriados ou liquidez para fornecer margem suficiente conforme determinado pelas previsões acima mencionadas.

A tabela a seguir analisa os passivos financeiros não derivativos da Companhia, por faixas de vencimento, correspondentes ao exercício remanescente entre a data do balanço patrimonial e a data contratual do vencimento. Os valores divulgados na tabela são os fluxos de caixa não descontados contratados.

	CONTROLADORA		
	Menos de um ano	Entre um e três anos	Entre três e cinco anos
EM 30 DE SETEMBRO DE 2019			
Fornecedores	21.434	-	-
Empréstimos e financiamentos	72.454	91.495	-
Aquisição de controladas	18.280	17.487	-
Arrendamentos mercantis	7.296	15.217	6.382
EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018			
Fornecedores	22.466	-	-
Empréstimos e financiamentos	51.242	85.428	6.029
Aquisição de controladas	18.490	29.961	-

(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

	CONSOLIDADO		
	Menos de um ano	Entre um e três anos	Entre três e cinco anos
EM 30 DE SETEMBRO DE 2019			
Fornecedores	20.206	-	-
Empréstimos e financiamentos	72.454	91.495	-
Aquisição de controladas	18.280	17.487	-
Arrendamentos mercantis	7.296	15.217	6.382
EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018			
Fornecedores	21.164	-	-
Empréstimos e financiamentos	51.242	85.428	6.029
Aquisição de controladas	18.490	29.961	-

(e) ANÁLISE DE SENSIBILIDADE – TAXA DE CÂMBIO

Apresentamos a seguir os impactos que seriam gerados por mudanças nas variáveis de riscos pertinentes às quais a Companhia está exposta em seus instrumentos financeiros derivativos, os quais possuem a finalidade de hedge nas operações de empréstimos em moeda estrangeira.

As variáveis de riscos relevantes para a Companhia no exercício levam em consideração o exercício projetado de três meses para essa avaliação e a exposição à flutuação do dólar norte-americano. A administração entende que o cenário provável é uma redução de 5,91% na cotação do dólar norte-americano, conforme expectativa de mercado. Em seguida, apuramos os cenários de apreciação e de deterioração de 25% e 50% sobre essa expectativa, conforme demonstrado a seguir:

INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVATIVOS	30/09/2019		
	Ativo	Passivo	Notional
Contratos de câmbio a termo - R\$ para US\$ (Nota 15)	1.250	-	15.789
Empréstimos em US\$ (Nota 15)	-	15.789	-
Saldos em 30 de setembro de 2019	1.250	15.789	15.789

Operação	Risco	CENÁRIO				
		Provável	25%	50%	-25%	-50%
Hedge Dívida em US\$	Dívida (Risco aumento US\$)	933	1.166	1.399	(700)	(466)
	Derivativo (Risco queda US\$)	933	1.166	1.399	(700)	(466)
	Efeito líquido	-	-	-	-	-

O cenário provável utiliza uma taxa de câmbio projetada a R\$ 3,91, com base nas projeções do Banco Central do Brasil, conforme relatório Focus datado de 27 de setembro de 2019.

(f) ANÁLISE DE SENSIBILIDADE – TAXA DE JUROS

Apresentamos a seguir os impactos que seriam gerados por mudanças nas variáveis de riscos pertinentes às quais a Companhia está exposta.

As variáveis de riscos relevantes para a Companhia no exercício, levando em consideração o exercício projetado de doze meses para essa

avaliação são sua exposição à flutuação de taxas de juros, substancialmente o Certificado de Depósito Interbancário (CDI).

Baseada no relatório do instituto Focus, a administração entende que o cenário provável para os próximos doze meses é CDI a 5,00% ao ano, conforme expectativas de mercado e a necessidade de retomada da economia.

A Companhia possui aplicações financeiras atreladas ao CDI, classificadas como caixa e equivalentes de caixa, sendo que as utiliza diariamente para gestão do fluxo de caixa. Dessa forma, a Administração entende que não é relevante a apresentação da análise de sensibilidade para esse ativo.

Em seguida apuramos os cenários de apreciação e de deterioração de 25% e 50% sobre essa expectativa, conforme demonstrado a seguir:

Operação	Risco	CENÁRIO				
		Provável	25%	50%	-25%	-50%
Empréstimos e financiamentos	Varição do CDI	(26.899)	(33.623)	(40.348)	20.174	13.449

4.2 GESTÃO DE CAPITAL

Os objetivos da Companhia ao administrar seu capital são os de salvaguardar a capacidade de continuidade da Companhia para oferecer retorno aos acionistas e benefícios às outras partes interessadas, além de manter uma estrutura de capital ideal para reduzir esse custo.

Para manter ou ajustar a estrutura de capital da Companhia, a administração pode, ou propõe, nos casos em que os acionistas têm de aprovar, rever a política de pagamento de dividendos, devolvendo capital aos acionistas.

Condizente com outras companhias do setor, a Companhia monitora o capital com base no índice de alavancagem financeira. Esse índice corresponde à dívida líquida expressa como percentual do capital total. A dívida líquida, por sua vez, corresponde ao total de empréstimos (incluindo empréstimos de curto e longo prazos, conforme demonstrado no balanço patrimonial), subtraído do montante de caixa e equivalentes de caixa. O capital total é apurado através da soma do patrimônio líquido, conforme demonstrado no balanço patrimonial, com a dívida líquida.

Os índices de alavancagem financeira em 30 de setembro de 2019 e 31 de dezembro de 2018 podem ser assim sumarizados:

	Nota	Controladora		Consolidado	
		30/09/2019	31/12/2018	30/09/2019	31/12/2018
Empréstimos e financiamentos	15	163.949	142.699	163.949	142.699
Caixa e equivalentes de caixa	8	(27.407)	(27.325)	(27.546)	(27.833)
Instrumentos financeiros derivativos	15	(1.250)	(1.094)	(1.250)	(1.094)
Dívida líquida		135.292	114.280	135.153	113.772
Total do patrimônio líquido		60.016	71.626	60.016	71.626
TOTAL DO CAPITAL		195.308	185.906	195.169	185.398
Índice de alavancagem financeira - %		69,0	61,5	69,0	61,4

4.3 ESTIMATIVA DO VALOR JUSTO

Na avaliação do valor justo dos instrumentos financeiros, foram consideradas as seguintes premissas pela Administração da Companhia:

Aplicações financeiras: as aplicações financeiras em CDBs e instrumentos similares possuem liquidez diária com recompra considerando remuneração prevista na curva de rendimento do instrumento e, dessa forma, seu valor contábil reflete seu valor justo.

Instrumentos financeiros derivativos: o valor justo de contratos de câmbio a termo é baseado nas cotações projetadas de câmbio para as datas de vencimento contratadas dos instrumentos, ou data próxima a esta, descontadas até o exercício de vencimento residual do contrato usando uma taxa de juros livre de riscos (baseada em títulos públicos). Cotações são obtidas principalmente a partir de preços referenciais divulgados pela BM&F Bovespa.

Empréstimos e financiamentos: estão substancialmente representados por financiamentos e empréstimos a taxas pós-fixadas (CDI adicionado a spread) concedidos pelas principais instituições financeiras nacionais, e reúnem características próprias e a Administração. Dessa forma seu valor justo é similar ao valor contábil.

Outros ativos e passivos financeiros: pressupõe-se que os saldos das contas a receber de clientes e contas a pagar aos fornecedores pelo valor contábil, menos a perda (*impairment*) no caso de contas a receber, estejam próximos de seus valores justos.

HIERARQUIA DO VALOR JUSTO

A tabela abaixo classifica os instrumentos financeiros contabilizados ao valor justo de acordo com o método de avaliação. Os diferentes níveis foram definidos como segue:

- NÍVEL 1: preços cotados (sem ajustes) nos mercados ativos para ativos ou passivos idênticos;
- NÍVEL 2: informações, além dos preços cotados incluídas no nível 1, que são observáveis pelo mercado para o ativo ou passivo, seja diretamente (ou seja, como preços) ou indiretamente (ou seja, derivados dos preços)
- NÍVEL 3: técnicas que usam dados que tenham efeito significativo no valor justo registrado que não sejam baseados em dados observáveis no mercado.

Para a mensuração do valor justo de seus instrumentos financeiros, a Companhia adota a técnica de avaliação de preços cotados nos mercados ativos (Nível 1) e a técnica de avaliação de preços observáveis (Nível 2).

A tabela abaixo apresenta os ativos da Companhia mensurados ao valor justo:

	Controladora			
	30/09/2019			
	Nível 1	Nível 2	Nível 3	Total
Ativos financeiros ao valor justo por meio do resultado				
Instrumentos financeiros derivativos	-	1.250	-	1.250

	Consolidado			
	31/12/2018			
	Nível 1	Nível 2	Nível 3	Total
Ativos financeiros ao valor justo por meio do resultado				
Instrumentos financeiros derivativos	-	1.094	-	1.094

Não houve transferência entre os Níveis 1 e 2 durante o período.

5 APRESENTAÇÃO DE INFORMAÇÕES POR SEGMENTOS

As informações por segmentos operacionais são apresentadas de modo consistente com o relatório interno fornecido para o principal tomador de decisões operacionais. O principal tomador de decisões operacionais, responsável pela alocação de recursos e pela avaliação de desempenho dos segmentos operacionais, é a Diretoria Executiva, também responsável pela tomada das decisões estratégicas da Companhia.

A Diretoria Executiva, grupo tomador de decisões operacionais, considera o negócio na perspectiva de produto e identificou as atividades de telemarketing e recuperação de créditos.

A Diretoria Executiva avalia o desempenho dos segmentos operacionais com base na margem bruta. Despesas operacionais, receitas e despesas de juros não são alocadas aos segmentos.

A Companhia não realiza avaliação do desempenho dos negócios considerando ativos e passivos alocados aos segmentos, tratando-os de forma consolidada no contexto dos negócios realizados por estes segmentos.

O resultado operacional consolidado por segmento está apresentado a seguir:

	Controladora			
	30/09/2019			
	Telemarketing	Recuperação de créditos	Tecnologia	Total Controladora
Receita operacional líquida	258.686	107.018	14.207	379.911
Custo dos serviços prestados	(180.034)	(85.247)	(4.446)	(269.727)
Lucro bruto	78.652	21.771	9.761	110.184
MARGEM BRUTA	30,40%	20,34%	68,71%	29,00%

	Consolidado 30/09/2019			
	Telemarketing	Recuperação de créditos	Tecnologia	Total Consolidado
Receita operacional líquida	258.686	107.018	20.260	385.964
Custo dos serviços prestados	(180.034)	(85.247)	(9.850)	(275.131)
Lucro bruto	78.652	21.771	10.410	110.833
MARGEM BRUTA	30,40%	20,34%	51,38%	28,72%

	Controladora 30/09/2018		
	Telemarketing	Recuperação de créditos	Controladora
Receita operacional líquida	246.834	146.735	393.569
Custo dos serviços prestados	(175.953)	(108.291)	(284.244)
Lucro bruto	70.881	38.444	109.325
MARGEM BRUTA	28,72%	26,20%	27,78%

O segmento tecnologia foi criado a partir de 01 de janeiro de 2019. Corresponde ao montante da riqueza gerada pela comercialização de licenças de softwares.

6 INSTRUMENTOS FINANCEIROS POR CATEGORIA

O quadro a seguir apresenta os principais instrumentos financeiros contratados por categoria:

	Nota	Controladora		Consolidado	
		30/09/2019	31/12/2018	30/09/2019	31/12/2018
Ativos Financeiros:					
Custo amortizado					
Caixa e equivalentes de caixa	8	27.407	27.325	27.546	27.833
Contas a receber de clientes	9	138.989	119.408	140.869	121.838
Valor justo por meio do resultado					
Instrumentos financeiros derivativos	15	1.250	1.094	1.250	1.094
Passivos Financeiros:					
Custo amortizado					
Fornecedores	14	21.434	22.466	20.206	21.164
Empréstimos e financiamentos	15	163.949	142.699	163.949	142.699
Aquisição de controladas	11	35.767	48.451	35.767	48.451
Outras contas a pagar		5.741	3.104	5.876	3.116

7 QUALIDADE DO CRÉDITO DOS ATIVOS FINANCEIROS

A qualidade do crédito dos ativos financeiros que não estão vencidos ou *impaired* é avaliada periodicamente. Os saldos entre partes relacionadas representam um risco de crédito irrelevante.

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2019	31/12/2018	30/09/2019	31/12/2018
CONTAS A RECEBER DE CLIENTES				
Contrapartes com classificação externa de crédito (Standard & Poor's)				
BB	41.909	44.259	41.909	44.259
B	3.042	27	3.042	27
	44.951	44.286	44.951	44.286
Contrapartes sem classificação externa de crédito				
Grupo 1	9.061	2.597	9.061	2.597
Grupo 2	85.561	73.493	87.441	75.923
Grupo 3	159	153	159	153
	94.781	76.243	96.661	78.673
TOTAL DE CONTAS A RECEBER DE CLIENTES (NOTA 9)	139.732	120.529	141.612	122.959

- Grupo 1 - novos clientes / partes relacionadas (menos de seis meses).
- Grupo 2 – clientes / partes relacionadas existentes (mais de seis meses) sem inadimplência no passado.
- Grupo 3 – clientes / partes relacionadas existentes (mais de seis meses) com algumas inadimplências no passado.

Nenhum dos ativos financeiros totalmente adimplentes foi renegociado no último período.

8 CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2019	31/12/2018	30/09/2019	31/12/2018
Bancos	4.448	9.818	4.586	10.315
Aplicações financeiras	22.959	17.507	22.960	17.518
	27.407	27.325	27.546	27.833

Os equivalentes de caixa são mantidos com a finalidade de atender a compromissos de caixa de curto prazo e não para investimento ou outros fins. A Companhia considera equivalentes de caixa uma aplicação financeira de conversibilidade imediata em um montante conhecido de caixa, sujeita a um insignificante risco de perda de valor, estão representadas por aplicações financeiras em certificados de depósito bancário com compromisso de recompra e são resgatáveis em prazo inferior a 90 dias da data das respectivas operações. As aplicações são classificadas como equivalentes de caixa, conforme a descrição do CPC 03 (R2) – Demonstração dos Fluxos de Caixa.

As aplicações financeiras são representadas por Certificados de Depósitos Bancários (CDB) e são remuneradas com base na variação do Certificado Interbancário (CDI) entre 93% a 99% (2018 – 95% a 99%). As receitas financeiras geradas por essas aplicações financeiras são registradas como receitas financeiras (Nota 22).

A redução nos níveis de caixa e equivalentes de caixa é atribuída a três principais fatores: amortização de cotas adquiridas de controladoras; investimentos em bens do ativo imobilizado e intangível; e, aumento do prazo médio de recebimentos de clientes.

9 CONTAS A RECEBER DE CLIENTES

O saldo de contas a receber de clientes apresentou substancial aumento em 2018, repetindo este movimento no período em 2019, motivado pelo aumento do prazo médio de recebimento, consequência do contexto macroeconômico nacional.

Os valores justos das contas a receber de clientes e demais contas a receber apresentam-se como segue:

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2019	31/12/2018	30/09/2019	31/12/2018
Contas a receber de clientes	139.732	120.529	141.612	122.959
Provisão créditos de liquidação duvidosa	(743)	(1.121)	(743)	(1.121)
Contas a receber de clientes, líquidas	138.989	119.408	140.869	121.838
Ativo circulante	126.583	107.634	128.463	110.064
Ativo não circulante	12.406	11.774	12.406	11.774

CONTAS A RECEBER POR VENCIMENTO:

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2019	31/12/2018	30/09/2019	31/12/2018
A vencer:	131.133	104.550	133.013	106.980
Vencidos:	8.599	15.979	8.599	15.979
Até 30 dias	1.014	8.164	1.014	8.164
De 31 a 60 dias	1.710	1.787	1.710	1.787
De 61 a 90 dias	103	1.171	103	1.171
De 91 a 180 dias	2.105	3.017	2.105	3.017
Há mais de 180 dias	3.667	1.840	3.667	1.840
Total	139.732	120.529	141.612	122.959

MOVIMENTAÇÃO DA PROVISÃO PARA CRÉDITOS DE LIQUIDAÇÃO DUVIDOSA:

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2019	31/12/2018	30/09/2019	31/12/2018
Saldo no início do período	(1.121)	(330)	(1.121)	(330)
Aumento/Redução	378	(791)	378	(791)
Saldo no final do período	(743)	(1.121)	(743)	(1.121)

A constituição e reversão da provisão para contas a receber *impaired* foram registradas no resultado do exercício em “Outras despesas operacionais”. Os valores são geralmente baixados da conta de provisão quando não há expectativa de recuperação dos recursos.

A exposição máxima ao risco de crédito na data do balanço é o valor contábil de cada classe de contas a receber mencionada acima. A Companhia mantém títulos como garantia de empréstimos e financiamentos (Nota 15).

10 IMPOSTOS A RECUPERAR

▪ IMPOSTOS A RECUPERAR

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2019	31/12/2018	30/09/2019	31/12/2018
PIS e COFINS a recuperar	2.187	1.891	2.190	1.891
ISS a recuperar	30	641	52	663
INSS a recuperar	703	2.921	775	2.921
	2.920	5.453	3.017	5.475

▪ IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL A RECUPERAR

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2019	31/12/2018	30/09/2019	31/12/2018
Imposto de renda a recuperar	3.913	3.754	4.584	4.339
Contribuição social a recuperar	464	472	671	670
	4.377	4.226	5.255	5.009

11 INVESTIMENTOS

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2019	31/12/2018	30/09/2019	31/12/2018
AYTY CRM BPO e Serviços de Tecnologia Ltda (a)	43.353	44.170	-	-
Investimento em controladas	43.353	44.170	-	-
Cotas de Investimentos – Unicred	228	231	231	234
Outros	-	-	171	-
Outros Investimentos	228	231	402	234
	43.581	44.401	402	234

(a) Aquisição AYTY

Em 18 de dezembro de 2018 a Companhia adquiriu 100% do capital da AYTY CRM BPO e Serviços de Tecnologia da Informação Ltda, e sua controlada IT2 Serviços de Tecnologia da Informação Ltda, pelo montante de R\$ 44 milhões.

As empresas adquiridas desenvolvem e comercializam licenças de programas de computador (software) destinados a operação de centrais de atendimento, CRM e discadores preditivos.

Com esta aquisição, a Companhia busca agregar valor em suas atividades, expandindo os serviços de atendimento por voz. A Companhia já utilizava o sistema AITY.

A aquisição desta controlada gerou ágio na combinação de negócios de R\$ 16.973.

A Companhia contratou avaliador externo especializado para avaliação a valor justo para fins de alocação do preço de compra dos ativos e passivos adquiridos, dessa forma, o montante registrado no ativo intangível na demonstração financeira consolidada está abaixo apresentado:

Em 18 de dezembro de 2018	
Valores a pagar	40.000
Contraprestação contingente	4.000
Total da contraprestação transferida	44.000
Valores reconhecidos de ativos identificáveis adquiridos e passivos assumidos	
Caixa e equivalentes de caixa	508
Ativo imobilizado (Nota 12)	415
Intangíveis identificados	
Relacionamento contratual com clientes (Nota 13)	13.017
Marcas registradas (Nota 13)	2.921
Softwares (Nota 13)	5.033
Acordo de não competição (Nota 13)	2.638
Contas a receber	3.718
Outros créditos	828
Contas a pagar e outras exigibilidades	(2.052)
Total de ativos líquidos identificáveis	27.027
Ágio na aquisição de controladas	16.973

O valor justo das contas a receber e outros créditos na data da transação é de R\$ 4.547. O valor contratual bruto para a contas a receber é igual ao seu valor justo, tendo em vista inexistir duplicatas que não sejam cobráveis ou que estejam vencidas há longa data.

A marca, a carteira de clientes, os softwares e o acordo de não competição são identificadas pelos valores de fluxos de caixa esperados pela Administração da Companhia referentes à aquisição realizada. As vidas úteis destes ativos identificados estão abaixo apresentadas:

Intangíveis identificados	Vida útil estimada
Relacionamento contratual com clientes (Nota 13)	13 anos
Marcas registradas (Nota 13)	18 anos
Softwares (Nota 13)	7 anos
Acordo de não competição (Nota 13)	4 anos

A Companhia constituiu passivo contingente de R\$ 543 com base nas demandas judiciais nas quais a empresa adquirida é ré. As demandas judiciais em questão são de natureza trabalhista e estão relacionadas ao cumprimento da jornada de trabalho, horas extras e comissões, de forma geral. Há incerteza sobre o cronograma dessas saídas, isto que dependem de decisões judiciais. Os valores provisionados estão de acordo com as estimativas de perdas encaminhadas pelos advogados externos que prestam serviços de consultoria advocatícia à Companhia.

Não houve movimentação no saldo desse passivo contingente entre a data da emissão das demonstrações financeiras consolidadas e a data de elaboração dessas demonstrações financeiras intermediárias.

(b) Movimentação dos investimentos em controladas

	30/09/2019		
	AYTY		
Investimentos em controladas no início do exercício			44.170
Resultado de equivalência patrimonial			1.089
(-) Realização de valor justo			(1.906)
Investimentos em controladas no final do exercício			<u>43.353</u>

	31/12/2018		
	AYTY	Primius	Total
Investimentos em controladas no início do exercício	-	2.623	2.623
Aquisição de controladas	44.000	-	44.000
Resultado de equivalência patrimonial	170	-	170
Incorporação acervo líquido (Nota 1.2)	-	(1.037)	(1.037)
Transferências para ativo intangível - incorporação	-	(1.586)	(1.586)
Valor justo dos ativos intangíveis	-	(1.586)	(1.586)
Investimentos em controladas no final do exercício	<u>44.170</u>	<u>-</u>	<u>44.170</u>

(c) Aquisição de controladas – saldo a pagar

As aquisições dos investimentos acima descritos foram realizadas com pagamento parcial à vista e parcelamento de saldo devedor, corrigido pela variação mensal do CDI.

	Controladora/Consolidado	
	30/09/2019	31/12/2018
Saldo inicial	48.451	8.998
Aquisição Ayty	-	44.000
Amortizações	(12.706)	(4.859)
Juros pagos	(404)	(230)
Juros apropriados	426	542
Saldo final	<u>35.767</u>	<u>48.451</u>
Circulante	18.280	18.490
Não circulante	17.487	29.961

O cronograma dos vencimentos está abaixo apresentado:

	Controladora/Consolidado	
	30/09/2019	31/12/2018
Até 1 ano	18.280	18.490
Entre 1 e 3 anos	17.487	29.961
	35.767	48.451

12 IMOBILIZADO

O ativo imobilizado tem o seu valor recuperável analisado periodicamente, sendo que em 30 de setembro de 2019 a administração da Companhia avalia que não há indicadores que resultem na necessidade de constituição de provisão para redução ao valor recuperável de ativos.

Controladora

	Móveis e utensílios	Máquinas e equipamentos	Equipamentos de processamento de dados	Benfeitorias propriedade de terceiros	Imobilizado em andamento	Arrendamentos mercantis	Outros	Total
Taxa de depreciação - %	10%	10%	20%	14%	-	27%	20%	
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2018	8.793	5.468	17.199	33.887	112	-	35	65.494
Adições	446	621	4.874	5.447	532	34.156	-	46.076
Depreciação	(987)	(613)	(4.583)	(7.170)	-	(5.261)	(11)	(18.625)
Saldo contábil líquido em 30 de setembro de 2019	8.252	5.476	17.490	32.164	644	28.895	24	92.945
Custo histórico	13.890	8.609	46.054	76.504	644	34.156	84	179.941
Depreciação acumulada	(5.638)	(3.133)	(28.564)	(44.340)	-	(5.261)	(60)	(86.996)
	8.252	5.476	17.490	32.164	644	28.895	24	92.945

Consolidado

	Móveis e utensílios	Máquinas e equipamentos	Equipamentos de processamento de dados	Benfeitorias propriedade de terceiros	Imobilizado em andamento	Arrendamentos mercantis	Outros	Total
Taxa de depreciação - %	10%	10%	20%	14%	-	27%	20%	
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2018	8.858	5.492	17.520	33.892	112	-	35	65.909
Adições	446	621	4.991	5.451	532	34.156	-	46.197
Depreciação	(994)	(616)	(4.648)	(7.171)	-	(5.261)	(12)	(18.702)
Saldo contábil líquido em 30 de setembro de 2019	8.310	5.497	17.863	32.172	644	28.895	23	93.404
Custo histórico	14.030	8.673	47.004	76.531	644	34.156	83	181.121
Depreciação acumulada	(5.720)	(3.176)	(29.141)	(44.359)	-	(5.261)	(60)	(87.717)
	8.310	5.497	17.863	32.172	644	28.895	23	93.404

O ativo imobilizado foi diretamente impactado pela adoção inicial do IFRS 16 / CPC 06 (R2) - Operações de Arrendamento Mercantil (Nota 28). Após implantada a referida norma, o imobilizado passou a evidenciar a contrapartida do passivo relativa aos contratos de aluguel relativos a arrendamentos de imóveis destinados à realização das atividades operacionais da Companhia. Trata-se de mero reconhecimento da responsabilidade sobre o imóvel locado, não representando despesa imediata de caixa e equivalentes de caixa.

13 INTANGÍVEL

	Período de amortização	Controladora		Consolidado	
		30/09/2019	31/12/2018	30/09/2019	31/12/2018
Ágio aquisição Flex Cobrança		32.214	32.214	32.214	32.214
Ágio aquisição Ayty		-	-	16.973	16.973
Ágio na aquisição de controladas		32.214	32.214	49.187	49.187
Carteira de clientes	7 anos	24.056	24.056	24.056	24.056
Marca	2 anos	8.591	8.591	8.591	8.591
Amortização mais valia		(23.502)	(20.925)	(23.502)	(20.925)
Intangíveis oriundos da aquisição da Flex Cobrança		9.145	11.722	9.145	11.722
Carteira de clientes	7 anos	1.688	1.688	1.688	1.688
Marca	2 anos	28	28	28	28
Amortização mais valia		(469)	(159)	(469)	(159)
Intangíveis oriundos da aquisição da Primius		1.247	1.557	1.247	1.557
Carteira de clientes	13 anos	-	-	13.071	13.071
Marca	8 anos	-	-	2.921	2.921
Software	7 anos	-	-	5.033	5.033
Acordo de não competição		-	-	2.638	2.638
Amortização acumulada		-	-	(1.907)	-
Intangíveis oriundos da aquisição da Ayty		-	-	21.756	23.663
Softwares – Custo	5 anos	17.986	16.970	19.502	16.970
Desenvolvimento de softwares – custo	5 anos	17.265	11.706	17.265	11.706
Cessão de carteira de clientes	5 anos	4.521	4.521	4.521	4.521
Amortização acumulada		(13.515)	(8.983)	(13.570)	(9.037)
Outros intangíveis		26.257	24.214	27.718	24.160
		68.863	69.707	109.053	110.289

MOVIMENTAÇÃO

	Controladora	Consolidado
Saldo líquido em 31 de dezembro e 2018	69.707	110.289
Adições	6.575	8.091
Amortização	(7.419)	(9.327)
Saldo líquido em 30 de setembro de 2019	68.863	109.053
Custo histórico	106.348	148.446
Amortização acumulada	(37.485)	(39.393)
	68.863	109.053

As adições de ativo intangível são motivadas, substancialmente, pela aquisição de softwares e projetos de desenvolvimento interno da automatização digital das

áreas de Recursos Humanos, Controladoria e finanças, e para o aprimoramento do ambiente de controles internos. No período houve também desenvolvimento de soluções na área operacional, em especial relacionados ao desenvolvimento de tecnologias como Inteligência Artificial, Big Data & Analytics, Bots, Machine Learning, Agentes Virtuais e URAs Cognitivas (Unidade de Resposta Audível).

14 FORNECEDORES

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2019	31/12/2018	30/09/2019	31/12/2018
Fornecedores - materiais e serviços	18.992	21.671	17.764	20.369
Fornecedores - telefonia	2.442	795	2.442	795
	21.434	22.466	20.206	21.164

15 EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS

Os termos e condições dos empréstimos em aberto foram os seguintes:

Modalidade	Encargos mensais	Encargos anuais	Vcto	Controladora/Consolidado	
				30/09/2019	31/12/2018
Moeda nacional					
Arrendamentos	0,92% a.m. (eq. CDI + 0,50%)	11,70% a.a. (eq. CDI + 6,16%)	2020	4.890	6.388
Finame	0,45% a.m. (eq. CDI + 0,04%)	5,61% a.a. (eq. CDI + 0,48%)	2021	33	442
Capital de giro	0,78% a.m. (eq. CDI + 0,32%)	9,82% a.a. (eq. CDI + 3,86%)	2020	143.607	127.715
Conta garantida	0,79% a.m. (eq. CDI + 0,55%)	9,85% a.a. (eq. CDI + 6,82%)	2019	7.972	2.841
Total moeda nacional				156.502	137.386
Moeda estrangeira					
Capital de giro - USD				7.447	5.313
Total moeda estrangeira		Libor + 3,6% a.a.	2022	7.447	5.313
Total				163.949	142.699
Circulante				72.454	51.242
Não circulante				91.495	91.457

A variação das contas de empréstimo do primeiro semestre de 2019 ocorreu principalmente nas operações de conta garantida, decorrente principalmente de pagamentos na aquisição da controlada Ayty.

Os valores tomados em conta garantida foram utilizados no pagamento de fornecedores, dívidas de financiamento bancário e salários no início do mês.

Apresentamos a seguir o cronograma de vencimentos dos empréstimos e financiamentos:

	Controladora/Consolidado	
	30/06/2019	31/12/2018
Até 1 ano	72.454	51.242
Entre 1 e 3 anos	91.495	81.014
Entre 3 e 5 anos	-	10.443
	<u>163.949</u>	<u>142.699</u>

A seguir demonstramos a movimentação do saldo de empréstimos e financiamentos no período:

	Controladora/Consolidado	
	30/09/2019	31/12/2018
Saldo inicial em 1º de janeiro	142.699	114.057
Adições	59.401	147.173
Juros incorridos	13.236	18.188
Juros pagos	(11.606)	(15.920)
Amortizações	(39.781)	(120.799)
Saldo Final em 30 de setembro	<u>163.949</u>	<u>142.699</u>

▪ CLÁUSULAS RESTRITIVAS

Em 30 de setembro de 2019, a Companhia apresenta contratos de capital de giro com cláusulas restritivas (“*covenants*”) que incluem a manutenção de índices mínimos de cobertura da dívida e coeficiente de endividamento, apurados em 31 de dezembro, das quais destacamos:

- Dívida Líquida / EBITDA < 2,5;
- EBITDA/ Despesa financeira > 1,5;
- Liquidez corrente > 1x.

As medições de *covenants* são feitas anualmente e todos os contratos de capital de giro com cláusulas restritivas foram celebrados em 2018, portanto, a primeira apuração do cumprimento destas cláusulas foi realizada em 31 de dezembro de 2018.

▪ GARANTIAS

Os contratos de arrendamentos possuem garantias através de alienação fiduciária dos bens em escopo nos contratos de arrendamento mercantil. Para os contratos de Finame, a garantia ocorre em forma de alienação fiduciária dos bens objetos do contrato e avais. Para os empréstimos de capital de giro e contas garantidas, as garantias são direitos creditórios.

Abaixo destacamos os ativos dados em garantia a essas operações:

	Controladora/Consolidado	
	30/09/2019	31/12/2018
CIRCULANTE		
Caixa e equivalentes de caixa	1.275	300
Contas a receber	37.190	37.850
NÃO CIRCULANTE		
Equipamentos de informática	4.890	5.596
TOTAL DE ATIVOS DADOS COMO GARANTIA	43.355	43.746

▪ INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVATIVOS – CONTRATO DE CÂMBIO A TERMO

A Companhia contratou empréstimos em moeda estrangeira no exercício de 2017 e realizou swaps cambiais para mitigar o risco cambial existente sobre esses contratos, assumindo como contrapartida a variação do CDI.

Os valores de referência (nocional) dos contratos de câmbio a termo, em aberto em 30 de setembro de 2019, totalizam R\$ 7.447 (2018 – R\$ 5.313).

Os saldos apurados oriundos dessas operações estão apresentados a seguir:

	Controladora/Consolidado	
	30/09/2019	31/12/2018
Ativo Circulante	1.250	1094
Exposição líquida	1.250	1.094

16 OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2019	31/12/2018	30/09/2019	31/12/2018
Salários e honorários	15.499	14.443	15.851	14.940
Encargos sociais	3.328	4.640	3.503	4.806
Provisão de férias e 13º salário	30.362	19.659	31.348	20.156
	49.189	38.742	50.702	39.902

17 OBRIGAÇÕES FISCAIS

▪ OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2019	31/12/2018	30/09/2019	31/12/2018
PIS e COFINS a recolher	9.574	2.038	9.616	2.085
ISS a recolher	4.761	10.156	4.779	10.169
INSS a recolher	6.130	1.329	6.264	1.392
Parcelamento de PIS e COFINS	1.565	1.957	1.565	1.957
Parcelamento de ISS	9.268	6.124	9.268	6.124
Parcelamento de CPRB	2.452	2.689	2.452	2.689
Parcelamento de INSS	5.523	-	5.523	-
	39.273	24.293	39.467	24.416
Circulante	27.275	15.921	27.469	16.044
Não circulante	11.998	8.372	11.998	8.372

▪ IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL A RECOLHER

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2019	31/12/2018	30/09/2019	31/12/2018
Imposto de renda e contribuição social	-	-	676	521
IRRF a recolher	1.243	1.840	1.348	1.880
Parcelamento de IRPJ e CSLL	5.160	6.220	5.160	6.220
	6.403	8.060	7.184	8.621
Circulante	2.002	3.004	2.783	3.565
Não circulante	4.401	5.056	4.401	5.056

▪ IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL DIFERIDOS

	Controladora/Consolidado	
	30/09/2019	31/12/2018
Créditos fiscais diferidos		
Prejuízos fiscais de imposto de renda e base negativa contribuição social	12.665	5.157
Diferenças temporárias		
Provisão para contingências	678	262
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	338	381
Outros	1.381	350
Ativo diferido total	15.062	6.150
Débitos fiscais diferidos		
Amortização fiscal do ágio	(5.659)	(3.209)
Compra vantajosa	(187)	(229)
Passivo diferido total	(5.846)	(3.438)
Imposto de renda e contribuição social diferidos ativos	9.216	2.712

A seguir demonstramos a reconciliação da movimentação do ativo fiscal diferido:

	Controladora/Consolidado	
	30/09/2019	31/12/2018
Saldo no início do período	2.712	807
Imposto diferido reconhecido no resultado do período	6.504	1.905
Saldo no final do período	<u>9.216</u>	<u>2.712</u>

Os estudos e projeções efetuados pela Administração da Companhia indicam geração de resultados positivos futuros, em montante que possibilita a compensação futura dos créditos tributários nos próximos 5 anos.

- PARCELAMENTO DE PIS E COFINS

A Companhia aderiu ao Programa Especial de Regularização Tributária - Refis nos termos da Lei nº 12.996/2014 no dia 21/08/2014. O valor total da dívida parcelada foi de R\$ 2.452.

O saldo devedor destes parcelamentos é atualizado mensalmente pela Taxa Selic. Em 30 de setembro de 2019, o saldo a pagar referente a este parcelamento totaliza R\$ 1.565 (2018 – R\$ 1.957).

Em 30 de setembro de 2019 há 63 parcelas em aberto, com valor estimado em R\$ 34, sendo amortizado do saldo devedor o montante de R\$ 19.

- PARCELAMENTO DE CPRB

A Companhia aderiu ao Parcelamento não previdenciário no dia 18/06/2018. O valor total da dívida parcelada foi de R\$ 3.247.

O saldo devedor destes parcelamentos é atualizado mensalmente pela Taxa Selic. Em 30 de setembro de 2019, o saldo a pagar referente a este parcelamento totaliza R\$ 2.452.

Em 30 de setembro de 2019 há 44 parcelas em aberto, com valor estimado em R\$ 55, sendo amortizado do saldo devedor o montante de R\$ 45.

- PARCELAMENTO DE ISS

A controlada Flex Análise de Crédito e Cobrança Ltda. aderiu aos Programas de Parcelamento Incentivado - PPI e Parcelamento Administrativo de Débitos Tributários – PAT junto à Prefeitura de São Paulo, nos termos a seguir:

Programas de Parcelamento Incentivado - PPI				
Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	Saldo em 30/09/2019
25/11/2015	120	74	2.644	1.597
20/01/2015	120	64	3.648	1.915
31/10/2017	40	18	12	5
			<u>6.304</u>	<u>3.517</u>

Parcelamento Administrativo de Débitos Tributários – PAT				
Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	Saldo em 30/09/2019
15/08/2015	60	13	796	143
16/03/2015	60	9	183	24
16/03/2015	60	9	2.843	115
23/04/2018	60	46	1.912	1.182
30/04/2018	60	46	241	157
22/06/2018	60	48	281	189
16/09/2019	60	60	2.893	2.893
19/09/2019	60	60	322	322
19/09/2019	60	60	726	726
			10.197	5.751
			16.501	9.268

O saldo devedor destes parcelamentos é atualizado mensalmente pela Taxa Selic.

▪ **PARCELAMENTO DE IRPJ E CSLL**

A Flex Análise de Crédito e Cobrança Ltda. (controlada incorporada em 2017) aderiu ao Programa Especial de Regularização Tributária - Refis nos termos da Lei nº 12.996/2014. O valor total da dívida consolidada apresentada em 21/08/2014 foi de R\$ 7.918, sendo amortizado antecipadamente o montante de R\$ 791, nos termos da adesão. Dessa forma, o saldo líquido da dívida no momento da adesão é de R\$ 7.127.

O saldo devedor destes parcelamentos é atualizado mensalmente pela Taxa Selic. Em 30 de setembro de 2019, o saldo a pagar referente a este parcelamento totaliza R\$ 5.160 (2018 – R\$ 6.220).

Em 30 de setembro de 2019 há 93 parcelas em aberto, com valor estimado em R\$ 78, sendo amortizado do saldo devedor o montante de R\$ 60.

▪ **PARCELAMENTO DE INSS**

A Companhia realizou parcelamento de Contribuições Previdenciárias devidas sobre a folha de pagamentos das competências de julho/2019 e agosto/2019. O valor total da dívida consolidada em 26/09/2019 foi de R\$ 6.792. Parcelamento foi formalizado mediante pagamento de R\$ 113.199,42 em 30/09/2019.

O saldo devedor deste parcelamento é atualizado mensalmente pela Taxa Selic. Em 30 de setembro de 2019 o saldo a pagar totaliza R\$ 5.523.

Na data de fechamento deste balanço, há 59 parcelas em aberto, com valor estimado em R\$ 113, sendo amortizado do saldo devedor o montante de R\$ 94.

▪ CRONOGRAMA DE VENCIMENTOS

A seguir apresentamos o cronograma de vencimentos dos parcelamentos de tributos:

	Em 30 de setembro de 2019				Total
	Menos de um ano	Entre um e três anos	Entre três e cinco anos	Acima de cinco anos	
Controladora/Consolidado	4.443	6.350	5.458	2.655	18.906

	Em 31 de dezembro de 2018				Total
	Menos de um ano	Entre um e três anos	Entre três e cinco anos	Acima de cinco anos	
Controladora/Consolidado	1.895	4.386	3.478	6.178	15.937

18 PROVISÕES PARA RISCOS CÍVEIS, TRIBUTÁRIOS E TRABALHISTAS

A Companhia está envolvida em processos judiciais e administrativos oriundos do curso normal de seus negócios, que incluem processos trabalhistas.

A Companhia classifica os riscos de perda nos processos legais como “prováveis”, “possíveis” ou “remotas”. Provisões são reconhecidas para todos os processos judiciais que representam perdas prováveis (obrigação presente como resultado de eventos passados; é provável que uma saída de recursos seja necessária para liquidar a obrigação; e o valor tiver sido estimado com segurança).

Conforme opinião dos consultores internos e externos da Companhia, a probabilidade de perda é avaliada com base na evidência disponível. A Companhia acredita que estas provisões estão reconhecidas adequadamente nas demonstrações financeiras, conforme apresentado no quadro a seguir:

	Controladora/Consolidado	
	30/09/2019	31/12/2018
Provisões	1.511	1.315
Depósitos judiciais	(3.495)	(2.938)
Risco líquido	(1.984)	(1.623)

Os depósitos judiciais representam ativos restritos da Companhia e estão relacionados a quantias depositadas e mantidas em juízo até a solução dos litígios aos quais estão relacionados. A Companhia é parte de reclamações trabalhistas movidas por ex-colaboradores, cujos pedidos se constituem, essencialmente, em pagamentos de horas extras, reversão do pedido de emissão/demissão indireta e danos morais.

A Companhia possui riscos de natureza trabalhista e cível cuja expectativa de perda avaliada pelos assessores jurídicos está classificada como possível e, portanto, nenhuma provisão foi constituída.

Em 30 de setembro de 2019 a Companhia possuía o montante de R\$ 889 (R\$ 577 em 31 de dezembro de 2018) referentes a passivos contingentes com risco de perda classificada pelos assessores jurídicos como possível, de naturezas trabalhista e cível.

19 PATRIMÔNIO LÍQUIDO

19.1 CAPITAL SOCIAL

Em 30 de setembro de 2019 o capital social é de R\$ 65.000, totalmente subscrito e integralizado, representado por ações ordinárias, todas nominativas e sem valor nominal. Não houve alteração na soma do capital social no período.

A composição acionária, em 30 de setembro de 2019 e em 31 de dezembro de 2018, é representada como:

	Quantidade de ações	% de participação
Via BC Participações Ltda	1.894	58,31%
Stratus SCP Brasil Fundo de Investimentos em Participações	1.354	41,69%
	3.248	100,00%

Conforme o Estatuto Social, o capital social autorizado da Companhia é de R\$ 65.000.

19.2 RESERVAS

RESERVA LEGAL

A reserva legal é constituída anualmente com a destinação de 5% do lucro líquido do exercício e não poderá exceder a 20% do capital social. A reserva legal tem por fim assegurar a integridade do capital social e somente poderá ser utilizada para compensar prejuízo ou aumentar o capital social.

RESERVA DE RETENÇÃO DE LUCROS

A reserva de retenção de lucros é formada pelo saldo remanescente das movimentações patrimoniais, sendo deliberada em assembleia geral ordinária as suas futuras destinações.

19.3 AJUSTES DE AVALIAÇÃO PATRIMONIAL

A aquisição da participação de não controladores em controladas realizada em 2016 resultou no reconhecimento de ajustes de avaliação patrimonial nos montantes de R\$ 2.133, referente a diferença entre o valor da contraprestação negociada e os ativos líquidos da Flex Análise de Crédito e Cobrança Ltda.

19.4 DIVIDENDOS

Em 25 de abril de 2019, foi deliberada na Assembleia Geral Ordinária dos Acionistas da Companhia a impossibilidade de serem distribuídos dividendos, em função do resultado do exercício apurado em 31 de dezembro de 2018.

20 RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA

Abaixo apresentamos a conciliação entre a receita bruta e a receita líquida apresentada na demonstração de resultado dos semestres e dos semestres findos em 30 de setembro de 2019 e 2018:

	Controladora		Consolidado
	30/09/2019	30/09/2018	30/09/2019
Receita bruta	420.742	433.887	427.735
Impostos sobre vendas	(40.831)	(40.318)	(41.771)
Receita operacional líquida	<u>379.911</u>	<u>393.569</u>	<u>385.964</u>

	Controladora		Consolidado
	Trimestre findo em 30/09/2019	Trimestre findo em 30/09/2018	Trimestre findo em 30/09/2019
Receita bruta	136.365	147.379	138.769
Impostos sobre vendas	(13.575)	(15.032)	(13.887)
Receita operacional líquida	<u>122.790</u>	<u>132.347</u>	<u>124.882</u>

21 CUSTOS E DESPESAS POR NATUREZA E FUNÇÃO

	Controladora		Consolidado
	30/09/2019	30/09/2018	30/09/2019
Despesas com pessoal	(273.477)	(278.030)	(278.798)
Depreciação e amortização	(20.783)	(18.409)	(22.768)
Material de consumo	(9.892)	(10.673)	(9.892)
Serviços de terceiros	(55.783)	(60.871)	(53.103)
Outros gastos de operação	(16.257)	(18.704)	(17.838)
Total	<u>(376.192)</u>	<u>(386.687)</u>	<u>(382.399)</u>
Custos dos serviços prestados	(269.727)	(284.244)	(275.131)
Despesas com vendas	(863)	(1.051)	(1.016)
Despesas administrativas e gerais	(105.769)	(100.078)	(106.395)
Outras receitas (despesas operacionais)	167	(1.314)	143
Total	<u>(376.192)</u>	<u>(386.687)</u>	<u>(382.399)</u>

(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

	Controladora		Consolidado
	Trimestre findo em 30/09/2019	Trimestre findo em 30/09/2018	Trimestre findo em 30/09/2019
Despesas com pessoal	(90.916)	(91.725)	(93.133)
Depreciação e amortização	(7.280)	(6.694)	(7.927)
Material de consumo	(3.239)	(3.290)	(3.239)
Serviços de terceiros	(18.897)	(21.189)	(18.336)
Outros gastos de operação	(5.208)	(6.836)	(5.439)
Total	(125.540)	(129.734)	(128.074)
Custos dos serviços prestados	(89.116)	(95.154)	(91.417)
Despesas com vendas	(291)	(284)	(327)
Despesas administrativas e gerais	(36.258)	(33.664)	(36.424)
Outras receitas (despesas operacionais)	125	(632)	94
Total	(125.540)	(129.734)	(128.074)

22 RECEITAS E DESPESAS FINANCEIRAS

	Controladora		Consolidado
	30/09/2019	30/09/2018	30/09/2019
Juros sobre empréstimos	(13.236)	(13.113)	(13.236)
Despesas bancárias / IOF	(2.154)	(3.325)	(2.154)
Juros sobre arrendamentos mercantis	(3.208)	-	(3.208)
Descontos concedidos	(1.403)	(485)	(1.403)
Outras	(1.949)	-	(1.949)
Despesas financeiras	(21.950)	(16.923)	(21.950)
Juros sobre aplicações financeiras	593	1.358	593
Descontos obtidos	89	95	89
Outras	252	-	265
Receitas financeiras	934	1.453	947
	(21.016)	(15.470)	(21.003)

	Controladora		Consolidado
	Trimestre findo em 30/09/2019	Trimestre findo em 30/09/2018	Trimestre findo em 30/09/2019
Juros sobre empréstimos	(4.719)	(6.554)	(4.719)
Despesas bancárias / IOF	(1.089)	(1.303)	(1.089)
Descontos concedidos	(579)	(128)	(579)
Outras	(2.128)	-	(2.135)
Despesas financeiras	(8.515)	(7.985)	(8.522)
Juros sobre aplicações financeiras	118	679	118
Descontos obtidos	12	38	12
Outras	65	-	78
Receitas financeiras	195	717	208
	(8.320)	(7.268)	(8.314)

23 IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL

	Controladora		Consolidado
	30/09/2019	30/09/2018	30/09/2019
Prejuízo antes do imposto de renda e contribuição social	(18.114)	(8.588)	(17.438)
Alíquota fiscal combinada - %	34	34	34
Imposto de renda e contribuição social pela alíquota fiscal combinada	6.159	2.920	5.929
Exclusões permanentes			
Equivalência patrimonial	370	-	-
Outros	(25)	(110)	(101)
Efeito dos impostos no resultado	6.504	2.810	5.828
Corrente	-	-	(676)
Diferido	6.504	2.810	6.504
Alíquota efetiva - %	35,9	33,7	33,4

24 LUCRO (PREJUÍZO) POR AÇÃO

O lucro (prejuízo) por ação, básico, foi calculado com base no resultado atribuível aos acionistas controladores da Companhia no período findo em 30 de setembro de 2019 e a respectiva quantidade média de ações ordinárias em circulação, comparativamente com o mesmo período de 2018 conforme quadro abaixo:

	Controladora/Consolidado	
	30/09/2019	30/09/2018
Resultado atribuível aos acionais da Companhia	(11.610)	(5.778)
Média ponderada da quantidade de ações (em milhares)	3.248	3.248
Resultado básico e diluído por ação em R\$	(3,57)	(1,78)

	Controladora/Consolidado	
	Trimestre findo em 30/09/2019	Trimestre findo em 30/09/2018
Resultado atribuível aos acionais da Companhia	(7.702)	(3.175)
Média ponderada da quantidade de ações (em milhares)	3.248	3.248
Resultado básico e diluído por ação em R\$	(2,37)	(0,98)

Não há fatores de diluição a serem considerados no cálculo do resultado por ação.

25 COBERTURAS DE SEGUROS

A Companhia possui um programa de gerenciamento de riscos com o objetivo de delimitá-los, contratando no mercado coberturas compatíveis com o seu porte e operação. As coberturas foram contratadas por montantes considerados suficientes pela administração para cobrir eventuais sinistros, considerando a natureza da sua atividade, os riscos envolvidos em suas operações e a orientação de seus consultores de seguros.

Em 30 de setembro de 2019, a cobertura de seguros era de R\$ 117.300 (R\$ 118.400 em 31 de dezembro de 2018) para danos materiais e responsabilidade civil.

26 TRANSAÇÕES QUE NÃO AFETARAM O CAIXA

Não houveram transações oriundas das incorporações de controladas que não impactaram caixa no período findo em 30 de setembro de 2019.

Os saldos que não impactaram o caixa no período findo em 30 de setembro de 2019 estão abaixo apresentados e são oriundos das incorporações de controladas realizadas no trimestre, conforme Nota 1.2:

	30/09/2019
Contas a receber de clientes	722
Impostos a recuperar	33
Outras contas a receber	20
Imobilizado	33
Intangível	9
Fornecedores	(125)
Obrigações trabalhistas	(331)
Obrigações tributárias	(132)
Acervo líquido	<u><u>229</u></u>

27 SALDOS E TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS

A Companhia possui transações com partes relacionadas no período findo em 30 de setembro de 2019 e no exercício findo em 31 de dezembro de 2018, conforme demonstrado a seguir:

	Controladora/Consolidado	
	30/09/2019	30/09/2018
AYTY CRM BPO e Serviços de Tecnologia da Informação Ltda		
Fornecedores	1.231	1.391

O pessoal-chave da administração corresponde à Diretoria Executiva da Companhia. A remuneração paga ao pessoal-chave da administração, por seus serviços, está apresentada a seguir:

	Controladora/Consolidado	
	30/09/2019	30/09/2018
Salários e outros benefícios de curto prazo a administração	3.429	3.033

28 ARRENDAMENTOS MERCANTIS

A Companhia adotou o CPC 06 (R2) para contratos que foram anteriormente identificados como arrendamentos que utilizam o CPC 06 (R1). Portanto, a Companhia não aplicará a norma a contratos que não tenham sido previamente identificados como contratos que contenham um arrendamento nos termos do CPC 06 (R1).

A Companhia optou por utilizar as isenções propostas pela norma para contratos de arrendamento cujo prazo se encerre em 12 meses a partir da data da adoção inicial, e contratos de arrendamento cujo ativo objeto seja de baixo valor. A Companhia possui arrendamentos de determinados equipamentos de informática destinados à operação, os quais já estavam sendo contabilizados na forma da referida Norma, não requerendo, portanto, adoção inicial.

Dos contratos que foram escopo do IFRS 16, a Administração da Companhia considerou como componente de arrendamento somente o valor mínimo fixo para fins de mensuração do passivo de arrendamento. A mensuração do passivo de arrendamento corresponde ao total de pagamentos futuros de arrendamento e aluguéis, líquidos de efeitos tributários, ajustado a valor presente, considerando a taxa nominal de desconto.

Durante no ano de 2018, a Companhia efetuou uma avaliação detalhada do impacto do CPC 06 (R2), havendo adoção à Norma apenas a partir de 01/01/2019. Em suma, o impacto da adoção do CPC 06 (R2) foi o seguinte:

	Controladora/Consolidado	
	30/09/2019	01/01/2019
Impacto sobre o balanço patrimonial - aumento (redução):		
Ativos		
Imobilizado (ativos de direito de uso)		
Custo histórico	34.156	32.287
(-) Depreciação Acumulada	(5.261)	-
Total do ativo	28.895	32.287
Passivos		
Obrigações com aluguéis – circulante	7.296	7.113
Obrigações com aluguéis - não circulante	21.599	25.274
Total do passivo	28.895	32.387

A movimentação dos ativos de direito de uso no período findo em 30 de setembro de 2019 está abaixo apresentada:

Adoção inicial do IFRS 16 / CPC 06 (R2)	Controladora/Consolidado
Direito de uso	34.156
Depreciação do ativo de direito de uso	(5.261)
Saldo em 30 de setembro de 2019	28.895

A movimentação do passivo de arrendamento no período findo em 30 de setembro de 2019 está abaixo apresentada:

Adoção inicial do IFRS 16 / CPC 06 (R2)	Controladora/Consolidado
Passivo de arrendamento	34.156
Atualização monetária (AVP)	3.208
Pagamentos	(8.469)
Saldo em 30 de setembro de 2019	28.895

Apresentamos a seguir o cronograma de vencimentos das obrigações com aluguéis:

	Controladora/Consolidado
Até 1 ano	7.296
Entre 1 e 3 anos	15.217
Entre 3 e 5 anos	6.382
Saldo em 30 de setembro de 2019	28.895