

Flex – Gestão de Relacionamentos S.A.
Relacionamentos Inteligentes

INFORMAÇÕES FINANCEIRAS INTERMEDIÁRIAS

30 DE SETEMBRO DE 2020

CONTATO
ri@flexcontact.com.br

www.flexcontact.com.br/investidores

ÍNDICE

BALANÇOS PATRIMONIAIS	6
DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS	8
DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS ABRANGENTES	10
DEMONSTRAÇÕES DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO	12
DEMONSTRAÇÕES DOS FLUXOS DE CAIXA	13
DEMONSTRAÇÕES DO VALOR ADICIONADO	14
1. CONTEXTO OPERACIONAL	15
1.1 DESCRIÇÃO DA SOCIEDADE:.....	15
1.2 IMPACTOS DO COVID-19 (CORONAVÍRUS):.....	16
2. DECLARAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO E BASE DE PREPARAÇÃO E APRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS	17
3. RESUMO DAS PRINCIPAIS PRÁTICAS CONTÁBEIS	18
4. GESTÃO DE RISCO FINANCEIRO	18
4.1. FATORES DE RISCO FINANCEIRO	18
4.2. GESTÃO DE CAPITAL	22
4.3. ESTIMATIVA DO VALOR JUSTO	23
5. APRESENTAÇÃO DE INFORMAÇÕES POR SEGMENTOS	24
6. INSTRUMENTOS FINANCEIROS POR CATEGORIA	26
7. QUALIDADE DO CRÉDITO DOS ATIVOS FINANCEIROS	26
8. CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA	27
9. CONTAS A RECEBER DE CLIENTES	27
10. IMPOSTOS A RECUPERAR	28
11. INVESTIMENTOS	29
12. IMOBILIZADO	31
13. INTANGÍVEL	33
14. FORNECEDORES	34
15. EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS	35
16. OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS	38
17. OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS	39
18. PROVISÕES	44
19. PATRIMÔNIO LÍQUIDO	45
20. RECEITA OPERACIONAL	46
21. CUSTOS E DESPESAS POR NATUREZA E FUNÇÃO	47

22.	RECEITAS E DESPESAS FINANCEIRAS.....	47
23.	IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL.....	48
24.	LUCRO (PREJUÍZO) POR AÇÃO	48
25.	COBERTURAS DE SEGUROS.....	49
26.	SALDOS E TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS	49
27.	ARRENDAMENTOS MERCANTIS	50



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 2020, que compreendem o balanço patrimonial em 30 de setembro de 2020, e as respectivas demonstrações do resultado e do resultado abrangente para os períodos de três e nove meses findos nessa data e das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o período de nove meses findo nessa data, incluindo as notas explicativas.

A Administração 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.

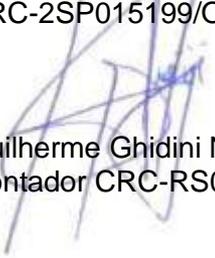
Outros assuntos

Demonstrações do valor adicionado

As informações trimestrais acima referidas incluem as Demonstrações do Valor Adicionado (DVA), individual e consolidada, referentes ao período de nove meses findo em 30 de setembro de 2020, 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, 13 de novembro de 2020.

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



Guilherme Ghidini Neto
Contador CRC-RS067795/O-5

BALANÇOS PATRIMONIAIS

30 de setembro de 2020 e 31 de dezembro 2019
(Em milhares de reais – R\$)

■ ATIVO

	Notas	Controladora		Consolidado	
		30/09/2020	31/12/2019	30/09/2020	31/12/2019
ATIVO CIRCULANTE					
Caixa e equivalentes de caixa	8	49.931	34.419	52.358	34.762
Aplicações financeiras		5.191	5.227	5.191	5.227
Contas a receber de clientes	9	148.805	127.825	153.474	130.399
Impostos a recuperar	10	3.497	6.293	3.831	6.450
Imposto de renda e contribuição social a recuperar	10	6.551	5.048	6.782	5.326
Instrumentos financeiros derivativos	15	-	332	-	332
Outros créditos		11.031	9.612	11.164	9.916
Total do ativo circulante		225.006	188.756	232.800	192.412
ATIVO NÃO CIRCULANTE					
Contas a receber de clientes	9	15.887	11.959	15.887	11.959
Imposto de renda e contribuição social diferidos	17	22.158	12.656	22.170	12.656
Outros créditos		2.088	1.825	2.107	1.843
Depósitos judiciais	18	4.008	3.790	4.018	3.790
		44.141	30.230	44.182	30.248
Investimentos	11	42.116	43.093	402	401
Imobilizado	12	75.786	88.460	76.235	88.933
Intangível	13	66.811	68.155	105.875	108.177
Total do ativo não circulante		228.854	229.938	226.694	227.759
Total do ativo		453.860	418.694	459.494	420.171

■ PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO

	Notas	Controladora		Consolidado	
		30/09/2020	31/12/2019	30/09/2020	31/12/2019
PASSIVO CIRCULANTE					
Fornecedores	14	23.563	24.869	23.756	24.139
Empréstimos, financiamentos e debêntures	15	56.990	73.522	56.990	73.522
Obrigações trabalhistas	16	52.235	33.904	53.739	35.422
Obrigações tributárias	17	48.010	26.718	48.950	27.002
Imposto de renda e contribuição social a recolher	17	2.313	1.930	2.688	2.118
Aquisição de controladas	11	17.037	19.213	17.037	19.213
Dividendos a pagar		-	-	83	83
Instrumentos financeiros derivativos	15	693	-	693	-
Outras contas a pagar		2.817	4.345	5.122	4.479
Arrendamentos mercantis	27	8.556	7.471	8.556	7.471
Total do passivo circulante		212.214	191.972	217.614	193.449
PASSIVO NÃO CIRCULANTE					
Empréstimos, financiamentos e debêntures	15	134.373	97.276	134.373	97.276
Obrigações tributárias	17	48.915	35.496	48.915	35.496
Imposto de renda e contribuição social a recolher	17	2.560	4.260	2.560	4.260
Provisões para riscos cíveis, tributários e trabalhistas	18	1.623	1.594	1.623	1.594
Aquisição de controladas	11	6.917	15.997	6.917	15.997
Outras contas pagar		-	-	234	-
Arrendamentos mercantis	27	12.381	19.497	12.381	19.497
Total do passivo não circulante		206.769	174.120	207.003	174.120
PATRIMÔNIO LÍQUIDO					
Capital social	19	65.000	65.000	65.000	65.000
Reserva legal		1.010	1.010	1.010	1.010
Ajuste de avaliação patrimonial		(2.133)	(2.133)	(2.133)	(2.133)
Prejuízos acumulados		(29.000)	(11.275)	(29.000)	(11.275)
Total do patrimônio líquido		34.877	52.602	34.877	52.602
Total do passivo e patrimônio líquido		453.860	418.694	459.494	420.171

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras intermediárias.

DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS

Períodos de nove meses findo em 30 de setembro de 2020 e 2019
(Em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

	Nota s	Controladora		Consolidado	
		30/09/2020	30/09/2019	30/09/2020	30/09/2019
Receita operacional líquida	20	356.001	379.911	362.392	385.964
Custo dos serviços prestados	21	(247.983)	(269.727)	(251.890)	(275.131)
Lucro bruto		108.018	110.184	110.502	110.833
RECEITAS (DESPESAS) OPERACIONAIS					
Despesas com vendas	21	(755)	(863)	(761)	(1.016)
Despesas administrativas e gerais	21	(104.955)	(105.769)	(108.290)	(106.395)
Resultado de equivalência patrimonial	11	(977)	(817)	-	-
Outras receitas (despesas) operacionais	21	(3.654)	167	(3.655)	143
LUCRO (PREJUÍZO) OPERACIONAL		(2.323)	2.902	(2.204)	3.565
Despesas financeiras	22	(28.567)	(21.950)	(28.590)	(21.950)
Receitas financeiras	22	3.663	934	3.819	947
Prejuízo antes dos impostos		(27.227)	(18.114)	(26.975)	(17.438)
Imposto de renda e contribuição social diferido e corrente	23				
Imposto de renda e contribuição social corrente		-	-	(264)	(676)
Imposto de renda e contribuição social diferido		9.502	6.504	9.514	6.504
Prejuízo do período		(17.725)	(11.610)	(17.725)	(11.610)
Prejuízo básico e diluído por ações - em R\$ por ação	24	(5,46)	(3,57)	(5,46)	(3,57)

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras intermediárias.

DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS

Períodos de três meses findo em 30 de setembro de 2020 e 2019
(Em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

	Notas	Controladora		Consolidado	
		01/07/2020 a 30/09/2020	01/07/2019 a 30/09/2019	01/07/2020 a 30/09/2020	01/07/2019 a 30/09/2019
Receita operacional líquida	20	127.107	122.790	129.404	124.882
Custo dos serviços prestados	21	(85.535)	(89.116)	(86.772)	(91.417)
Lucro bruto		41.572	33.674	42.632	33.465
RECEITAS (DESPESAS) OPERACIONAIS					
Despesas com vendas	21	(378)	(291)	(378)	(327)
Despesas administrativas e gerais	21	(35.106)	(36.258)	(36.092)	(36.424)
Resultado de equivalência patrimonial	11	(88)	(590)	-	-
Outras receitas (despesas) operacionais	21	(1.672)	125	(1.682)	94
LUCRO (PREJUÍZO) OPERACIONAL		4.328	(3.340)	4.480	(3.192)
Despesas financeiras	22	(9.310)	(8.515)	(9.325)	(8.522)
Receitas financeiras	22	2.164	195	2.260	208
Prejuízo antes dos impostos		(2.818)	(11.660)	(2.585)	(11.506)
Imposto de renda e contribuição social diferido e corrente	23				
Imposto de renda e contribuição social corrente		-	-	(233)	(154)
Imposto de renda e contribuição social diferido		1.132	3.958	1.132	3.958
Prejuízo do período		(1.686)	(7.702)	(1.686)	(7.702)
Prejuízo básico e diluído por ações - em R\$ por ação	24	(0,52)	(2,37)	(0,52)	(2,37)

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras intermediárias.

DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS ABRANGENTES

Períodos de nove meses findo em 30 de setembro de 2020 e 2019
(Em milhares de reais – R\$)

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2020	30/09/2019	30/09/2020	30/09/2019
Prejuízo do período	(17.725)	(11.610)	(17.725)	(11.610)
Resultado abrangente do período	(17.725)	(11.610)	(17.725)	(11.610)

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras intermediárias.

DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS ABRANGENTES

Períodos de três meses findo em 30 de setembro de 2020 e 2019
(Em milhares de reais – R\$)

	Controladora		Consolidado	
	01/07/2020 a 30/09/2020	01/07/2019 a 30/09/2019	01/07/2020 a 30/09/2020	01/07/2019 a 30/09/2019
Prejuízo do período	(1.686)	(7.702)	(1.686)	(7.702)
Resultado abrangente do período	(1.686)	(7.702)	(1.686)	(7.702)

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras intermediárias.

DEMONSTRAÇÕES DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO

Períodos de nove meses findo em 30 de setembro de 2020 e 2019
(Em milhares de reais – R\$)

	Atribuível aos acionistas da Controladora					Total
	Capital social	Reserva legal	Retenção de lucros	Prejuízos acumulados	Ajuste de avaliação patrimonial	
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
Saldos em 31 de dezembro de 2019	65.000	1.010	-	(11.275)	(2.133)	52.602
Prejuízo do período	-	-	-	(17.725)	-	(17.725)
Saldos em 30 de setembro de 2020	65.000	1.010	-	(29.000)	(2.133)	34.877

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras intermediárias.

DEMONSTRAÇÕES DOS FLUXOS DE CAIXA

Períodos de nove meses findo em 30 de setembro de 2020 e 2019
(Em milhares de reais – R\$)

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2020	30/09/2019	30/09/2020	30/09/2019
ATIVIDADES OPERACIONAIS				
Prejuízo antes do imposto de renda e da contribuição social	(27.227)	(18.114)	(26.975)	(17.438)
Ajustes para conciliar o resultado às disponibilidades geradas pelas atividades operacionais				
Depreciação e amortização	28.995	26.044	31.370	28.029
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	238	(378)	238	(378)
Equivalência patrimonial	977	817	-	-
Instrumentos financeiros derivativos	1.025	(156)	1.025	(156)
Juros sobre passivos financeiros	16.193	16.444	16.193	16.444
Provisões	29	196	29	196
	20.230	24.853	21.880	26.697
VARIAÇÕES NOS ATIVOS E PASSIVOS				
AUMENTO (REDUÇÃO) NO ATIVO				
Contas a receber	(25.146)	(19.203)	(27.241)	(18.653)
Impostos a recuperar	1.293	2.382	899	2.212
Outros créditos	(1.899)	(1.691)	(1.739)	(3.488)
AUMENTO (REDUÇÃO) DE PASSIVO				
Fornecedores	(1.306)	(1.032)	(383)	(958)
Obrigações trabalhistas	18.331	10.447	18.317	10.800
Obrigações tributárias	33.394	13.323	34.237	14.069
Outras contas a pagar	(1.528)	2.637	876	2.760
Juros pagos	(8.990)	(12.010)	(8.990)	(12.010)
Imposto de renda e contribuição social pagos	-	-	-	(455)
Fluxo de caixa gerado pelas nas atividades operacionais	34.379	19.706	37.856	20.974
FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO				
Pagamento de cotas adquiridas de controladas	(9.941)	(12.280)	(9.941)	(12.280)
Aplicações financeiras	36	-	36	-
Aquisições de ativo imobilizado e intangível	(14.977)	(18.495)	(16.370)	(20.132)
Caixa líquido aplicado nas atividades de investimento	(24.882)	(30.775)	(26.275)	(32.412)
FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO				
Arrendamentos mercantis pagos	(8.938)	(8.469)	(8.938)	(8.469)
Captação de empréstimos e financiamentos	83.301	59.401	83.301	59.401
Amortização de empréstimos e financiamentos	(68.348)	(39.781)	(68.348)	(39.781)
Caixa líquido gerado pelas atividades de financiamento	6.015	11.151	6.015	11.151
SALDO DE CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA				
Caixa e equivalentes de caixa no início do período	34.419	27.325	34.762	27.833
Caixa e equivalentes de caixa no final do período	49.931	27.407	52.358	27.546
AUMENTO (REDUÇÃO) DE CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA	15.512	82	17.596	(287)

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras intermediárias.

DEMONSTRAÇÕES DO VALOR ADICIONADO

Períodos de nove meses findo em 30 de setembro de 2020 e 2019
(Em milhares de reais – R\$)

	Notas	Controladora		Consolidado	
		30/09/2020	30/09/2019	30/09/2020	30/09/2019
1. RECEITAS		395.887	421.120	403.355	428.135
Vendas de serviços	20	395.334	420.742	402.739	427.735
Outras receitas operacionais		790	-	853	22
Provisão para créditos de liquidação duvidosa		(237)	378	(237)	378
2. INSUMOS E SERVIÇOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS		(70.643)	(73.753)	(69.086)	(72.490)
Custos dos serviços prestados		(38.601)	(43.474)	(36.026)	(43.557)
Materiais, energia, serviços de terceiros e outros		(32.042)	(30.279)	(33.060)	(28.933)
3. VALOR ADICIONADO BRUTO (1 ; 2)		325.244	347.367	334.269	355.645
4. DEPRECIAÇÃO E AMORTIZAÇÃO		(28.995)	(20.785)	(31.370)	(22.768)
Depreciação e amortização	21	(28.995)	(20.785)	(31.370)	(22.768)
5. VALOR ADICIONADO LÍQUIDO (3 ; 4)		296.249	326.582	302.899	332.877
6. VALOR ADICIONADO RECEBIDO EM TRANSFERÊNCIA		2.686	117	3.819	947
Resultado de equivalência patrimonial	11	(977)	(817)	-	-
Receitas financeiras	22	3.663	934	3.819	947
7. VALOR ADICIONADO PARA DISTRIBUIÇÃO (5 + 6)		298.935	326.699	306.718	333.824
8. DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO		298.935	326.699	306.718	333.824
PESSOAL	21	253.306	273.477	259.573	278.798
Remuneração direta		175.636	189.112	180.197	192.744
Benefícios		41.385	45.150	42.374	46.089
FGTS		16.742	18.889	17.158	19.220
Outros		19.543	20.326	19.844	20.745
IMPOSTOS, TAXAS E CONTRIBUIÇÕES		30.640	34.937	31.905	36.609
Federais		16.079	20.955	17.154	22.356
Municipais		14.561	13.982	14.751	14.253
REMUNERAÇÃO DO CAPITAL DE TERCEIROS FINANCIADORES		32.714	29.895	32.965	30.027
Despesas financeiras	22	28.567	21.950	28.591	21.950
Aluguéis		4.147	7.945	4.374	8.077
REMUNERAÇÃO DO CAPITAL PRÓPRIO		(17.725)	(11.610)	(17.725)	(11.610)
Prejuízo do período		(17.725)	(11.610)	(17.725)	(11.610)

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações 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 quinze unidades especialmente instaladas para este fim, 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 Companhia 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 Companhia 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.

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

Em março de 2020 a Companhia divulgou novo modelo de Negócio. No novo desenho corporativo, as áreas de BPO, CX, Inteligência e Tecnologia assumem identidades distintas e complementares. A Marca Flex BPO abriga as operações de Contact Center e Cobrança, todos os produtos e soluções de tecnologia adquiridos e desenvolvidos pela Companhia, incluindo plataformas Cloud para gestão de relacionamentos, passam a ser vendidos sob a nova marca Code7. A Companhia também anuncia a criação de uma nova unidade voltada exclusivamente à oferta de CX Design, concentrando todas as atividades de inteligência competitiva, Advanced Analytics e a construção de jornadas para geração de valor na relação com consumidores. Completando esse novo modelo, uma nova gestora corporativa, batizada de CONNVERT, passa a ser responsável pela gestão e alinhamento entre as unidades.

1.2 Impactos do COVID-19 (Coronavírus):

A administração da Companhia e sua controlada, está acompanhando os possíveis impactos do COVID-19 nos seus negócios.

A Companhia realizou a avaliação dos impactos da COVID-19 em suas operações e não identificou aumento significativo no risco de crédito de contas a receber de clientes que pudesse impactar na reavaliação de suas premissas de provisão. Em relação a realização de seus ativos não financeiros, principalmente imobilizados e ativos intangíveis, ainda que espere uma redução dos resultados no curto prazo, a Companhia entende que a recuperabilidade de seus ativos não é impactada, pois não identificou impacto adverso relevante até o momento que possam impactar de forma significativa suas projeções de resultados.

Foram adotadas medidas para manter um nível adequado de caixa para ultrapassar os efeitos advindos da pandemia. A Companhia concluiu sua primeira emissão de debêntures no mês de fevereiro de 2020 e, como parte da estratégia, reestruturou a composição de seu endividamento financeiro, liquidando operações e fortalecendo o capital de giro.

Na data de emissão destas Informações Trimestrais, a Companhia não vislumbra riscos à continuidade de seus negócios, tampouco às estimativas e julgamentos contábeis.

■ 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 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.

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 13 de novembro de 2020.

■ 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 2019 (Notas 2 e 3).

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 2020.

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 2019, 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.

■ 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 de longo prazo são 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	
	30/09/2020	31/12/2019	30/09/2020	31/12/2019
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 8)	49.931	34.419	52.358	34.762
Aplicações financeiras	5.191	5.227	5.191	5.227
Contas a receber de clientes (Nota 9)	164.692	139.784	169.361	142.358
	219.814	179.430	226.910	182.347

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 2020 e dezembro de 2019 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, conforme demonstrado a seguir:

INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVATIVOS EM 30/09/2020					
Contraparte	Vencimento	Compra/Venda	Taxa futura contratada	Saldo set/2020	Notional
CCB	outubro/2022	Compra	5,75	(252)	6.735
CCB	agosto/2022	Compra	5,75	(73)	2.021
CCB	abril/2022	Compra	5,75	(195)	4.902
CCB	dezembro/2022	Compra	5,75	(173)	5.647
				(693)	19.305

INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVATIVOS EM 31/12/2019

Contraparte	Vencimento	Compra/Venda	Taxa futura ativa	Saldo dez/2019
Citi	fevereiro/2020	Compra	3,82	195
CCB	abril/2022	Compra	3,32	274
CCB	agosto/2022	Compra	3,80	17
CCB	outubro/2022	Compra	3,84	(154)
				332

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.

	Controladora		
	Menos de um ano	Entre um e três anos	Entre três e cinco anos
EM 30 DE SETEMBRO DE 2020			
Fornecedores	23.563	-	-
Empréstimos, financiamentos e debêntures	56.990	134.373	-
Aquisição de controladas	17.037	6.917	-
Arrendamentos mercantis	8.556	10.574	1.806
EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019			
Fornecedores	24.869	-	-
Empréstimos, financiamentos e debêntures	73.522	97.276	-
Aquisição de controladas	19.213	15.997	-
Arrendamentos mercantis	7.471	14.481	5.016

	Consolidado		
	Menos de um ano	Entre um e três anos	Entre três e cinco anos
EM 30 DE SETEMBRO DE 2020			
Fornecedores	23.756	-	-
Empréstimos, financiamentos e debêntures	56.990	134.373	-
Aquisição de controladas	17.037	6.917	-
Arrendamentos mercantis	8.556	10.574	1.806
EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019			
Fornecedores	24.139	-	-
Empréstimos, financiamentos e debêntures	73.522	97.276	-
Aquisição de controladas	19.213	15.997	-
Arrendamentos mercantis	7.471	14.481	5.016

(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 período, levando em consideração o período 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 8,48% 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	30/09/2020		
	Ativo	Passivo	Notional
Contratos de câmbio a termo - R\$ para US\$ (Nota 15)	-	693	19.305
Empréstimos em US\$ (Nota 15)	-	19.305	-
Saldos em 30 de setembro de 2020	-	19.998	19.305

Operação	Risco	Cenário				
		Provável	25%	50%	-25%	-50%
Hedge Dívida em US\$	Dívida (Risco aumento US\$)	2.191	2.738	3.286	(1.643)	(1.095)
	Derivativo (Risco queda US\$)	2.191	2.738	3.286	(1.643)	(1.095)
Efeito líquido		-	-	-	-	-

O cenário provável utiliza a taxa de câmbio projetada a R\$ 5,00, com base nas projeções do Banco Central do Brasil, conforme relatório Focus datado de 25 de setembro de 2020.

(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 período, 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).

A administração entende que o cenário provável para os próximos doze meses é CDI a 2,50% ao ano, conforme expectativas de mercado levantadas pelo Relatório FOCUS, do Banco Central do Brasil.

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	(1.032)	(1.290)	(1.549)	(774)	(516)

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 podem ser assim sumarizados:

	Nota	Controladora		Consolidado	
		30/09/2020	31/12/2019	30/09/2020	31/12/2019
Empréstimos, financiamentos e debêntures	15	191.363	170.798	191.363	170.798
Caixa e equivalentes de caixa	8	(49.931)	(34.419)	(52.358)	(34.762)
Aplicações financeiras		(5.191)	(5.227)	(5.191)	(5.227)
Instrumentos financeiros derivativos	15	693	(332)	693	(332)
Dívida líquida		136.933	130.820	134.506	130.477
Total do patrimônio líquido		34.877	52.602	34.877	52.602
TOTAL DO CAPITAL		171.810	183.422	169.383	183.079
Índice de alavancagem financeira - %		79,7	71,3	79,4	71,3

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			
		30/09/2020			
		Nível 1	Nível 2	Nível 3	Total
Passivos financeiros ao valor justo por meio do resultado					
	Instrumentos financeiros derivativos	-	693	-	693

		Controladora			
		31/12/2019			
		Nível 1	Nível 2	Nível 3	Saldo total
Ativos financeiros ao valor justo por meio do resultado					
	Instrumentos financeiros derivativos	-	332	-	332

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, recuperação de créditos e tecnologia.

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:

Consolidado				
30/09/2020				
	Telemarketing	Recuperação de créditos	Tecnologia	Total
Receita operacional líquida	215.461	128.965	17.966	362.392
Custo dos serviços prestados	(148.034)	(93.359)	(10.497)	(251.890)
Lucro bruto	67.427	35.606	7.469	110.502
MARGEM BRUTA	31%	28%	42%	31%

Consolidado				
30/09/2019				
	Telemarketing	Recuperação de créditos	Tecnologia	Total
Receita operacional líquida	258.686	107.018	20.260	385.694
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%	20%	51%	29%

As receitas brutas dos três principais clientes da Companhia representam 48,23% (aproximadamente 50% da receita total em 30 de setembro de 2019). Demais receitas são oriundas de diversos clientes, sendo que nenhum deles isoladamente representa mais de 6% da receita bruta total.

Não há transações entre os segmentos operacionais da Companhia.

6. INSTRUMENTOS FINANCEIROS POR CATEGORIA

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

	Nota	Controladora		Consolidado	
		30/09/2020	31/12/2019	30/09/2020	31/12/2019
Ativos Financeiros:					
Custo amortizado					
Contas a receber de clientes	9	164.692	139.784	169.361	142.358
Valor justo por meio do resultado					
Instrumentos financeiros derivativos	15	-	332	-	332
Caixa e equivalentes de caixa	8	49.931	34.419	52.358	34.762
Aplicações financeiras		5.191	5.227	5.191	5.227
Passivos Financeiros:					
Custo amortizado					
Fornecedores	14	23.563	24.869	23.756	24.139
Empréstimos e financiamentos	15	191.363	170.798	191.363	170.798
Aquisição de controladas	11	23.954	35.211	23.954	35.211
Outras contas a pagar		2.817	3.893	5.355	4.028
Valor justo por meio do resultado					
Instrumentos financeiros derivativos	15	693	-	693	-

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	
	30/09/2020	31/12/2019	30/09/2020	31/12/2019
CONTAS A RECEBER DE CLIENTES				
Contrapartes com classificação externa de crédito (Standard & Poor's)				
BB	82.784	49.176	82.784	49.176
B	48	741	48	741
	82.832	49.917	82.832	49.917
Contrapartes sem classificação externa de crédito				
Grupo 1	6.672	14.815	6.672	14.815
Grupo 2	76.106	75.720	80.774	78.294
Grupo 3	144	156	144	156
	82.921	90.691	88.590	93.265
TOTAL DE CONTAS A RECEBER DE CLIENTES (NOTA 9)	165.753	140.608	170.422	143.182

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

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

8. CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2020	31/12/2019	30/09/2020	31/12/2019
Bancos	5.931	4.004	8.357	4.346
Aplicações financeiras	44.000	30.415	44.001	30.416
	49.931	34.419	52.358	34.762

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 financeiras são representadas por Certificados de Depósitos Bancários (CDB) e são remuneradas com base na variação do Certificado de Depósito Interbancário (CDI) entre 93% a 106% (2019 – 95% a 99%) e por Operações Compromissadas que são remuneradas com base na variação do Certificado de Depósito Interbancário entre 65% e 85%. As receitas financeiras geradas por essas aplicações financeiras são registradas como receitas financeiras.

9. CONTAS A RECEBER DE CLIENTES

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2020	31/12/2019	30/09/2020	31/12/2019
Contas a receber de clientes	165.753	140.607	170.422	143.181
Provisão créditos de liquidação duvidosa	(1.061)	(823)	(1.061)	(823)
Contas a receber de clientes, líquidas	164.692	139.784	169.361	142.358
Ativo circulante	148.805	127.825	153.474	130.399
Ativo não circulante	15.887	11.959	15.887	11.959

O saldo de contas a receber de clientes apresentou aumento em 2020 motivado pelo aumento do prazo médio de recebimento para 95 dias (2019 – 90 dias), consequência do contexto macroeconômico nacional.

■ CONTAS A RECEBER POR VENCIMENTO

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2020	31/12/2019	30/09/2020	31/12/2019
A vencer	151.885	128.493	156.554	131.067
Vencidos:				
Até 30 dias	7.880	4.285	7.880	4.285
De 31 a 60 dias	1.133	2.665	1.133	2.665
De 61 a 90 dias	498	72	498	72
De 91 a 180 dias	3.708	2.494	3.708	2.494
Há mais de 180 dias	649	2.598	649	2.598
Total	165.753	140.607	170.422	143.181

■ MOVIMENTAÇÃO DA PROVISÃO PARA CRÉDITOS DE LIQUIDAÇÃO DUVIDOSA:

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2020	31/12/2019	30/09/2020	31/12/2019
Saldo no início do período	(823)	(1.121)	(823)	(1.121)
Adições (reversões)	(238)	298	(238)	298
Saldo no final do período	(1.061)	(823)	(1.061)	(823)

A constituição e reversão da provisão para contas a receber *impaired* foram registradas no resultado do período 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	
	30/09/2020	31/12/2019	30/09/2020	31/12/2019
PIS e COFINS a recuperar	2.775	2.657	2.778	2.660
ISS a recuperar	127	89	149	110
INSS a recuperar	595	3.547	904	3.680
	3.497	6.293	3.831	6.450

■ IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL A RECUPERAR

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2020	31/12/2019	30/09/2020	31/12/2019
Imposto de renda a recuperar	6.034	4.572	6.204	4.796
Contribuição social a recuperar	517	476	578	530
	6.551	5.048	6.782	5.326

11. INVESTIMENTOS

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2020	31/12/2019	30/09/2020	31/12/2019
AYTY CRM BPO e Serviços de Tecnologia da Informação Ltda. (a)	41.885	42.862	-	-
Investimento em controladas	41.885	42.862	-	-
Cotas de investimentos – Unicred	231	231	231	231
Outros	-	-	171	170
Outros investimentos	231	231	402	401
	42.116	43.093	402	401

(a) Movimentação dos investimentos em controladas

	30/09/2020
	AYTY
Investimentos em controladas no início do período	42.862
Resultado de equivalência patrimonial	929
(-) Realização de valor justo	(1.906)
Investimentos em controladas no final do período	41.885
	31/12/2019
	AYTY
Investimentos em controladas no início do período	44.170
Resultado de equivalência patrimonial	1.234
(-) Realização de valor justo	(2.542)
Investimentos em controladas no final do período	42.862

■ 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	
	30/09/2020	31/12/2019
Saldo inicial	35.210	48.451
Amortizações	(9.941)	(14.941)
Juros pagos	(1.944)	(568)
Juros apropriados	629	2.268
Saldo final	23.954	35.210
Circulante	17.037	19.213
Não circulante	6.917	15.997

O cronograma dos vencimentos está abaixo apresentado:

	Controladora/Consolidado	
	30/09/2020	31/12/2019
Até 1 ano	17.037	19.213
Entre 1 e 2 anos	6.917	15.997
	23.954	35.210

12. IMOBILIZADO

O ativo imobilizado tem o seu valor recuperável analisado periodicamente, sendo que em 30 de junho de 2020 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%			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
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2019	7.995	5.286	18.047	30.322	108	26.684	18	88.460
Adições	609	375	4.411	1.791	21	-	-	7.207
Depreciação	(1.047)	(659)	(4.417)	(6.829)	-	(6.917)	(12)	(19.881)
Saldo contábil líquido em 30 de setembro de 2020	7.557	5.002	18.041	25.284	129	19.767	6	75.786
Custo histórico	14.584	9.010	52.481	78.872	129	34.156	83	189.315
Depreciação acumulada	(7.027)	(4.008)	(34.440)	(53.588)	-	(14.389)	(77)	(113.529)
	7.557	5.002	18.041	25.284	129	19.767	6	75.786

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%			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
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2019	8.052	5.306	18.435	30.330	108	26.684	18	88.933
Adições	609	375	4.495	1.791	21	-	-	7.291
Depreciação	(1.056)	(665)	(4.510)	(6.829)	-	(6.917)	(12)	(19.989)
Saldo contábil líquido em 30 de setembro de 2020	7.605	5.016	18.420	25.292	129	19.767	6	76.235
Custo histórico	14.724	9.074	53.529	78.898	129	34.156	83	190.593
Depreciação acumulada	(7.119)	(4.058)	(35.109)	(53.606)	-	(14.389)	(77)	(114.358)
	7.605	5.016	18.420	25.292	129	19.767	6	76.235

A Companhia possui os seguintes saldos de ativos totalmente depreciados que permanecem em uso:

	Controladora/Consolidado	
	30/09/2020	31/12/2019
Móveis e utensílios	332	5
Máquinas e equipamentos	17	5
Equipamentos de informática	21.814	17.848
Benfeitorias em propriedades de terceiros	16.288	11.779
	38.451	29.637

13. INTANGÍVEL

	Período de amortização	Controladora		Consolidado	
		30/09/2020	31/12/2019	30/09/2020	31/12/2019
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		(27.617)	(24.362)	(27.617)	(24.362)
Intangíveis oriundos da aquisição da Flex Cobrança		5.030	8.285	5.030	8.285
Carteira de clientes	7 anos	1.688	1.688	1.688	1.688
Marca	2 anos	28	28	28	28
Amortização mais valia		(823)	(570)	(823)	(570)
Intangíveis oriundos da aquisição da Primius		893	1.146	893	1.146
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		-	-	(4.449)	(2.542)
Intangíveis oriundos da aquisição da Ayty		-	-	19.214	21.121
Softwares – licenças de uso	5 anos	21.811	18.125	21.860	18.150
Desenvolvimento de softwares – custo	5 anos	23.159	19.075	26.453	21.084
Cessão de carteira de clientes	5 anos	4.521	4.521	4.521	4.521
Amortização acumulada		(20.817)	(15.211)	(21.283)	(15.317)
Outros intangíveis		28.674	26.510	31.551	28.438
		66.811	68.155	105.875	108.177

■ 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 contábil 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
Saldo líquido em 31 de dezembro e 2019	68.155	108.177
Adições	7.770	9.079
Amortização	(9.114)	(11.381)
Saldo contábil líquido em 30 de setembro de 2020	66.811	105.875
Custo histórico	116.068	159.993
Amortização acumulada	(49.257)	(54.118)
	66.811	105.875

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	
	30/09/2020	31/12/2019	30/09/2020	31/12/2019
Fornecedores - materiais e serviços	15.029	16.106	15.222	15.376
Fornecedores - telefonia	8.534	8.763	8.534	8.763
	23.563	24.869	23.756	24.139

15. EMPRÉSTIMOS, FINANCIAMENTOS E DEBÊNTURES

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

Modalidade	Encargos mensais	Encargos anuais	Vcto	Controladora/Consolidado	
				30/09/2020	31/12/2019
Moeda nacional					
Arrendamentos	0,60% a.m. (eq. CDI + 0,40%)	7,36% a.a. (eq. CDI + 6,16%)	2022	4.744	4.039
Finame	0,40% a.m. (eq. CDI + 0,20%)	4,93% a.a. (eq. CDI + 2,43%)	2021	19	27
Capital de giro	0,56% a.m. (eq. CDI + 0,36%)	6,93% a.a. (eq. CDI + 4,41%)	2023	95.113	147.336
Debêntures	0,60% a.m. (eq. CDI + 0,40%)	7,36% a.a. (eq. CDI + 4,94%)	2023	72.182	-
Total moeda nacional				172.058	151.402
Moeda estrangeira ¹					
Capital de giro - USD				19.305	19.396
Total moeda estrangeira		Libor + 3,6% a.a.	2022	19.305	19.396
Total				191.363	170.798
Circulante				56.990	73.522
Não circulante				134.373	97.276

(1) A Companhia contratou swaps cambiais (instrumentos financeiros derivativos) para mitigar o risco cambial existente sobre os contratos em moeda estrangeira, assumindo como contrapartida a variação do CDI, conforme descrito na Nota 4.1 (c). Não há risco cambial residual nessas operações, estando elas integralmente protegidas via swaps mencionados.

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

	Controladora/Consolidado	
	30/09/2020	31/12/2019
Até 1 ano	56.990	73.522
Entre 1 e 3 anos	134.373	97.276
	191.363	170.798

MOVIMENTAÇÃO DE SALDO

A movimentação dos saldos de empréstimos está apresentada abaixo:

	Controladora/Consolidado	
	30/09/2020	31/12/2019
Saldo inicial	170.798	142.699
Adições	83.302	124.347
Juros incorridos	12.657	16.481
Juros pagos	(7.046)	(2.995)
Amortizações	(68.348)	(109.734)
Saldo final	191.363	170.798

CLÁUSULAS RESTRITIVAS

Em 30 de setembro de 2020, a Companhia apresenta contratos de capital de giro e debêntures 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 < 2,00
- EBITDA/ Despesa financeira > 1,50
- Liquidez Corrente > 0,80

O compromisso com a liquidez corrente deve ser apurado trimestralmente conforme estabelecido em contrato, e os demais compromissos são apurados anualmente. Em 30 de setembro de 2020 a liquidez corrente não ultrapassou o limite das cláusulas restritivas.

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	
	30/09/2020	31/12/2019
CIRCULANTE		
Caixa e equivalentes de caixa	1.117	1.117
Contas a receber	35.600	32.600
NÃO CIRCULANTE		
Equipamentos de informática	6.632	4.039
TOTAL DE ATIVOS DADOS COMO GARANTIA	43.349	37.756

■ EMISSÃO DE DEBÊNTURES

Em fevereiro de 2020, a Companhia efetuou oferta pública com esforços restritos de distribuição da 1ª emissão de debêntures simples, não conversíveis em ações, da espécie com garantia real, em 2 (duas) séries.

Foram emitidas 73.000 (setenta e três mil) Debêntures, sendo: (i) 23.000 (vinte e três mil) Debêntures da Primeira Série (“Debêntures da Primeira Série”), e (ii) 50.000 (cinquenta mil) Debêntures da Segunda Série (“Debêntures da Segunda Série”). O valor total da Emissão foi de R\$73.000.000,00 (setenta e três milhões de reais), na data de emissão.

O prazo das Debêntures da Primeira Série é de 33 (trinta e três) meses e o prazo das Debêntures da Segunda Série é de 42 (quarenta e dois) meses, contados da data de emissão, vencendo-se, portanto, em novembro de 2022 e agosto de 2023, respectivamente.

A controlada Ayty Crm Bpo E Serviços De Tecnologia Ltda é garantidora da operação. Adicionalmente, como garantias da operação foram arrolados os seguintes bens:

(a) Cessão fiduciária e promessa de cessão, pela Emissora, de: (i) a totalidade dos direitos creditórios performados de titularidade da Emissora, principais e acessórios, decorrentes de serviços já prestados pela Emissora a clientes locais, faturados e vinculados a notas fiscais emitidas, mas ainda não recebidos, conforme relatório a ser enviado pela Emissora ao Agente Fiduciário; (ii) a totalidade dos direitos creditórios performados de titularidade da Emissora, principais e acessórios, decorrentes de serviços já prestados pela Emissora a clientes locais, mas ainda não faturados, conforme relatório a ser enviado pela Emissora ao Agente Fiduciário; (iii) a totalidade dos direitos creditórios performados de titularidade da Emissora, principais e acessórios, decorrentes de comissionamento por parcelamentos e renegociações já realizados a clientes locais da Emissora, mas ainda não recebidos, conforme relatório a ser enviado pela Emissora ao Agente Fiduciário; (iv) a totalidade dos direitos creditórios não performados de titularidade da Emissora, atuais ou futuros, decorrentes de serviços a serem prestados pela Emissora no âmbito de contratos celebrados junto a clientes locais, conforme relatório a ser enviado pela Emissora ao Agente Fiduciário; e (v) todos (a) os recursos e direitos detidos pela Emissora com relação à Conta Vinculada (conforme definido na Escritura de Emissão), observado o disposto no Contrato de Cessão Fiduciária, na qual deverá ser depositada a totalidade dos recursos recebidos em decorrência da Cessão Fiduciária (conforme abaixo definida), e (b) demais valores creditados ou depositados na Conta Vinculada, inclusive os recursos da Emissão, valores objeto de ordens de pagamento, eventuais ganhos e rendimentos oriundos de Investimentos Permitidos realizado com os valores depositados na Conta Vinculada, assim como o produto do resgate ou da alienação de referidos Investimentos Permitidos (conforme definido na Escritura de Emissão), os quais passarão a integrar automaticamente a Cessão Fiduciária, independentemente de onde se encontrarem, mesmo que em trânsito ou em processo de compensação bancária (sendo itens (i) a (v) doravante denominados “Cessão Fiduciária”);

(b) penhor sobre equipamentos de propriedade da Emissora (“Penhor de Equipamentos”); e

(c) penhor sobre ativos de propriedade intelectual de titularidade da Garantidora (“Penhor sobre Ativos de Propriedade Intelectual” e, em conjunto com Cessão Fiduciária e Penhor de Equipamentos, “Garantias”).

O valor contábil das garantias prestadas está demonstrado a seguir:

(a) Penhor de equipamentos

	Valor original	Depreciação acumulada	Valor contábil
Móveis e utensílios (NOTA 12)	14.115	(7.421)	6.694
Máquinas e equipamentos (NOTA 12)	8.698	(4.070)	4.628
Equipamentos de processamento de dados (NOTA 12)	49.035	(37.496)	11.539

(b) Penhor sobre ativos de propriedade intelectual

	Valor original	Depreciação acumulada	Valor contábil
Software Ayty (NOTA 13)	5.033	(1.258)	3.775
Marca Ayty (NOTA 13)	2.921	(284)	2.637

■ **INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVATIVOS – CONTRATO DE CÂMBIO A TERMO**

A Companhia contratou empréstimos em moeda estrangeira e realizou swaps cambiais para mitigar o risco cambial existente sobre esses contratos, assumindo como contrapartida a variação do CDI.

Os valores de referência (*notional*) dos contratos de câmbio a termo, em aberto em 30 de setembro de 2020, totalizam R\$ 19.305 (2019 – R\$ 7.447).

Os saldos apurados oriundos dessas operações estão apresentados a seguir:

	Controladora/Consolidado	
	30/09/2020	31/12/2019
Ativo circulante	-	332
Passivo circulante	693	-
Exposição líquida	693	332

16. OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2020	31/12/2019	30/09/2020	31/12/2019
Salários e honorários	15.982	13.602	16.365	14.233
Encargos sociais	3.527	2.423	3.458	2.618
Provisão de férias e 13º salário	32.726	17.879	33.916	18.571
	52.235	33.904	53.739	35.422

17. OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS

OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2020	31/12/2019	30/09/2020	31/12/2019
PIS e COFINS a recolher	14.750	5.698	15.071	5.782
ISS a recolher	8.640	7.520	8.696	7.563
INSS a recolher	15.511	3.479	16.004	3.636
Parcelamento de PIS e COFINS	14.043	10.904	14.043	10.904
Parcelamento de ISS	18.832	10.804	18.832	10.804
Parcelamento de CPRB	7.945	8.703	7.945	8.703
Parcelamento de INSS	15.507	15.106	15.507	15.106
Parcelamento de FGTS	1.697	-	1.767	-
	96.925	62.214	97.865	62.498
Circulante	48.010	26.718	48.950	27.002
Não circulante	48.915	35.496	48.915	35.496

IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL A RECOLHER

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2020	31/12/2019	30/09/2020	31/12/2019
Imposto de renda e contribuição social	-	-	263	30
IRRF a recolher	1.201	1.275	1.313	1.433
Parcelamento de IRPJ e CSLL	3.672	4.915	3.672	4.915
	4.873	6.190	5.248	6.378
Circulante	2.313	1.930	2.688	2.118
Não circulante	2.560	4.260	2.560	4.260

■ IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL DIFERIDOS

	Consolidado	
	30/09/2020	31/12/2019
Créditos fiscais diferidos		
Prejuízos fiscais de imposto de renda e base negativa contribuição social	24.918	15.964
Diferenças temporárias		
Provisão para contingências	1.550	971
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	361	280
Despesas com SWAP	773	192
Amortização aquisição AYTY	1.513	864
Ajuste a valor presente	294	-
Outros	-	1
Ativo diferido total	29.409	18.272
Débitos fiscais diferidos		
Amortização fiscal do ágio	(7.121)	(5.444)
Compra vantajosa	(130)	(172)
Passivo diferido total	(7.251)	(5.616)
Imposto de renda e contribuição social diferidos ativos	22.158	12.656

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

	Controladora	
	30/09/2020	31/12/2019
Saldo no início do período	12.656	2.712
Imposto diferido reconhecido no resultado de período	9.502	9.944
Saldo no final do período	22.158	12.656

As projeções preparadas pela Administração da Companhia, aprovadas pelos órgãos de governança conforme requerido pela Instrução CVM 371/02, demonstram que o saldo de créditos tributários registrado contabilmente em 30 de setembro de 2020 será absorvido por lucros tributáveis futuros em um período não superior a 10 anos.

■ PARCELAMENTO DE PIS E COFINS

A Companhia realizou parcelamentos de PIS/COFINS no ano de 2019, totalizando R\$ 9.463. Adicionalmente realizou novos parcelamentos de PIS/COFINS no 1º e 2º trimestre de 2020. O valor da dívida parcelada no 1º trimestre foi de R\$ 1.848 e no 2º trimestre foi de R\$ 4.752.

Parcelamento não previdenciário					
	Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	Saldo em 30/09/2020
Parcelamento nº 10880-748825/2019-12	16/12/2019	60	52	1.332	1.154
Parcelamento nº 10880-748825/2019-12	16/12/2019	60	52	6.146	5.327
Parcelamento nº 10880-749558/2019-09	26/12/2019	60	52	353	306
Parcelamento nº 10880-749558/2019-09	26/12/2019	60	52	1.632	1.414
Parcelamento nº 13811-720231/2020-92	10/02/2020	60	54	1.519	1.367
Parcelamento nº 13811-720231/2020-92	10/02/2020	60	54	329	296
Parcelamento nº 11610-720959/2020-55	09/06/2020	60	57	1.024	974
Parcelamento nº 11610-720959/2020-55	09/06/2020	60	57	3.728	3.205
				16.063	14.043

O saldo devedor deste parcelamento é atualizado mensalmente pela Taxa Selic.

■ PARCELAMENTO DE CPRB

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

Adicionalmente realizou parcelamentos de CPRB no ano de 2019, totalizando na data R\$ 6.384.

A Companhia realizou novos parcelamentos de CPRB no 1º trimestre de 2020. O valor da dívida parcelada na data foi de R\$ 1.764.

Parcelamento não previdenciário					
	Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	Saldo em 30/09/2020
Parcelamento nº 19679-405104/2018-08	18/06/2018	60	33	3.247	1.502
Parcelamento nº 10880-748828/2019-56	16/12/2019	60	50	4.883	3.826
Parcelamento nº 10880-749436/2019-12	26/12/2019	60	50	1.501	1.176
Parcelamento nº 13811-720216/2020-44	10/02/2020	60	52	1.764	1.441
				11.395	7.945

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

■ PARCELAMENTO DE INSS

A Companhia aderiu aos Parcelamentos CP-Patronal, CP-Terceiros e CP-Segurados no ano de 2019. O valor total da dívida parcelada na data foi de R\$ 14.249.

Adicionalmente, no 1º e 2º trimestre de 2020 realizou novos parcelamentos previdenciários. O valor total da dívida parcelada no 1º trimestre foi de R\$ 2.244 e no 2º trimestre foi de R\$ 2.473.

Parcelamento Previdenciário					
	Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	Saldo em 30/09/2020
Parcelamento especial	30/09/2019	60	50	6.793	5.407
Parcelamento nº 16152-720376/2019-59	16/12/2019	60	53	629	513
Parcelamento nº 16152-720379/2019-92	16/12/2019	60	53	1.339	1.094
Parcelamento nº 10880-720190/2020-22	26/12/2019	60	53	2.011	1.642
Parcelamento nº 16152-720007/2020-08	26/12/2019	60	53	1.104	902
Parcelamento nº 16152-720008/2020-44	26/12/2019	60	53	2.375	1.940
Parcelamento nº 16152-720075/2020-69	10/02/2020	60	55	329	280
Parcelamento nº 16152-7200083/2020-13	10/02/2020	60	55	663	564
Parcelamento nº 16152-7200069/2020-10	10/02/2020	60	55	1.252	1.064
Parcelamento nº 11610-720957/2020-66	28/05/2020	60	56	2.473	2.101
				18.968	15.507

■ PARCELAMENTO DE ISS

A 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 30/09/2020
Parcelamento nº 2737377-0	25/11/2015	120	62	2.644	1.366
Parcelamento nº 2275089-4	20/01/2015	120	52	3.660	1.574
				6.304	2.940

A Flex Gestão de Relacionamentos S/A, aderiu ao Parcelamento Administrativo de Débitos Tributários – PAT junto à Prefeitura de São Paulo, nos termos a seguir:

Parcelamento Administrativo de Débitos Tributários - PAT					
	Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	Saldo em 30/09/2020
Parcelamento nº 3136155-2	23/04/2018	60	31	1.912	988
Parcelamento nº 3136272-9	30/04/2018	60	31	241	125
Parcelamento nº 3137038-1	22/06/2018	60	33	281	155
Parcelamento nº 3144211-0	15/10/2019	60	48	2.872	2.298
Parcelamento nº 3146307-0	27/01/2020	60	52	4.291	3.719
Parcelamento nº 3147085-8	16/03/2020	60	54	1.014	913
Parcelamento nº 3148019-5	20/07/2020	60	58	3.960	3.826
				14.571	12.024

A Companhia aderiu ao Programa Municipal de Adimplemento Permanente Administrativo – PAP junto à Prefeitura de Florianópolis, nos termos a seguir:

Programa Municipal de Adimplemento Permanente Administrativo - PAP					
	Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	Saldo em 30/09/2020
Parcelamento nº 013.364/19	19/09/2019	96	83	322	278
Parcelamento nº 013.362/19	19/09/2019	96	83	726	627
Parcelamento nº 017.187/19	11/12/2019	60	50	885	738
Parcelamento nº 017.661/19	11/12/2019	60	50	260	217
Parcelamento nº 005.631/20	25/06/2020	96	93	1.253	1.215
Parcelamento nº 005.841/20	07/07/2020	96	94	619	606
				4.065	3.681

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

A Companhia realizou parcelamento junto à Prefeitura de Palhoça, nos termos a seguir:

Parcelamento Lei 5.172/66 – ISS PDA					
	Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	Saldo em 30/09/2020
Parcelamento nº 2488/20	06/02/2020	36	29	232	187
				232	187

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 REFIS da Crise Lei nº 12.996/2014, nos termos a seguir:

REFIS da Crise Lei 12.996/14					
	Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	Saldo em 30/09/2020
REFIS da Crise Lei 12.996/14	21/08/2014	120	56	7.919	3.672
				7.919	3.672

■ PARCELAMENTO DE FGTS

A Caixa Econômica Federal, através da MP 927/20, concedeu as empresas a suspensão de pagamento de FGTS referente às competências de março, abril e maio, nos termos a seguir:

Parcelamento FGTS					
	Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	Saldo em 30/09/2020
Parcelamento FGTS MP 927/20	01/07/2020	6	3	3.784	1.697
				3.784	1.697

■ CRONOGRAMA DE VENCIMENTOS

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

	Em 30 de setembro de 2020				
	Menos de um ano	Entre um e três anos	Entre três e cinco anos	Acima de cinco anos	Total
Controladora/Consolidado	15.922	27.765	17.107	902	61.696

	Em 31 de dezembro de 2019				
	Menos de um ano	Entre um e três anos	Entre três e cinco anos	Acima de cinco anos	Total
Controladora/Consolidado	10.676	20.135	17.711	1.910	50.432

■ 18. PROVISÕES

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

	Consolidado	
	30/09/2020	31/12/2019
Provisões para riscos cíveis, tributários e trabalhistas	1.623	1.594
Depósitos judiciais	(4.018)	(3.790)
Saldo líquido	(2.395)	(2.196)

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-profissionais, cujos pedidos se constituem, essencialmente, em pagamentos de horas extras, reversão do pedido de demissão/demissão indireta e danos morais.

A movimentação das provisões está apresentada no quadro abaixo:

Movimentação das provisões	Controladora / Consolidado
Saldo em 31 de dezembro de 2018	1.315
Adições realizadas no exercício	279
Saldo em 31 de dezembro de 2019	1.594
Adições realizadas no período	29
Saldo em 30 de setembro de 2020	1.623

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 2020 a Companhia possuía o montante de R\$ 696 (R\$ 1.138 em 31 de dezembro de 2019) 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 2020, o capital social é de R\$ 65.000, totalmente subscrito e integralizado, representado por ações ordinárias, todas nominativas e sem valor nominal, conforme demonstradas na tabela a seguir:

	Quantidade de ações	Capital	Total
Em 30 de setembro de 2020	3.248	65.000	65.000

A composição acionária da Companhia está apresentada a seguir:

	Quantidade de ações	% de participação
Via BC Participações Ltda.	1.894	58,31%
Stratus SCP Brasil Fundo de Investimento 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.

20. RECEITA OPERACIONAL

Abaixo apresentamos a conciliação entre a receita bruta e a receita líquida apresentada na demonstração dos resultados dos períodos:

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2020	30/09/2019	30/09/2020	30/09/2019
Receita bruta	395.334	420.742	402.739	427.735
Impostos sobre vendas	(39.333)	(40.831)	(40.347)	(41.771)
Receita operacional líquida	356.001	379.911	362.392	385.964

21. CUSTOS E DESPESAS POR NATUREZA E FUNÇÃO

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2020	30/09/2019	30/09/2020	30/09/2019
Despesas com pessoal	(253.276)	(273.477)	(259.544)	(278.798)
Depreciação e amortização	(28.995)	(20.783)	(31.370)	(22.768)
Material de consumo	(5.626)	(9.892)	(5.626)	(9.892)
Serviços de terceiros	(55.680)	(55.783)	(54.118)	(53.103)
Outros gastos de operação	(13.770)	(16.257)	(13.938)	(17.838)
Total	(357.347)	(376.192)	(364.596)	(382.399)
Custos dos serviços prestados	(247.983)	(269.727)	(251.890)	(275.131)
Despesas com vendas	(755)	(863)	(761)	(1.016)
Despesas administrativas e gerais	(104.955)	(105.769)	(108.290)	(106.395)
Outras receitas (despesas operacionais)	(3.654)	167	(3.655)	143
Total	(357.347)	(376.192)	(364.596)	(382.399)

22. RECEITAS E DESPESAS FINANCEIRAS

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2020	30/09/2019	30/09/2020	30/09/2019
Juros sobre empréstimos	(9.189)	(13.236)	(9.189)	(13.236)
Despesas bancárias / IOF	(2.580)	(2.154)	(2.580)	(2.154)
Juros sobre arrendamentos mercantis	(2.907)	(3.208)	(2.907)	(3.208)
Juros sobre parcelamentos tributários	(3.384)	(1.347)	(3.384)	(1.347)
Juros sobre debêntures	(3.468)	-	(3.468)	-
Variação cambial	(3.164)	-	(3.164)	-
Descontos concedidos	(1.253)	(1.403)	(1.256)	(1.403)
Outras	(2.622)	(602)	(2.642)	(602)
Despesas financeiras	(28.567)	(21.950)	(28.590)	(21.950)
Juros sobre aplicações financeiras	1.235	593	1.236	593
Variação cambial	1.885	-	1.885	-
Descontos obtidos	462	89	463	89
Outras	81	252	235	265
Receitas financeiras	3.663	934	3.819	947
	(24.904)	(21.016)	(24.771)	(21.003)

23. IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2020	30/09/2019	30/09/2020	30/09/2019
Prejuízo antes do imposto de renda e contribuição social	(27.227)	(18.114)	(26.974)	(17.438)
Alíquota fiscal combinada - %	34	34	34	34
Imposto de renda e contribuição social pela alíquota fiscal combinada	9.257	6.159	9.171	5.929
Exclusões permanentes				
Equivalência patrimonial	316	370	-	-
Outros	(71)	(25)	79	(101)
Efeito dos impostos no resultado	9.502	6.504	9.250	5.828
Corrente	-	-	(264)	(676)
Diferido	9.502	6.504	9.514	6.504
Alíquota efetiva	35	36	34	33

24. 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 2020 e a respectiva quantidade média de ações ordinárias em circulação, comparativamente com o mesmo período de 2019 conforme quadro abaixo:

	Controladora/Consolidado	
	30/09/2020	30/09/2019
Resultado atribuível aos acionais da Companhia	(17.725)	(11.610)
Média ponderada da quantidade de ações (em milhares)	3.248	3.248
Resultado básico e diluído por ação em R\$	(5,46)	(3,57)

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 2020, a cobertura de seguros era de R\$ 120.150 (R\$ 106.300 em 31 de dezembro de 2019) para danos materiais e responsabilidade civil.

26. SALDOS E TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS

A Companhia não possui saldo de contas a pagar (fornecedores) na controladora relativo a transações com partes relacionadas no período findo em 30 de setembro de 2020.

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

	Controladora/Consolidado	
	30/09/2020	30/09/2019
Salários e outros benefícios de curto prazo a Administração	3.611	3.429

27. ARRENDAMENTOS MERCANTIS

A Companhia optou por utilizar as isenções propostas pela norma para contratos de arrendamento cujo ativo objeto seja de baixo valor. 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, ajustado a valor presente, considerando a taxa nominal de desconto. A posição dos arrendamentos mercantis é demonstrada a seguir:

	Controladora/Consolidado	
	30/09/2020	31/12/2019
<i>Impacto sobre o balanço patrimonial - aumento (redução):</i>		
Ativos		
Imobilizado (ativos de direito de uso)		
Custo histórico	34.156	34.156
(-) Depreciação Acumulada	(14.389)	(7.472)
Total do ativo (nota 12)	19.767	26.684
Passivos		
Arrendamentos mercantis operacionais - circulante	8.556	7.471
Arrendamentos mercantis operacionais - não circulante	12.381	19.497
Total do passivo	20.937	26.968

A movimentação dos ativos de direito de uso no período findo em 30 de setembro de 2020 está abaixo apresentada:

Ativo de direito de uso	Controladora/Consolidado
Saldo em 31 de dezembro de 2019	26.684
Depreciação do ativo de direito de uso	(6.917)
Saldo em 30 de setembro 2020	19.767

A movimentação do passivo de arrendamento no período findo em 30 de setembro de 2020 está abaixo apresentada:

Passivo de arrendamento	Controladora/Consolidado
Saldo em 31 de dezembro 2019	26.968
Atualização monetária (AVP)	2.907
Pagamentos	(8.938)
Saldo em 30 de setembro 2020	20.937

Apresentamos a seguir o cronograma de vencimentos dos arrendamentos mercantis:

	Controladora/Consolidado
Até 1 ano	8.556
Entre 1 e 3 anos	10.820
Entre 3 e 5 anos	1.561
Saldo em 30 de setembro 2020	20.937

A Companhia aderiu ao Benefício Relacionado à Covid-19 Concedido para Arrendatário em Contrato de Arrendamento, em atenção a norma CVM 589. Os efeitos no caixa somaram R\$ 1.189, referente a repactuações em negociações dos contratos de aluguel do segundo trimestre de 2020.