

# **Informações Financeiras Intermediárias**

**Flex Gestão de Relacionamento S.A.**

31 de março de 2018  
Informações financeiras intermediárias

# **Flex Gestão de Relacionamento S.A.**

## Informações financeiras intermediárias

31 de março de 2018

### Índice

Relatório do auditor independente sobre a revisão das informações financeiras intermediárias .....	1
Informações financeiras intermediárias	
Balancos patrimoniais .....	3
Demonstrações do resultado – períodos de três meses findos em 31.03.2018 e 31.03.2017 .....	5
Demonstrações do resultado abrangente – períodos de três meses findos em 31.03.2018 e 31.03.2017 .....	6
Demonstrações das mutações do patrimônio líquido – períodos de três meses findos em 31.03.2018 e 31.03.2017 .....	7
Demonstrações do fluxo de caixa – períodos de três meses findos em 31.03.2018 e 31.03.2017 .....	8
Demonstrações do valor adicionado - períodos de três meses findos em 31.03.2018 e 31.03.2017....	9
Notas explicativas às informações financeiras intermediárias .....	10

**EY****Building a better  
working world**Edifício Califórnia Center  
Rua Dr. Amadeu da Luz, 100  
8º Andar – Conj. 801 - Centro  
89010-910 – Blumenau, SC, Brasil

Tel: (5547) 2111-0700

Fax: (5547) 2111-0719

ey.com.br

## **Relatório do auditor independente 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 financeiras intermediárias da Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (“Companhia”), contidas no Formulário de Informações Trimestrais – ITR referente ao trimestre findo em 31 de março de 2018, que compreendem o balanço patrimonial em 31 de março de 2018 e as respectivas demonstrações do resultado, do resultado abrangente, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o trimestre findo naquela data, incluindo as notas explicativas.

A administração da Companhia é responsável pela elaboração das informações financeiras intermediárias de acordo com o Pronunciamento Técnico CPC 21 (R1) – 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 financeiras 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 financeiras intermediárias**

Com base em nossa revisão, não temos conhecimento de nenhum fato que nos leve a acreditar que as informações financeiras intermediárias incluídas nas Informações Trimestrais acima referidas não foram elaboradas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com o CPC 21 (R1) e o IAS 34 aplicáveis à elaboração de Informações Trimestrais – ITR, e apresentadas de forma condizente com as normas expedidas pela Comissão de Valores Mobiliários.



Building a better  
working world

## Outros assuntos

### *Demonstração do valor adicionado*

Revisamos, também, a Demonstração do Valor Adicionado – DVA referente ao período de três meses findo em 31 de março de 2018, preparadas sob a responsabilidade da administração da Companhia, cuja apresentação nas informações financeiras intermediárias é requerida de acordo com as normas expedidas pela CVM - Comissão de Valores Mobiliários aplicáveis à elaboração de Informações Trimestrais - ITR e considerada informação suplementar pelas IFRS, que não requerem a apresentação da DVA. Essa demonstração foi submetida aos mesmos procedimentos de revisão descritos anteriormente e, com base em nossa revisão, não temos conhecimento de nenhum fato que nos leve a acreditar que não foi elaborada, em todos os seus aspectos relevantes, de forma consistente com as informações financeiras intermediárias tomadas em conjunto.

Porto Alegre, 15 de maio de 2018.

ERNST & YOUNG  
Auditores Independentes S.S.  
CRC-2-SP 015.199/O-6

Guilherme Ghidini Neto  
Contador CRC-RS067795/O-5

## Flex Gestão de Relacionamento S.A.

Balanços patrimoniais

31 de março de 2018 e 31 de dezembro de 2017

(Em milhares de reais – R\$)

	Notas	Controladora		Consolidado
		31/03/2018	31/12/2017	31/12/2017
Ativo				
Ativo circulante				
Caixa e equivalentes de caixa	8	<b>11.405</b>	18.586	19.393
Contas a receber de clientes	9	<b>114.595</b>	105.005	105.727
Impostos a recuperar	10	<b>5.518</b>	5.160	5.160
Imposto de renda e contribuição social a recuperar	10	<b>2.621</b>	5.222	5.255
Instrumentos financeiros derivativos	15	<b>6.118</b>	5.837	5.837
Outros créditos	9	<b>15.252</b>	14.377	14.332
Total do ativo circulante		<b>155.509</b>	154.187	155.704
Ativo não circulante				
Impostos a recuperar e contribuição social diferidos	17	<b>569</b>	807	807
Outros créditos	9	<b>8.612</b>	9.397	9.398
Depósitos judiciais	18	<b>2.180</b>	1.899	1.899
		<b>11.361</b>	12.103	12.104
Investimentos	11	<b>194</b>	2.817	194
Imobilizado	12	<b>65.770</b>	66.223	66.256
Intangível	13	<b>59.294</b>	58.830	60.492
Total do ativo não circulante		<b>136.619</b>	139.973	139.046
Total do ativo		<b>292.128</b>	294.160	294.750

	Notas	Controladora		Consolidado
		31/03/2018	31/12/2017	31/12/2017
Passivo e patrimônio líquido				
Passivo circulante				
Fornecedores	14	15.181	16.715	16.840
Empréstimos e financiamentos	15	77.290	80.035	80.035
Obrigações trabalhistas	16	45.482	40.760	41.091
Obrigações tributárias	17	16.861	15.217	15.330
Imposto de renda e contribuição social a recolher	17	1.531	1.962	1.980
Aquisição de controladas	11	3.463	4.573	4.573
Dividendos a pagar	19	2.377	2.377	2.377
Instrumentos financeiros derivativos	15	2.659	1.984	1.984
Outras contas a pagar		2.549	2.012	2.015
Total do passivo circulante		167.393	165.635	166.225
Não circulante				
Empréstimos e financiamentos	15	31.592	34.022	34.022
Obrigações tributárias	17	6.157	6.768	6.768
Imposto de renda e contribuição social a recolher	17	6.963	7.275	7.275
Provisão para riscos trabalhistas	18	680	680	680
Aquisição de controladas	11	3.823	4.423	4.423
Total do passivo não circulante		49.215	53.168	53.168
Patrimônio líquido	19			
Capital social		65.000	65.000	65.000
Reserva legal		1.010	1.010	1.010
Reserva de lucros		11.480	11.480	11.480
Ajuste de avaliação patrimonial		(2.133)	(2.133)	(2.133)
Lucros acumulados		163	-	-
Total do patrimônio líquido		75.520	75.357	75.357
Total do passivo e patrimônio líquido		292.128	294.160	294.750

As notas explicativas são parte integrante das informações financeiras intermediárias.

## Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Demonstrações do resultado

Períodos de três meses findo em 31 de março de 2018 e 2017

(Em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

	Notas	Controladora		Consolidado
		31/03/2018	31/03/2017	31/03/2017
Receita operacional líquida	20	<b>131.064</b>	95.417	123.563
Custo dos serviços prestados	21	<b>(92.655)</b>	(68.380)	(92.467)
Lucro bruto		<b>38.409</b>	27.037	31.096
Receitas (despesas) operacionais:				
Despesas com vendas	21	<b>(327)</b>	(208)	(208)
Despesas administrativas e gerais	21	<b>(34.763)</b>	(27.390)	(33.369)
Resultado de equivalência patrimonial	11	-	(1.735)	-
Outras receitas e (despesas) operacionais	21	<b>46</b>	(2.157)	(2.157)
Lucro (prejuízo) operacional		<b>3.365</b>	(4.453)	(4.638)
Despesas financeiras	22	<b>(3.209)</b>	(4.563)	(4.819)
Receitas financeiras	22	<b>360</b>	315	318
Lucro (prejuízo) antes dos impostos		<b>516</b>	(8.701)	(9.139)
Imposto de renda e contribuição social diferido e corrente	23	<b>(353)</b>	11.450	11.888
Lucro líquido do período		<b>163</b>	2.749	2.749
Lucro básico e diluído por ações – Em R\$ por ação	24	<b>0,05</b>	0,88	0,88

As notas explicativas são parte integrante das informações financeiras intermediárias.

## Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Demonstrações do resultado abrangente

Períodos de três meses findos em 31 de março de 2018 e 2017

(Em milhares de reais – R\$)

	<b>Controladora</b>		<b>Consolidado</b>
	<b>31/03/2018</b>	<b>31/03/2017</b>	<b>31/03/2017</b>
Lucro líquido do período	<b>163</b>	2.749	2.749
Outros resultados abrangentes	-	-	-
Resultado abrangente do período	<b>163</b>	2.749	2.749

As notas explicativas são parte integrante das informações financeiras intermediárias.

## Flex Gestão de Relacionamento S.A.

Demonstrações das mutações do patrimônio líquido  
Períodos de três meses findos em 31 de março de 2018 e 2017  
(Em milhares de reais – R\$)

	Capital social	Reserva de lucros		Resultados acumulados	Ajuste de avaliação patrimonial	Total do patrimônio líquido
		Reserva legal	Retenção de lucros			
Saldos em 31 de dezembro de 2016	59.000	509	4.348	-	(2.133)	61.724
Lucro líquido do período	-	-	-	2.749	-	2.749
Saldos em 31 de março de 2017	59.000	509	4.348	2.749	(2.133)	64.473
Saldos em 31 de dezembro de 2017	65.000	1.010	11.480	-	(2.133)	75.357
Lucro líquido do período	-	-	-	<b>163</b>	-	<b>163</b>
Saldos em 31 de março de 2018	<b>65.000</b>	<b>1.010</b>	<b>11.480</b>	<b>163</b>	<b>(2.133)</b>	<b>75.520</b>

As notas explicativas são parte integrante das informações financeiras intermediárias.

## Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

### Demonstrações do fluxo de caixa

Períodos de três meses findos em 31 de março de 2018 e 2017

(Em milhares de reais – R\$)

	Controladora		Consolidado
	31/03/2018	31/03/2017	31/03/2017
<b>Atividades operacionais</b>			
Lucro (prejuízo) antes do imposto de renda e da contribuição social	516	(8.701)	(9.139)
Ajustes para conciliar o resultado às disponibilidades geradas pelas atividades operacionais			
Depreciação e amortização	7.335	4.698	6.648
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	-	1.500	1.500
Baixa de ativo imobilizado	-	122	122
Equivalência patrimonial	-	1.735	-
Instrumentos financeiros derivativos	394	2.673	2.673
Juros sobre empréstimos, financiamentos e dívidas	1.664	3.760	4.000
	<b>9.909</b>	<b>5.787</b>	<b>5.804</b>
<b>Variações nos ativos e passivos</b>			
Aumento (redução) no ativo			
Contas a receber	(8.868)	22.239	22.239
Impostos a recuperar	2.513	(460)	(460)
Outros créditos	(349)	(521)	(538)
Aumento (redução) de passivo			
Fornecedores	(1.659)	(12.379)	(12.379)
Obrigações trabalhistas	4.391	3.343	3.343
Obrigações tributárias	(649)	(1.610)	(1.610)
Outras contas a pagar	533	1.865	1.865
Partes relacionadas	-	(23.722)	(23.722)
Juros pagos sobre empréstimos e financiamentos	(2.859)	(2.871)	(2.871)
Imposto de renda e contribuição social pagos	(115)	-	-
<b>Fluxo de caixa gerado (consumido) nas atividades operacionais</b>	<b>2.847</b>	<b>(8.329)</b>	<b>(8.329)</b>
<b>Fluxo de caixa das atividades de investimento</b>			
Pagamento de cotas adquiridas de controladas	(1.720)	(845)	(845)
Caixa incorporado de controladas	808	1.608	1.608
Aquisição de ativo Imobilizado e intangível	(5.642)	(5.323)	(5.323)
<b>Fluxo de caixa consumido pelas atividades de investimento</b>	<b>(6.554)</b>	<b>(4.560)</b>	<b>(4.560)</b>
<b>Fluxo de caixa das atividades de financiamento</b>			
Captação de empréstimos e financiamentos	24.616	62.896	62.896
Amortização de empréstimos e financiamentos	(28.090)	(55.621)	(55.621)
<b>Fluxo de caixa gerado (consumido) nas atividades de financiamento</b>	<b>(3.474)</b>	<b>7.275</b>	<b>7.275</b>
<b>Saldo de caixa e equivalentes de caixa</b>			
No início do período	18.586	27.693	27.693
No final do período	11.405	22.079	22.079
<b>Redução de caixa e equivalentes de caixa</b>	<b>(7.181)</b>	<b>(5.614)</b>	<b>(5.614)</b>

As transações que não impactaram caixa estão apresentadas na Nota 26.

As notas explicativas são parte integrante das informações financeiras intermediárias.

## Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Demonstrações do valor adicionado

Período de três meses findo em 31 de março de 2018 e 2017

(Em milhares de reais – R\$)

Nota	Controladora		Consolidado
	31/03/2018	31/03/2017	31/03/2017
<b>1. Receitas</b>	<b>143.416</b>	102.979	133.555
Vendas de serviços	20 <b>143.369</b>	104.449	135.025
Outras receitas operacionais	<b>47</b>	30	30
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	-	(1.500)	(1.500)
<b>2. Insumos e serviços adquiridos de terceiros</b>	<b>(25.718)</b>	(18.819)	(28.364)
Custos dos produtos vendidos	<b>(15.592)</b>	(9.947)	(18.562)
Materiais, energia, serviços de terceiros e outros	<b>(10.126)</b>	(8.872)	(9.802)
<b>3. Valor adicionado bruto (1;2)</b>	<b>117.698</b>	84.160	105.191
<b>4. Depreciação e amortização</b>	<b>(7.335)</b>	(4.698)	(6.648)
Depreciação e amortização	21 <b>(7.335)</b>	(4.698)	(6.648)
<b>5. Valor adicionado líquido (3;4)</b>	<b>110.363</b>	79.462	98.543
<b>6. Valor adicionado recebido em transferência</b>	<b>360</b>	(1.420)	318
Resultado de equivalência patrimonial	-	(1.735)	-
Receitas financeiras	22 <b>360</b>	315	318
<b>7. Valor adicionado para distribuição (5;6)</b>	<b>110.723</b>	78.042	98.861
<b>8. Distribuição do valor adicionado</b>	<b>110.723</b>	78.042	98.861
<b>Pessoal</b>	21 <b>91.221</b>	71.930	89.593
Remuneração direta	<b>66.236</b>	50.205	61.735
Benefícios	<b>14.664</b>	12.270	14.986
FGTS	<b>5.712</b>	4.554	5.267
Outros	<b>4.609</b>	4.901	7.605
<b>Impostos, taxas e contribuições</b>	<b>12.782</b>	(3.644)	(1.194)
Federais	<b>9.333</b>	(6.502)	(5.374)
Municipais	<b>3.449</b>	2.858	4.180
<b>Remuneração do capital de terceiros financiadores</b>	<b>6.557</b>	7.007	7.713
Despesas financeiras	22 <b>3.209</b>	4.563	4.819
Aluguéis	<b>3.348</b>	2.444	2.894
<b>Remuneração do capital próprio</b>	<b>163</b>	2.749	2.749
Lucro do período	<b>163</b>	2.749	2.749

As notas explicativas são parte integrante das informações financeiras intermediárias.

## **Flex Gestão de Relacionamentos S.A.**

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias

31 de março de 2018

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

### **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.

## **Flex Gestão de Relacionamentos S.A.**

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias--Continuação  
31 de março de 2018  
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

### **1. Contexto operacional--Continuação**

#### **1.1 Descrição da Sociedade--Continuação:**

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., anteriormente denominada 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.

A emissão das informações trimestrais foi autorizada pela Diretoria Executiva em 15 de maio de 2018.

#### **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., conforme Instrumento Particular de Protocolo de Incorporação e sua Justificação celebrado na mesma data. 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.

O patrimônio líquido foi avaliado em 31 de dezembro de 2017, com base no valor contábil, conforme Laudo de Avaliação Contábil para Fins de Incorporação, emitido por empresa independente especializada. O acervo líquido contábil incorporado estava apresentado como segue:

## Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias--Continuação  
31 de março de 2018  
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

### 1. Contexto operacional -- Continuação

#### 1.2 Aspectos societários:--Continuação

	<u>31/12/2017</u>
Caixa e equivalentes de caixa	808
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 incorporado	<u>1.037</u>

### 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 está apresentando demonstrações financeiras consolidadas no trimestre findo em 31 de março de 2018 devido a incorporação da controlada comentada 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.

## **Flex Gestão de Relacionamentos S.A.**

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias--Continuação  
31 de março de 2018

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

### **2. Declaração da administração e base de preparação e apresentação das demonstrações financeiras--Continuação**

Devido às suas características, a Companhia pode apresentar oscilações em termos de volume de serviços prestados ao longo do exercício, 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.

### **3. Resumo das principais práticas contábeis**

As informações financeiras intermediárias foram preparadas de acordo com a Deliberação CVM nº 673/11, que estabelece 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 2017 (notas 1 e 2), exceto pela adoção das normas IFRS 15 / CPC 47 – Receita de Contrato com cliente e IFRS 9 / CPC 48 – Instrumentos financeiros, comentadas 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 31 de março de 2018.

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 2017, 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.

## **Flex Gestão de Relacionamentos S.A.**

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias--Continuação  
31 de março de 2018

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

### **3. Resumo das principais práticas contábeis--Continuação**

A Companhia entende que as alterações e revisões de normas emitidas pelo IASB com efeito a partir de 1º de janeiro de 2018 não produziram impactos significativos em suas demonstrações financeiras, e estão a seguir descritas:

#### IFRS 9 Instrumentos Financeiros (Vigência a partir de 01/01/2018)

Em julho de 2014, o IASB emitiu a versão final da IFRS 9 Instrumentos Financeiros (CPC 48 – Instrumentos Financeiros), que substitui a IAS 39 - Instrumentos Financeiros: Reconhecimento e Mensuração e todas as versões anteriores da IFRS 9. A IFRS 9 reúne os três aspectos do projeto de contabilização de instrumentos financeiros: classificação e mensuração, redução ao valor recuperável do ativo e contabilização de hedge. Com exceção da contabilidade de hedge, faz-se necessária a aplicação retrospectiva, contudo, o fornecimento de informações comparativas não é obrigatório.

#### Classificação e mensuração

Exceto por certos recebíveis, de acordo com o IFRS 9, a Companhia inicialmente mensura um ativo financeiro pelo seu valor justo acrescido, no caso de um ativo financeiro não mensurado pelo valor justo por meio do resultado, dos custos de transação.

De acordo com o IFRS 9, os instrumentos financeiros de dívida são mensurados subsequentemente pelo valor justo por meio do resultado (VJR), custo amortizado ou valor justo por meio de outros resultados abrangentes (VJORA). A classificação é baseada em dois critérios: o modelo de negócios da Companhia para gerenciar os ativos; e se os fluxos de caixa contratuais dos instrumentos representam "somente pagamentos de principal e juros" sobre o montante de capital em aberto (o "teste de SPPJ").

#### A nova classificação e mensuração dos ativos financeiros da Companhia são as seguintes:

- Instrumentos financeiros ao valor justo por meio do resultado (VJR), compreende itens mantidos para negociação e itens designados ao valor justo através do resultado no reconhecimento inicial. Além disso, de acordo com a IFRS 9, instrumentos de dívida com termos contratuais que não representam apenas pagamentos de principal e juros também são mensurados ao valor justo através do resultado. Esta categoria inclui o grupo de aplicações financeiras e instrumentos financeiros derivativos.
- Instrumentos financeiros ao custo amortizado para ativos financeiros que são mantidos dentro de um modelo de negócio com o objetivo de manter os ativos financeiros de modo a coletar fluxos de caixa contratuais que atendam ao critério de "SPPJ". Esta categoria inclui o grupo de contas a receber.

## **Flex Gestão de Relacionamentos S.A.**

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias--Continuação  
31 de março de 2018

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

### **3. Resumo das principais práticas contábeis--Continuação**

A nova classificação e mensuração dos ativos financeiros da Companhia são as seguintes:--  
Continuação

- Instrumentos financeiros ao valor justo por meio de outros resultados abrangentes (VJORA), com ganhos ou perdas recicladas para lucros ou perdas no desreconhecimento. Os ativos financeiros nesta categoria são os instrumentos financeiros cotados da Companhia que atendem ao critério de “SPPJ” e são mantidos dentro de um modelo de negócios para coletar fluxos de caixa e para vender.

IFRS 15 Receitas de contratos com clientes (Vigência a partir de 01/01/2018)

A IFRS 15 (CPC 47 - Receita de Contrato com Cliente) foi emitida em maio de 2014, alterada em abril de 2016 e estabelece um modelo de cinco etapas para contabilização das receitas decorrentes de contratos com clientes. De acordo com a IFRS 15, a receita é reconhecida por um valor que reflete a contrapartida a que uma entidade espera ter direito em troca de transferência de bens ou serviços para um cliente. A nova norma para receita substituirá todos os requisitos atuais de reconhecimento de receita de acordo com as IFRS.

A aplicação retrospectiva completa ou a aplicação retrospectiva modificada será exigida para períodos anuais com início a partir de 1º de janeiro de 2018. A Companhia adotou a nova norma requerida com base no método retrospectivo modificado.

A Companhia atua na prestação de serviços de Contact Center. Os serviços são vendidos por conta própria em contratos identificados e separados com os clientes.

Para contratos com clientes em que geralmente se espera que a venda de serviços seja a única obrigação de execução, a adoção da IFRS 15 não teve impactos na receita e no resultado da Companhia. A Companhia entende que o reconhecimento de receita ocorre em um momento em que o serviço é prestado.

## Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias--Continuação  
31 de março de 2018

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

### 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 é regularmente monitorada e gerenciada 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:

	<u>Controladora</u>		<u>Consolidado</u>
	<u>31/03/2018</u>	<u>31/12/2017</u>	<u>31/12/2017</u>
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 8)	11.405	18.586	19.393
Contas a receber de clientes (Nota 9)	114.595	105.005	105.727
	<u>125.600</u>	<u>123.591</u>	<u>125.120</u>

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.

## Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias--Continuação  
31 de março de 2018  
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

### 4. Gestão de risco financeiro--Continuação

#### 4.1 Fatores de risco financeiro--Continuação

##### 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 31 de março de 2018 e dezembro de 2017 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 31/03/2018						
Contraparte	Vencimento	Compra/ venda	Taxa futura	Valor justo da posição ativa	Valor justo da posição passiva	Saldo mar/2018
Citi	Fevereiro/2020	Compra	3,82	5.988	6.109	(121)
Itaú	Novembro/2019	Compra	3,77	12.637	9.224	3.413
CCB	Julho/2019	Compra	3,31	2.270	2.115	155
CCB	Julho/2019	Compra	3,12	1.760	1.777	(17)
CCB	Outubro/2018	Compra	3,23	1.387	1.358	29
						<u>3.459</u>
					Ativo	6.118
					Passivo	(2.659)
					Líquido	<u>3.459</u>

## Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias--Continuação  
31 de março de 2018  
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

### 4. Gestão de risco financeiro--Continuação

#### 4.1 Fatores de risco financeiro--Continuação

##### c) Risco de câmbio--Continuação

Instrumentos financeiros derivativos em 31/12/2017						
Contraparte	Vencimento	Compra/ venda	Taxa futura	Valor justo da posição ativa	Valor justo da posição passiva	Saldo dez/2017
Citi	Fevereiro/2020	Compra	3,82	6.767	6.946	(179)
Itaú	Novembro/2019	Compra	3,77	14.426	10.560	3.866
CCB	Julho/2019	Compra	3,31	2.238	2.185	53
CCB	Julho/2019	Compra	3,12	2.104	2.120	(16)
CCB	Outubro/2018	Compra	3,23	2.688	2.559	129
						<u>3.853</u>
					Ativo	5.837
					Passivo	(1.984)
					Líquido	<u>3.853</u>

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.

## Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias--Continuação  
31 de março de 2018

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

### 4. Gestão de risco financeiro--Continuação

#### 4.1 Fatores de risco financeiro--Continuação

##### d) Risco de liquidez--Continuação

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	Acima de cinco anos
<b>Em 31 de março de 2018</b>				
Fornecedores	15.181	-	-	-
Empréstimos e financiamentos	82.198	41.050	-	-
Aquisição de controladas	3.479	4.628	-	-
<b>Em 31 de dezembro de 2017</b>				
Fornecedores	16.715	-	-	-
Empréstimos e financiamentos	84.635	44.832	-	-
Aquisição de controladas	4.828	6.001	-	-
	Consolidado			
	Menos de um ano	Entre um e três anos	Entre três e cinco anos	Acima de cinco anos
<b>Em 31 de dezembro de 2017</b>				
Fornecedores	16.840	-	-	-
Empréstimos e financiamentos	84.635	44.832	-	-
Aquisição de controladas	4.828	6.001	-	-

##### 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, levando 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 um aumento de 1,531% 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:

## Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias--Continuação  
31 de março de 2018  
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

### 4. Gestão de risco financeiro--Continuação

#### 4.1 Fatores de risco financeiro--Continuação

e) Análise de sensibilidade – taxa de câmbio--Continuação

Instrumentos financeiro derivativos	31/03/2018		
	Ativo	Passivo	Nocional
Contratos de câmbio a termo - R\$ para US\$ (Nota 15)	6.118	2.659	19.781
Empréstimos em US\$ (Nota 15)	-	22.349	-
Saldos em 31 de março de 2018	<b>6.118</b>	<b>25.008</b>	<b>19.781</b>

Operação	Risco	Cenário				
		Provável	25%	50%	-25%	-50%
Hedge	Dívida	(303)	(379)	(455)	228	152
Dívida em	(Risco aumento US\$)					
US\$	Derivativo	303	379	455	(228)	(152)
	(Risco queda US\$)					
	Efeito líquido	-	-	-	-	-

O cenário provável utiliza a taxa de câmbio projetada a R\$ 3,35, com base nas projeções do Banco Central do Brasil, conforme relatório Focus datado de 29 de março de 2018.

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).

A administração entende que o cenário provável para os próximos doze meses é CDI a 7,27% ao ano, conforme expectativas de mercado e relatório Focus datado de 29 de março de 2018.

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:

## Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias--Continuação  
31 de março de 2018  
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

### 4. Gestão de risco financeiro--Continuação

#### 4.2 Gestão de capital

Operação	Risco	Cenário				
		Provável	25%	50%	-25%	-50%
Empréstimos e financiamentos	Variação do CDI	(8.388)	(10.485)	(12.582)	6.291	4.194

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 e instrumentos financeiros derivativos. 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 31 de março de 2018 e 31 de dezembro de 2017 e podem ser assim sumarizados:

	Controladora		Consolidado
	31/03/2018	31/12/2017	31/12/2017
Empréstimos e financiamentos (Nota 15)	<b>108.882</b>	114.057	114.057
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 8)	<b>(11.405)</b>	(18.586)	(19.393)
Instrumentos financeiros derivativos (Nota 15)	<b>(3.458)</b>	(3.853)	(3.853)
Dívida líquida	<b>94.019</b>	91.618	90.811
Total do patrimônio líquido	<b>75.520</b>	75.357	75.357
Total do capital	<b>169.539</b>	166.975	166.168
Índice de alavancagem financeira - %	<b>55,5</b>	54,9	54,7

## Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias--Continuação  
31 de março de 2018

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

### 4. Gestão de risco financeiro—Continuação

#### 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.

## Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias--Continuação  
31 de março de 2018  
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

### 4. Gestão de risco financeiro—Continuação

#### 4.3 Estimativa do valor justo--Continuação

##### Hierarquia do valor justo--Continuação

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:

	<b>Controladora</b>			
	<b>31/03/2018</b>			
	<b>Nível 1</b>	<b>Nível 2</b>	<b>Nível 3</b>	<b>Saldo total</b>
Ativos financeiros ao valor justo por meio do resultado				
Instrumentos financeiros derivativos	-	<b>6.118</b>	-	<b>6.118</b>
Passivos financeiros ao valor justo por meio do resultado				
Instrumentos financeiros derivativos	-	<b>(2.659)</b>	-	<b>(2.659)</b>
Saldo líquido	-	<b>3.459</b>	-	<b>3.459</b>
	<b>Controladora/Consolidado</b>			
	<b>31/12/2017</b>			
	<b>Nível 1</b>	<b>Nível 2</b>	<b>Nível 3</b>	<b>Saldo total</b>
Ativos financeiros ao valor justo por meio do resultado				
Instrumentos financeiros derivativos	-	5.837	-	5.837
Passivos financeiros ao valor justo por meio do resultado				
Instrumentos financeiros derivativos	-	(1.984)	-	(1.984)
Saldo líquido	-	3.853	-	3.853

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

## Flex Gestão de Relacionamento S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias--Continuação  
31 de março de 2018

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

### 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 por segmento está apresentado a seguir:

	31/03/2018		
	Telemarketing	Recuperação de créditos	Controladora
Receita operacional líquida	83.577	47.487	131.064
Custo dos serviços prestados	(58.026)	(34.629)	(92.655)
Lucro bruto	25.551	12.858	38.409
Margem bruta	30,6	27,1	29,3

  

	31/03/2017		
	Telemarketing	Recuperação de créditos	Consolidado
Receita operacional líquida	83.709	39.854	123.563
Custo dos serviços prestados	(61.766)	(30.701)	(92.467)
Lucro bruto	21.943	9.153	31.096
Margem bruta	26,2	23,0	25,2

As receitas brutas dos três principais clientes da Companhia representam aproximadamente 39% da receita total em 31 de março de 2018 (aproximadamente 42% em 31 de março de 2017). Demais receitas são oriundas de diversos clientes, sendo que nenhum deles isoladamente representa mais de 5% da receita bruta total.

## Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias--Continuação  
31 de março de 2018  
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

### 6. Instrumentos financeiros por categoria

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

#### Ativos financeiros - Controladora

	Controladora			
	31/03/2018		31/12/2017	
	Custo amortizado	Valor justo por meio do resultado	Custo amortizado	Valor justo por meio do resultado
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 8)	11.405	-	18.586	-
Contas a receber de clientes (Nota 9)	114.595	-	105.005	-
Instrumentos financeiros derivativos (Nota 15)	-	6.118	-	5.837
	<b>126.000</b>	<b>6.118</b>	123.591	5.837

#### Passivos financeiros - Controladora

	Controladora			
	31/03/2018		31/12/2017	
	Custo amortizado	Valor justo por meio do resultado	Custo amortizado	Valor justo por meio do resultado
Instrumentos financeiros derivativos (Nota 15)	-	1.984	-	1.984
Fornecedores (Nota 14)	15.181	-	16.715	-
Empréstimos e financiamentos (Nota 15)	108.882	-	114.057	-
Aquisição de controladas (Nota 11)	7.286	-	8.996	-
Outras contas a pagar	2.549	-	2.012	-
	<b>133.898</b>	<b>1.984</b>	141.780	1.984

#### Ativos financeiros - Consolidado

	Consolidado	
	31/12/2017	
	Custo amortizado	Valor justo por meio do resultado
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 8)	19.393	-
Contas a receber de clientes (Nota 9)	105.727	-
Instrumentos financeiros derivativos (Nota 15)	-	5.837
	<b>125.120</b>	<b>5.837</b>

## Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias--Continuação  
31 de março de 2018  
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

### 6. Instrumentos financeiros por categoria--Continuação

#### Passivos financeiros - Consolidado

	Consolidado	
	31/12/2017	
	Custo amortizado	Valor justo por meio do resultado
Instrumentos financeiros derivativos (Nota 15)	-	1.984
Fornecedores (Nota 14)	16.840	-
Empréstimos e financiamentos (Nota 15)	114.057	-
Aquisição de controladas (Nota 11)	8.996	-
Outras contas a pagar	2.015	-
	<b>141.908</b>	<b>1.984</b>

### 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
	31/03/2018	31/12/2017	31/12/2017
Contas a receber de clientes			
Contrapartes com classificação externa de crédito ( <i>Standard &amp; Poor's</i> )			
AAA	-	4.742	4.742
AA	<b>1.362</b>	-	-
BB	<b>28.760</b>	24.751	24.751
B	<b>2.278</b>	12.607	12.607
	<b>32.400</b>	42.100	42.100
Contrapartes sem classificação externa de crédito			
Grupo 2	<b>82.525</b>	63.235	63.957
Total de contas a receber de clientes (Nota 9)	<b>114.925</b>	105.335	106.057
Conta corrente e depósitos bancários de curto prazo <sup>(1)</sup>			
A	<b>426</b>	420	420
BB	<b>10.958</b>	18.110	18.917
Contrapartes sem classificação externa de crédito	<b>4</b>	11	11
	<b>11.388</b>	18.541	19.348

## Flex Gestão de Relacionamento S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias--Continuação  
31 de março de 2018

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

### 7. Qualidade do crédito dos ativos financeiros--Continuação

<sup>(1)</sup> O saldo residual do item "Caixa e equivalentes de caixa" do balanço patrimonial é dinheiro em caixa.

- 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. Todas as inadimplências foram totalmente recuperadas.

Nenhum dos ativos financeiros totalmente adimplentes foi renegociado no último exercício.  
Nenhum dos empréstimos às partes relacionadas está vencido ou *impaired*.

Os saldos vencidos acima de 180 dias estão parcialmente provisionados para perdas com crédito de liquidação duvidosa (Nota 9).

### 8. Caixa e equivalentes de caixa

	Controladora		Consolidado
	31/03/2018	31/12/2017	31/12/2017
Bancos	7.776	6.073	6.073
Aplicações financeiras de liquidez imediata	3.629	12.513	13.320
	<b>11.405</b>	18.586	19.393

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 de Depósito Interbancário (CDI) entre 95% e 99% (2017 – 95% a 99%). As receitas financeiras geradas por essas aplicações financeiras são registradas como receitas financeiras (nota 22).

## Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias--Continuação  
31 de março de 2018

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

### 9. Contas a receber de clientes e Outras contas a receber

Descrição	Controladora		Consolidado
	31/03/2018	31/12/2017	31/12/2017
Contas a receber de clientes	<b>114.925</b>	105.335	106.057
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	<b>(330)</b>	(330)	(330)
Contas a receber de clientes, líquidas	<b>114.595</b>	105.005	105.727
Outros créditos	<b>12.988</b>	12.226	12.087
Empréstimos para terceiros	<b>10.876</b>	11.548	11.548
Menos parcela não circulante	<b>(8.612)</b>	(9.397)	(9.398)
Parcela circulante	<b>129.846</b>	119.382	119.964

Os saldos vencidos acima de 180 dias estão parcialmente provisionados para perdas com crédito de liquidação duvidosa. Os valores em negociação, superiores a 10 meses, são baixados contra a provisão de perda, constituída mensalmente para esta finalidade.

Os outros créditos se referem, substancialmente, a adiantamentos realizados a fornecedores e funcionários.

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

	Controladora		Consolidado
	31/03/2018	31/12/2017	31/12/2017
Contas a receber de clientes	<b>114.595</b>	105.005	105.727
Empréstimos para terceiros	<b>10.876</b>	11.548	11.548
	<b>125.471</b>	116.553	117.275

#### Contas a receber líquidas por vencimento

	Controladora		Consolidado
	31/03/2018	31/12/2017	31/12/2017
A vencer	<b>108.277</b>	97.955	98.677
Vencidos:			
Até 30 dias	<b>5.504</b>	4.655	4.655
De 31 a 60 dias	<b>214</b>	1.052	1.052
De 61 a 90 dias	<b>263</b>	272	272
De 91 a 180 dias	<b>306</b>	276	276
Há mais de 180 dias	<b>361</b>	1.125	1.125
Total	<b>114.925</b>	105.335	106.057

## Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias--Continuação  
31 de março de 2018

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

### 9. Contas a receber de clientes e Outras contas a receber -- Continuação

Movimentação da provisão para créditos de liquidação duvidosa:

Descrição	Controladora		Consolidado
	31/03/2018	31/03/2017	31/03/2017
Saldo no início do período	(330)	(156)	(156)
Adições	-	(1.500)	(1.500)
Baixas	-	-	-
Saldo no final do período	(330)	(1.656)	(1.656)

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
	31/03/2018	31/12/2017	31/12/2017
PIS e COFINS a recuperar	1.364	1.355	1.355
Imposto s/ serviços (ISS) a recuperar	72	107	107
INSS a recuperar	4.082	3.698	3.698
	5.518	5.160	5.160

O crédito de INSS a recuperar registrado em 2017, é decorrente de pagamentos realizados a maior no exercício de 2012 a 2016, motivados pela inclusão de verbas indenizatórias na base de cálculo de INSS a recolher. Esse evento foi registrado no resultado do primeiro trimestre do exercício de 2017 em "Outras despesas operacionais, líquidas".

## Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias--Continuação  
31 de março de 2018

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

### 10. Impostos a recuperar--Continuação

#### Imposto de renda e contribuição social a recuperar

	Controladora		Consolidado
	31/03/2018	31/12/2017	31/12/2017
Imposto de renda a recuperar	2.209	4.819	4.843
Contribuição social a recuperar	412	403	412
	<b>2.621</b>	<b>5.222</b>	<b>5.255</b>

### 11. Investimentos

Descrição	Controladora		Consolidado
	31/03/2018	31/12/2017	31/12/2017
Primius Technology Serviços em Informática Ltda.	-	2.623	-
Flex Análise de Crédito e Cobrança Ltda.	-	-	-
Te Atende.Com Ltda.	-	-	-
<b>Investimento em controladas</b>	-	<b>2.623</b>	-
Cotas de investimentos – Unicred	194	194	194
<b>Outros investimentos</b>	<b>194</b>	<b>194</b>	<b>194</b>
<b>Investimentos</b>	<b>194</b>	<b>2.817</b>	<b>194</b>

Em 02 de janeiro de 2018, a Companhia incorporou a controlada Primius Technology Serviços em Informática Ltda., conforme descrito na Nota 1.2.

#### Aquisição de controladas – saldo a pagar

As aquisições dos investimentos acima descritos foram realizadas com pagamento parcial à vista e parcelamento de saldo devedor.

A aquisição do Grupo RR foi negociada para pagamentos entre 2016 e 2021. A próxima parcela vence em 02/04/2018 e as demais no primeiro dia de cada mês subsequente, até agosto de 2020. O saldo devedor é corrigido pela variação mensal do CDI.

O saldo devedor referente à aquisição da Primius foi integralmente liquidado em janeiro de 2018, e foi corrigido pela variação mensal do CDI.

## Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias--Continuação  
31 de março de 2018

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

### 11. Investimentos--Continuação

#### Aquisição de controladas – saldo a pagar--Continuação

	<b>Controladora</b>		<b>Consolidado</b>
	<b>31/03/2018</b>	<b>31/12/2017</b>	<b>31/12/2017</b>
Saldo inicial	<b>8.996</b>	15.676	15.676
Aquisição Primius	-	1.634	1.634
Amortizações	<b>(1.720)</b>	(8.180)	(8.180)
Juros pagos	<b>(109)</b>	(1.213)	(1.213)
Juros apropriados	<b>119</b>	1.079	1.079
Saldo final	<b>7.286</b>	8.996	8.996
Circulante	<b>3.463</b>	4.573	4.573
Não circulante	<b>3.823</b>	4.423	4.423

O cronograma dos vencimentos está abaixo apresentado:

	<b>Controladora</b>		<b>Consolidado</b>
	<b>31/03/2018</b>	<b>31/12/2017</b>	<b>31/12/2017</b>
Até 1 ano	<b>3.463</b>	4.573	4.573
Entre 1 e 3 anos	<b>3.823</b>	4.423	4.423
	<b>7.286</b>	8.996	8.996

### 12. Imobilizado

O ativo imobilizado tem o seu valor recuperável analisado periodicamente, sendo que em 31 de março de 2018, a Administração da Companhia avalia que não há indicadores que resultem na necessidade de constituição de provisão para redução ao valor recuperável de ativos.

## Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias--Continuação

31 de março de 2018

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

### 12. Imobilizado--Continuação

	Móveis e utensílios	Máquinas e equipamentos	Equipamentos de processamento de dados	Benfeitorias propriedade de terceiros	Imobilizado em andamento	Outros	Total
Taxa de depreciação - %	10%	10%	20%	14%	-	20%	
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2016	4.763	2.678	10.701	24.163	309	69	42.683
Adições decorrentes de incorporação (Nota 1.2)	2.071	1.530	2.287	8.120	-	-	14.008
Adições	427	287	2.515	1.173	7	-	4.409
Baixas	-	-	-	-	(122)	-	(122)
Depreciação	(215)	(139)	(1.078)	(2.120)	-	(5)	(3.557)
Saldo contábil líquido em 31 de março de 2017	7.046	4.356	14.425	31.336	194	64	57.421
Custo histórico	10.586	6.363	27.704	52.978	194	83	97.908
Depreciação acumulada	(3.540)	(2.007)	(13.279)	(21.642)	-	(19)	(40.487)
	7.046	4.356	14.425	31.336	194	64	57.421
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2017	8.251	5.261	13.329	36.874	2.456	52	66.223
Adições decorrentes de incorporação (Nota 1.2)	30	-	-	3	-	-	33
Adições	456	276	1.320	1.412	4	-	3.468
Depreciação	(313)	(175)	(1.159)	(2.303)	-	(4)	(3.954)
Saldo contábil líquido em 31 de março de 2018	8.424	5.362	13.490	35.986	2.460	48	65.770
Custo histórico	12.122	7.292	33.184	65.805	2.460	83	120.946
Depreciação acumulada	(3.698)	(1.930)	(19.694)	(29.819)	-	(35)	(55.176)
	8.424	5.362	13.490	35.986	2.460	48	65.770

## Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias--Continuação  
31 de março de 2018

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

### 12. Imobilizado--Continuação

O saldo de imobilizado em andamento em 31 de março de 2018 refere-se substancialmente aos gastos incorridos na aquisição de máquinas, outros ativos (cotas de consórcio), que serão concluídos entre 2017 e 2019.

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

	Controladora	
	31/03/2018	31/12/2017
Móveis e utensílios	333	68
Máquinas e equipamentos	202	108
Equipamentos de informática	6.071	6.071
Benfeitorias em propriedades de terceiros	9.496	9.170
	<b>16.101</b>	<b>15.417</b>

### 13. Intangível

	Controladora		Consolidado
	31/03/2018	31/12/2017	31/12/2017
Ágio na aquisição de controladas	32.214	32.214	32.214
Carteira de clientes	24.056	24.056	24.056
Marca	8.591	8.591	8.591
Amortização mais valia	(19.702)	(17.181)	(17.181)
Intangíveis oriundos da aquisição da Flex Cobrança	12.945	15.466	15.466
Carteira de clientes	1.688	-	1.688
Marca	28	-	28
Amortização mais valia	(106)	-	(53)
Intangíveis oriundos da aquisição da Primius	1.610	-	1.662
Softwares - custo	12.295	11.519	11.533
Amortização acumulada	(4.963)	(4.368)	(4.382)
Softwares	7.332	7.151	7.151
Desenvolvimento softwares - custo	5.893	4.471	4.471
Amortização acumulada	(700)	(472)	(472)
Desenvolvimento softwares	5.193	3.999	3.999
Intangível	<b>59.294</b>	<b>58.830</b>	<b>60.492</b>

## Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias--Continuação

31 de março de 2018

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

### 13. Intangível--Continuação

#### Movimentação

	Controladora							Total
	Softwares	Desenvolvimento	Ágio	Cobrança		Primius		
				Carteira de clientes	Marca	Carteira de clientes	Marca	
Taxa de amortização (%)	20%	20%	-	14%	50%	11,82%	50%	
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2016	6.762	-	-	-	-	-	-	6.762
Adição de controladas	1.015	-	32.214	18.328	1.432	-	-	52.989
Adições	914	-	-	-	-	-	-	914
Amortização	(497)	-	-	(286)	(358)	-	-	(1.141)
Saldo contábil líquido em 31 de março de 2017	8.194	-	32.214			-	-	59.524
Custo histórico	10.995	-	32.214	24.056	8.591	-	-	75.856
Amortização acumulada	(2.801)	-	-	(6.014)	(7.517)	-	-	(16.332)
	8.194	-	32.214	18.042	1.074	-	-	59.524
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2017	7.151	3.999	32.214	15.466	-	-	-	58.830
Adição de controladas	9	-	-	-	-	1.637	25	1.671
Adições	753	1.421	-	-	-	-	-	2.174
Amortização	(581)	(227)	-	(2.521)	-	(50)	(2)	(3.381)
Saldo contábil líquido em 31 de março de 2018	7.332	5.193	32.214	12.945	-	1.587	23	59.294
Custo histórico	12.295	5.893	32.214	24.056	8.591	1.688	28	84.765
Amortização acumulada	(4.963)	(700)	-	(11.111)	(8.591)	(101)	(5)	(25.471)
	7.332	5.193	32.214	12.945	-	1.587	23	59.294

## Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias--Continuação  
31 de março de 2018  
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

### 13. Intangível--Continuação

#### Teste de ágio para verificação de impairment

O ágio é alocado às Unidades Geradoras de Caixa (UGCs), identificadas de acordo com o segmento operacional. Conforme apurado na combinação de negócios, o ágio oriundo da aquisição de controladas foi integralmente atribuído ao segmento de Cobrança.

O valor recuperável de uma UGC é determinado com base em cálculos do valor em uso. Esses cálculos usam projeções de fluxo de caixa, antes do imposto de renda e da contribuição social, baseadas em orçamentos financeiros aprovados pela administração para um período de cinco anos. Os valores referentes aos fluxos de caixa posteriores ao período de cinco anos foram extrapolados com base nas taxas de crescimento estimadas apresentadas a seguir. A taxa de crescimento não excede a taxa de crescimento média de longo prazo do setor no qual a UGC atua.

Os resultados apurados na avaliação de 31 de dezembro de 2017 indicam que não houve apuração de perda por impairment a ser reconhecida no exercício, tendo em vista que o valor líquido do fluxo de caixa apurado foi superior ao valor residual desses ativos. A avaliação é realizada anualmente no último trimestre de cada exercício, sendo que na preparação destas demonstrações financeiras intermediárias, a Companhia avaliou a existência de fatores que pudessem impactar o valor recuperável do ágio e não constatou indicativos desta situação.

### 14. Fornecedores

	Controladora		Consolidado
	31/03/2018	31/12/2017	31/12/2017
Fornecedores - materiais e serviços	11.347	11.174	11.299
Fornecedores - telefonia	3.834	5.541	5.541
	<b>15.181</b>	16.715	16.840

## Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias--Continuação  
31 de março de 2018  
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

### 15. Empréstimos e financiamentos

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

Modalidade	Encargos mensais	Encargos Anuais	Vcto	Controladora		Consolidado
				31/03/2018	31/12/2017	31/12/2017
<b>Moeda nacional</b>						
Arrendamentos	1,18% a.m. (eq. CDI + 0,65%)	15,14% a.a. (eq. CDI + 8,11%)	2020	6.867	7.738	7.738
Finame	0,82% a.m. (eq. CDI + 0,29%)	10,38% a.a. (eq. CDI + 3,56%)	2021	917	1.154	1.154
Capital de giro	0,87% a.m. (eq. CDI + 0,34%)	10,95% a.a. (eq. CDI + 4,12%)	2020	57.224	51.377	51.377
Conta garantida	1% a.m. (eq. CDI + 0,47%)	12,64% a.a. (eq. CDI + 5,75%)	2018	21.525	24.306	24.306
Antecipação de recebíveis	Custo da operação: 1,37%		2018	-	1.989	1.989
Total moeda nacional				86.533	86.564	86.564
<b>Moeda estrangeira<sup>(1)</sup></b>						
Capital de giro		Libor + 3,8% a.a.	2020	22.349	27.493	27.493
Total moeda estrangeira				22.349	27.493	27.493
Total				108.882	114.057	114.057
Circulante				77.290	80.035	80.035
Não circulante				31.592	34.022	34.022

<sup>(1)</sup> 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.

## Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias--Continuação  
31 de março de 2018

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

### 15. Empréstimos e financiamentos--Continuação

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
	31/03/2018	31/12/2017	31/12/2017
Até 1 ano	77.290	80.035	80.035
Entre 1 e 3 anos	31.592	34.022	34.022
	<b>108.882</b>	<b>114.057</b>	<b>114.057</b>

#### Movimentação de saldo

A movimentação dos saldos de empréstimos está apresentada abaixo:

	Controladora		Consolidado
	31/03/2018	31/03/2017	31/03/2017
<b>Saldo inicial</b>	<b>114.057</b>	86.612	87.868
Adições	24.616	62.896	62.896
Incorporação de controladas	-	1.082	-
Juros incorridos	654	3.330	3.330
Juros pagos	(2.355)	(2.871)	(2.871)
Amortizações	(28.090)	(55.621)	(55.795)
Saldo final	<b>108.882</b>	95.428	95.428

#### Cláusulas restritivas

A Companhia apresenta um único contrato de capital de giro com cláusulas restritivas (“*covenants*”) que inclui a manutenção de índices mínimos de cobertura da dívida e coeficiente de endividamento, apurados em 31 de dezembro, das quais destacamos:

- Dívida Líquida ajustada (incluso o passivo tributário) / EBITDA em 2017 < 2X e em 2018 < 1,5X;
- EBITDA/ Despesa financeira ajustada > 1,5 em todos os Exercícios;
- Liquidez corrente > 1x em todos os Exercícios.

As medições de *covenants* são feitas anualmente e em 31 de dezembro de 2017 a Companhia estava em desconformidade com as referidas cláusulas. O indicador dívida líquida ajustada / EBITDA em 2017 foi apurado 2,15 e, com isso, a Companhia procedeu à reclassificação do saldo deste contrato para o passivo circulante. Tendo em vista a medição deste *covenant* ser anual, mantivemos todo o saldo no passivo circulante em 31 de março de 2018. O saldo devedor deste contrato em 31 de março de 2018 é de R\$ 8.571 (31 de dezembro de 2017 - R\$ 10.410).

## Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias--Continuação  
31 de março de 2018  
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

### 15. Empréstimos e financiamentos--Continuação

#### Cláusulas restritivas--Continuação

A Companhia está em processo de negociação junto à instituição financeira do contrato em questão com a finalidade de revisar o índice Dívida Líquida Ajustada / EBITDA, tendo em vista os indicadores apurados pelo mercado oscilarem entre 3 e 4X, indicando necessidade de revisão de nossos atuais patamares estipulados entre 1,5 e 2X.

Adicionalmente, a Companhia realizou reunião junto à instituição financeira e obteve anuência para que não ocorra a liquidação antecipada deste contrato em função do descumprimento da cláusula restritiva em questão.

#### 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:

	<b>Controladora</b>		<b>Consolidado</b>
	<b>31/03/2018</b>	<b>31/12/2017</b>	<b>31/12/2017</b>
Circulante			
Caixa e equivalentes de caixa	<b>1.300</b>	<b>400</b>	<b>400</b>
Contas a receber	<b>26.950</b>	<b>24.350</b>	<b>24.350</b>
Não circulante			
Equipamentos de informática	<b>6.867</b>	<b>7.730</b>	<b>7.730</b>
Total de ativos dados como garantia	<b>35.117</b>	<b>32.480</b>	<b>32.480</b>

#### 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 31 de março de 2018, totalizam R\$ 19.781 (2017 – R\$ 28.139).

Os saldos apurados oriundos dessas operações estão apresentados a seguir:

## Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias--Continuação  
31 de março de 2018  
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

### 15. Empréstimos e financiamentos--Continuação

Instrumentos financeiros derivativos – contrato de câmbio a termo--Continuação

	Controladora		Consolidado
	31/03/2018	31/12/2017	31/12/2017
Ativo circulante	6.118	5.837	5.837
Passivo circulante	(2.659)	(1.984)	(1.984)
Exposição líquida	3.459	3.853	3.853

### 16. Obrigações trabalhistas

	Controladora		Consolidado
	31/03/2018	31/12/2017	31/12/2017
Salários e honorários	14.890	14.645	14.783
Encargos sociais	3.874	4.558	4.583
Provisão de férias e 13º salário	26.718	21.557	21.725
	45.482	40.760	41.091

### 17. Obrigações fiscais

Obrigações tributárias

	Controladora		Consolidado
	31/03/2018	31/12/2017	31/12/2017
PIS e COFINS a recolher	4.771	6.390	6.410
ISS a recolher	5.111	3.725	3.755
INSS a recolher	5.035	3.542	3.586
Outras retenções na fonte	-	-	19
Parcelamento de PIS e COFINS	425	500	500
Parcelamento de ISS	7.676	7.828	7.828
	23.018	21.985	22.098
Circulante	16.861	15.217	15.330
Não circulante	6.157	6.768	6.768

## Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias--Continuação  
31 de março de 2018

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

### 17. Obrigações fiscais--Continuação

#### Imposto de renda e contribuição social a recolher

	<b>Controladora</b>		<b>Consolidado</b>
	<b>31/03/2018</b>	<b>31/12/2017</b>	<b>31/12/2017</b>
Imposto de renda e contribuição social	<b>67</b>	-	9
IRRF a recolher	<b>1.195</b>	1.628	1.637
Parcelamento de IRPJ e CSLL	<b>7.232</b>	7.609	7.609
	<b>8.494</b>	9.237	9.255
Circulante	<b>1.531</b>	1.962	1.980
Não circulante	<b>6.963</b>	7.275	7.275

#### Imposto de renda e contribuição social diferidos

	<b>Controladora</b>		<b>Consolidado</b>
	<b>31/03/2018</b>	<b>31/12/2017</b>	<b>31/12/2017</b>
Créditos fiscais diferidos			
Prejuízos fiscais de imposto de renda e base negativa de contribuição social	<b>2.033</b>	1.762	1.762
Amortização da carteira de clientes e marca	<b>839</b>	813	813
Diferenças temporárias			
Provisão para contingências	<b>231</b>	231	231
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	<b>112</b>	112	112
Ativo diferido total	<b>3.215</b>	2.918	2.918
Débitos fiscais diferidos			
Amortização fiscal do ágio	<b>(2.373)</b>	(1.825)	(1.825)
Compra vantajosa	<b>(273)</b>	(286)	(286)
Passivo diferido total	<b>(2.646)</b>	(2.111)	(2.111)
Imposto de renda e contribuição social diferidos ativo/ (passivo)	<b>569</b>	807	807

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

	<b>Controladora</b>	
	<b>31/03/2018</b>	<b>31/03/2017</b>
Saldo no início do período	807	501
Imposto diferido na incorporação de controlada	-	(6.660)
Imposto diferido reconhecido no resultado de período	<b>(238)</b>	11.450
Saldo no final do período	<b>569</b>	5.291

## Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias--Continuação  
31 de março de 2018

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

### 17. Obrigações fiscais--Continuação

#### Imposto de renda e contribuição social diferidos--Continuação

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 31 de março de 2018, o saldo a pagar referente a este parcelamento totaliza R\$ 425 (2017 – R\$ 500).

Em 31 de março de 2018 há 81 parcelas em aberto, com valor estimado em R\$ 28, sendo amortizado do saldo devedor o montante de R\$ 19.

#### 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:

<b>Programas de Parcelamento Incentivado - PPI</b>					
	<b>Data adesão</b>	<b>Parcelas</b>	<b>Parcelas em aberto</b>	<b>Dívida parcelada</b>	<b>Saldo em 31/03/2018</b>
Parcelamento nº 2737377-0	25/11/2015	120	104	2.644	<b>2.602</b>
Parcelamento nº 2275089-4	20/01/2015	120	94	3.648	<b>3.821</b>
				6.292	<b>6.423</b>

  

<b>Parcelamento Administrativo de Débitos Tributários – PAT</b>					
	<b>Data adesão</b>	<b>Parcelas</b>	<b>Parcelas em aberto</b>	<b>Dívida parcelada</b>	<b>Saldo em 31/03/2018</b>
Parcelamento nº 2572835-0	15/08/2015	60	34	796	<b>556</b>
Parcelamento nº 2470680-9	16/03/2015	60	30	183	<b>98</b>
Parcelamento nº 2470556-0	16/03/2015	60	30	2.843	<b>599</b>
				3.822	<b>1.253</b>
				10.114	<b>7.676</b>

## Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias--Continuação  
31 de março de 2018  
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

### 17. Obrigações fiscais--Continuação

#### Parcelamento de ISS--Continuação

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 31 de março de 2018 há 111 parcelas em aberto, com valor estimado em R\$ 78, sendo amortizado do saldo devedor o montante de R\$ 60.

#### Cronograma de vencimentos

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

	Em 31 de março de 2018				Total
	Menos de um ano	Entre um e três anos	Entre três e cinco anos	Acima de cinco anos	
<b>Controladora</b>	2.211	3.512	3.242	6.367	15.332
	Em 31 de dezembro de 2017				Total
	Menos de um ano	Entre um e três anos	Entre três e cinco anos	Acima de cinco anos	
<b>Controladora/Consolidado</b>	1.895	4.386	3.478	6.178	15.937

## Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias--Continuação  
31 de março de 2018

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

### 18. Provisão para riscos 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:

	<b>Controladora</b>		<b>Consolidado</b>
	<b>31/03/2018</b>	<b>31/12/2017</b>	<b>31/12/2017</b>
Provisão para riscos trabalhistas	<b>680</b>	680	680
Depósitos judiciais	<b>(2.180)</b>	(1.899)	(1.899)

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 da provisão para riscos trabalhistas está apresentada no quadro abaixo:

<b>Movimentação da provisão para demandas judiciais</b>	<b>Controladora</b>
Saldo em 31 de dezembro de 2016	170
Adições oriundas da incorporação	206
Saldo em 31 de março de 2017	376
Saldo em 31 de dezembro de 2017	<b>680</b>
Adições/(reversões)	-
Saldo em 31 de março de 2018	<b>680</b>

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 31 de março de 2018 a Companhia possuía o montante de R\$ 1.123 (R\$ 686 em 31 de dezembro de 2017) referentes a passivos contingentes com risco de perda classificada pelos assessores jurídicos como possível, de naturezas trabalhista e cível.

## Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias--Continuação  
31 de março de 2018  
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

### 19. Patrimônio líquido

#### 19.1. Capital social

Em 31 de março de 2018, 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:

	<b>Quantidade de ações</b>	<b>Capital</b>	<b>Total</b>
Em 31 de dezembro de 2015	2.947	47.000	47.000
Ações emitidas	194	12.000	12.000
Em 31 de dezembro de 2016	3.141	59.000	59.000
Ações emitidas	<b>107</b>	<b>6.000</b>	<b>6.000</b>
Em 31 de dezembro de 2017 e 31 de março de 2018	<b>3.248</b>	<b>65.000</b>	<b>65.000</b>

Abaixo segue composição acionária em 31 de março de 2018 e em 31 de dezembro de 2017:

	<b>Quantidade de ações</b>	<b>% de participação</b>
Via BC Participações Ltda.	1.894	58,31%
Stratus SCP Brasil Fundo de Investimento em Participações	1.354	41,69%
	<b>3.248</b>	<b>100,00%</b>

Na Assembleia Geral Extraordinária, realizada no dia 31 de agosto de 2017, foi aprovado aumento do capital social no valor de R\$ 6.000, subscrito e integralizado pelo acionista Stratus SCP Brasil Fundo de Investimento em Participações, com a emissão de 107.066 ações ordinárias, todas nominativas e sem valor nominal.

Através de Ata da Assembleia Geral Extraordinária, de 25 de novembro de 2016, foi aprovado aumento do capital social no valor de R\$ 12.000, subscrito e integralizado pelo acionista Stratus SCP Brasil Fundo de Investimento em Participações, com a emissão de 194.098 ações ordinárias, todas nominativas e sem valor nominal.

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

## **Flex Gestão de Relacionamentos S.A.**

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias--Continuação  
31 de março de 2018  
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

### **19. Patrimônio líquido--Continuação**

#### **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.

#### **19.2. Reservas**

##### Retenção de retenção de lucros

A reserva de retenção de lucros foi constituída nos termos do artigo 196 da Lei nº 6.404/76, com o objetivo de aplicação em investimentos em infraestrutura e tecnologia previstos para 2018. A retenção acumulada até o exercício de 2017 é de R\$11.480 e está fundamentada em orçamento de capital elaborado pela Administração e aprovado pelos acionistas em Assembleia Geral Ordinária realizada em 18 de abril de 2018.

#### **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 18 de abril de 2018, foi aprovada na Assembleia Geral Ordinária dos Acionistas da Companhia a proposta de destinação do lucro líquido do exercício social findo em 31 de dezembro de 2017, contemplando a distribuição de dividendos mínimos obrigatórios no montante de R\$ 2.377.

Estas demonstrações financeiras refletem apenas os dividendos mínimos obrigatórios, dispostos no Estatuto Social da Companhia, de 25% do lucro líquido ajustado da Companhia. A provisão relacionada a qualquer valor acima do mínimo obrigatório será constituída na data em que for aprovada pelos acionistas.

## Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias--Continuação  
31 de março de 2018

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

### 20. Receita operacional

Abaixo apresentamos a conciliação entre a receita bruta e a receita líquida apresentada na demonstração de resultado dos períodos findos em 31 de março de 2018 e 2017:

	Controladora		Consolidado
	31/03/2018	31/03/2017	31/03/2017
Receita bruta	<b>143.369</b>	104.449	135.025
Impostos sobre vendas	<b>(12.305)</b>	(9.032)	(11.462)
Receita operacional líquida	<b>131.064</b>	<b>95.417</b>	<b>123.563</b>

### 21. Custos e despesas por natureza e função

	Controladora		Consolidado
	31/03/2018	31/03/2017	31/03/2017
Despesas com pessoal	<b>(91.221)</b>	(71.930)	(89.593)
Depreciação e amortização	<b>(7.335)</b>	(4.698)	(6.648)
Material de consumo	<b>(3.306)</b>	(2.485)	(2.898)
Serviços de terceiros	<b>(20.293)</b>	(10.350)	(15.335)
Outros gastos de operação	<b>(5.546)</b>	(8.672)	(13.727)
Total	<b>(127.701)</b>	(98.135)	(128.201)
Custos dos serviços prestados	<b>(92.655)</b>	(68.380)	(92.467)
Despesas com vendas	<b>(327)</b>	(208)	(208)
Despesas administrativas e gerais	<b>(34.763)</b>	(27.390)	(33.369)
Outras receitas (despesas) operacionais	<b>46</b>	(2.157)	(2.157)
Total	<b>(127.701)</b>	(98.135)	(128.201)

## Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias--Continuação  
31 de março de 2018

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

### 22. Receitas e despesas financeiras

	Controladora		Consolidado
	31/03/2018	31/03/2017	31/03/2017
Despesas financeiras			
Juros sobre passivos financeiros	<b>(2.058)</b>	(3.760)	(4.000)
Despesas bancárias/IOF	<b>(947)</b>	(729)	(745)
Multas	-	(1)	(1)
Descontos concedidos	<b>(204)</b>	(73)	(73)
	<b>(3.209)</b>	(4.563)	(4.819)
Receitas financeiras			
Juros sobre aplicações financeiras	<b>55</b>	205	205
Descontos obtidos	<b>37</b>	2	5
Outras	<b>268</b>	108	108
	<b>360</b>	315	318
Resultado financeiro líquido	<b>(2.849)</b>	(4.248)	(4.501)

### 23. Imposto de renda e contribuição social

	Controladora		Consolidado
	31/03/2018	31/03/2017	31/03/2017
Lucro (prejuízo) antes do imposto de renda e contribuição social	<b>516</b>	(8.701)	(9.139)
Alíquota fiscal combinada - %	<b>34</b>	34	34
Imposto de renda e contribuição social pela alíquota fiscal combinada	<b>(175)</b>	2.958	3.107
Exclusões permanentes			
Equivalência patrimonial	-	(590)	-
Constituição de diferido sobre intangíveis após incorporação	-	3.122	3.122
Reversão de diferido passivo após incorporação	-	6.719	6.719
Outros	<b>(178)</b>	(759)	(1.060)
Efeito dos impostos no resultado	<b>(353)</b>	11.450	11.888
Corrente	<b>(115)</b>	-	-
Diferido	<b>(238)</b>	11.450	11.888
Alíquota efetiva - %	<b>68</b>	131,6	130,1

## Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias--Continuação  
31 de março de 2018  
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

### 24. Lucro por ação

O lucro por ação básico foi calculado com base no resultado atribuível aos acionistas controladores da Companhia no período findo em 31 de março de 2018 e a respectiva quantidade média de ações ordinárias em circulação, comparativamente com o mesmo período de 2017 conforme quadro abaixo:

	<u>31/03/2018</u>	<u>31/03/2017</u>
Lucro atribuível aos acionais da Companhia	163	2.749
Média ponderada da quantidade de ações (em milhares)	3.248	3.141
Resultado básico e diluído por ação em R\$	<u>0,05</u>	<u>0,88</u>

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 31 de março de 2018, a cobertura de seguros era de R\$ 85.000 (R\$ 85.000 em 31 de dezembro de 2017) para danos materiais e responsabilidade civil.

## Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias--Continuação  
31 de março de 2018

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

### 26. Transações que não afetaram o caixa

Os saldos que não impactaram caixa no período findo em 31 de março de 2018 estão abaixo apresentados e são oriundos das incorporações de controladas realizadas no trimestre, conforme Nota 1.2:

	<u>31/03/2018</u>
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 não possui transações com partes relacionadas no período findo em 31 de março de 2018 e no exercício findo em 31 de dezembro de 2017.

#### Remuneração do pessoal-chave da administração

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:

	<u>31/03/2018</u>	<u>31/03/2017</u>
Salários e outros benefícios de curto prazo a administração	1.011	1.254