

**Flex Contact Center
Atendimento a Clientes e
Tecnologia S.A. e
Controladas**

**Demonstrações financeiras intermediárias
condensadas em 30 de setembro de 2016
e relatório de revisão**



Relatório de revisão sobre as demonstrações financeiras intermediárias condensadas

Aos Administradores e Acionistas
Flex Contact Center de Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A.

Introdução

Revisamos o balanço patrimonial condensado da Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A. (a "Companhia"), em 30 de setembro de 2016, e as respectivas demonstrações condensadas do resultado para o período de três e nove meses findos nesta data, das demonstrações das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o período de nove meses findo nessa data, bem como o balanço patrimonial consolidado condensado da Companhia e suas controladas ("Consolidado") em 30 de setembro de 2016, e as respectivas demonstrações consolidadas condensadas do resultado para o período de três e nove meses findos nesta data, das demonstrações das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o período de nove meses findo nessa data, assim como o resumo das principais políticas contábeis e as demais notas explicativas.

A administração da Companhia é responsável pela elaboração e apresentação dessas demonstrações financeiras intermediárias individuais e consolidadas condensadas de acordo com o Pronunciamento Técnico CPC 21 - "Demonstração Intermediária". Nossa responsabilidade é a de expressar uma conclusão sobre essas demonstrações financeiras intermediárias condensadas 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.



Flex Contact Center Atendimento a Clientes e
Tecnologia S.A. e Controladas

**Conclusão sobre as informações
intermediárias**

Com base em nossa revisão, não temos conhecimento de nenhum fato que nos leve a acreditar que as demonstrações financeiras intermediárias condensadas individuais e consolidadas acima referidas não estão elaboradas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com o Pronunciamento Técnico CPC 21 - "Demonstração Intermediária".

Florianópolis, 04 de novembro de 2016

A handwritten signature in blue ink that reads 'PricewaterhouseCoopers'.

PricewaterhouseCoopers
Auditores Independentes
CRC 2SP000160/O-5 "S" SC

A handwritten signature in blue ink that reads 'Caren Henriete Macohin'.

Cáren Henriete Macohin
Contador CRC PR-038429/O-3 "S" SC

Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A. e Controladas

Balço patrimonial condensado Em milhares de reais

	Controladora		Consolidado			Controladora		Consolidado	
	30/09/2016	31/12/2015 (reclassificado – Nota 2.2.)	30/09/2016	31/12/2015 (reclassificado – Nota 2.2.)		30/09/2016	31/12/2015 (reclassificado – Nota 2.2.)	30/09/2016	31/12/2015 (reclassificado – Nota 2.2.)
Ativo					Passivo e patrimônio líquido				
Circulante					Circulante				
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 8)	19.219	25.169	21.922	26.237	Fornecedores (Nota 16)	6.461	4.767	7.061	5.630
Contas a receber de clientes (Nota 9)	59.166	48.646	88.517	64.210	Empréstimos e financiamentos (Nota 17)	40.888	24.342	42.100	26.675
Impostos a recuperar (Nota 10)	2.102	1.421	2.219	1.448	Salários e encargos (Nota 18)	32.548	20.851	47.239	31.430
Créditos com terceiros (Nota 11)			3.483	2.127	Obrigações fiscais (Nota 19)	6.481	5.757	12.359	11.669
Outras contas a receber (Nota 12)	2.917	2.302	4.751	2.352	Aquisições de controladas (Nota 13 (d))	4.157	4.393	4.157	4.393
Total do ativo circulante	83.404	77.538	120.892	96.374	Dividendos a pagar	582	582	582	582
					Outras contas a pagar	287	520	2.291	817
Não circulante					Total do passivo circulante	91.404	61.212	115.789	81.196
Impostos a recuperar (Nota 10)	1.109	865	1.238	865	Não circulante				
Créditos com terceiros (Nota 11)		216		262	Empréstimos e financiamentos (Nota 17)	34.579	41.770	35.038	42.945
Outras contas a receber (Nota 12)	479	192	499	192	Obrigações fiscais (Nota 19)	1.559	1.499	21.686	25.272
Depósitos judiciais (Nota 20)	540	174	728	291	Provisões para contingências (Nota 20)	37	37	418	425
Partes Relacionadas (Nota 21)	11.114	5.164		1.255	Aquisições de controladas (Nota 13 (d))	10.048	12.284	10.048	12.284
Investimentos (Nota 13)	47.953	44.082	27	27	Total do passivo não circulante	46.223	55.590	67.190	80.926
Imobilizado (Nota 14)	41.587	35.105	56.124	49.004	Capital Social (Nota 22)	47.000	47.000	47.000	47.000
Intangível (Nota 15)	5.777	2.518	56.577	59.913	Reservas de lucros	2.052	2.052	2.052	2.052
Total do ativo não circulante	108.559	88.316	115.193	111.809	Lucros acumulados	5.284		5.284	
						54.336	49.052	54.336	49.052
					Participação não controladores			(1.230)	(2.991)
					Total do patrimônio líquido	54.336	49.052	53.106	46.061
Total do ativo	191.963	165.854	236.085	208.183	Total do passivo e patrimônio líquido	191.963	165.854	236.085	208.183

As notas explicativas da administração são parte integrante das demonstrações financeiras intermediárias condensadas.

Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A. e Controladas

Demonstração do resultado condensada
Períodos de nove meses findos em 30 de setembro
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

	Controladora		Consolidado	
	2016	2015	2016	2015
Receitas (Nota 23)	207.876	168.791	369.717	197.224
Custos dos serviços (Nota 24)	(141.884)	(120.954)	(261.616)	(145.840)
Lucro bruto	65.992	47.837	108.101	51.384
Despesas com Vendas (Nota 24)	(881)	(360)	(917)	(546)
Despesas Administrativas e gerais (Nota 24)	(55.242)	(38.723)	(87.430)	(42.192)
Outras despesas e receitas operacionais (nota 24)		858		579
Participação nos lucros de controladas (Nota 13)	3.871	(798)		
Lucro operacional	13.740	8.814	19.754	9.225
Receitas financeiras (Nota 25)	1.088	1.250	1.125	1.253
Despesas financeiras (Nota 25)	(8.397)	(4.553)	(9.964)	(5.215)
Despesas financeiras, líquidas	(7.309)	(3.303)	(8.839)	(3.962)
Lucro antes do imposto de renda e da contribuição social	6.431	5.511	10.915	5.263
Imposto de renda e contribuição social (Nota 26)	(1.147)	(1.936)	(3.870)	(2.077)
Lucro líquido do período	5.284	3.575	7.045	3.186
Atribuível a				
Acionistas da Companhia			5.284	3.575
Participação dos não controladores			1.761	(389)
			7.045	3.186
Lucro (prejuízo) por ação atribuível aos acionistas da Companhia – Em R\$ (Nota 27)	1,79	1,31	1,79	1,31

Não há eventos classificados como outros resultados abrangentes nas demonstrações financeiras intermediárias apresentadas.

As notas explicativas da administração são parte integrante das demonstrações financeiras intermediárias condensadas.

Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A. e Controladas

Demonstração do resultado condensada Período de três meses findo em 30 de setembro Em milhares de reais

	Controladora		Consolidado	
	Trimestre findo em 30 de setembro de 2016	Trimestre findo em 30 de setembro de 2015	Trimestre findo em 30 de setembro de 2016	Trimestre findo em 30 de setembro de 2015
Receitas (Nota 23)	72.627	62.876	128.064	91.309
Custos dos serviços (Nota 24)	(44.528)	(43.731)	(86.598)	(68.617)
Lucro bruto	28.099	19.145	41.466	22.692
Despesas com Vendas (Nota 24)	(415)	(205)	(406)	(392)
Despesas Administrativas e gerais (Nota 24)	(20.013)	(15.361)	(31.515)	(18.830)
Outras despesas e receitas operacionais		858		579
Resultado de equivalência patrimonial (Nota 13)	618	(798)		
Lucro operacional	8.289	3.639	9.545	4.049
Receitas financeiras (Nota 25)	278	394	307	397
Despesas financeiras (Nota 25)	(3.277)	(1.982)	(3.767)	(2.644)
Despesas financeiras, líquidas	(2.999)	(1.588)	(3.460)	(2.247)
Lucro antes do imposto de renda e da contribuição social	5.290	2.051	6.085	1.802
Imposto de renda e contribuição social (Nota 26)	(1.624)	(794)	(2.003)	(936)
Lucro líquido do período	3.666	1.257	4.082	866
Atribuível a				
Acionistas da Companhia			3.666	1.255
Participação dos não controladores			416	(389)
			4.082	866
Lucro por ação atribuível aos acionistas da Companhia – Em R\$ (Nota 27)	1,24	0,45	1,24	0,45

Não há eventos classificados como outros resultados abrangentes nas demonstrações financeiras intermediárias apresentadas.

As notas explicativas da administração são parte integrante das demonstrações financeiras intermediárias condensadas.

Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A. e Controladas

Demonstração das mutações do patrimônio líquido condensada

Períodos de nove meses findos em 30 de setembro

Em milhares de reais

	Atribuível aos acionistas da Controladora					Participação dos não controladores	Total do patrimônio líquido
	Capital Social	Reserva Legal	Reservas de Retenção de Lucros	Lucros (prejuízos) acumulados	Total		
Em 31 de dezembro de 2014	35.000	182		(4.313)	30.869		30.869
Aumento de capital	12.000				12.000		12.000
Lucro líquido do período				3.575	3.575	(389)	3.186
Participações não controladores						(3.131)	(3.131)
Em 30 de setembro de 2015	47.000	182		(738)	46.444	(3.520)	42.924
Em 31 de dezembro de 2015	47.000	305	1.747		49.052	(2.991)	46.061
Lucro líquido do período				5.284	5.284	1.761	7.045
Em 30 de setembro de 2016	47.000	305	1.747	5.284	54.336	(1.230)	53.106

As notas explicativas da administração são parte integrante das demonstrações financeiras intermediárias condensadas.

Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A. e Controladas

Demonstração dos fluxos de caixa Períodos de nove meses findos em 30 de setembro Em milhares de reais

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2016	30/09/2015	30/09/2016	30/09/2015
Lucro antes do imposto de renda e da contribuição social	6.431	5.511	10.915	5.263
Ajustes por				
Depreciação e amortização (Nota 24)	5.762	6.656	14.927	7.103
Equivalência patrimonial (Nota 13)	(3.871)	798		
Baixa de ativo imobilizado			115	
Juros sobre empréstimos, financiamentos e dívidas (Nota 25)	7.648	3.878	8.793	4.495
Variações em				
(Aumento)/redução em contas a receber de clientes	(10.520)	(10.910)	(24.307)	(12.348)
(Aumento)/redução em outros ativos	(1.052)	776	(4.237)	7.294
Aumento/(redução) em fornecedores	1.694	653	1.431	1.259
Aumento/(redução) em salários e encargos sociais	11.697	10.298	15.809	11.528
Aumento/(redução) em Provisões para contingências			(7)	
Aumento/(redução) em obrigações fiscais	(1.107)	(678)	(2.884)	(474)
Aumento/(redução) em outras contas a pagar	(233)	217	1.474	(2.265)
Caixa proveniente das operações	16.457	17.199	22.028	21.855
Imposto de renda e contribuição social pagos	(181)	(342)	(5.027)	(444)
Juros pagos	(5.459)	(2.818)	(5.459)	(3.004)
Caixa líquido proveniente das (aplicado nas) atividades operacionais	10.817	14.039	11.542	18.407
Fluxo de caixa das atividades de investimentos				
Pagamento de cotas adquiridas de controladas	(4.097)		(4.097)	
Aquisição de investimentos		(39.264)		(39.264)
Aquisições de ativo imobilizado e intangível	(15.503)	(20.067)	(18.825)	(20.420)
Fluxo de caixa líquido na aquisição de controlada				2.785
Caixa líquido aplicado nas atividades de investimento	(19.608)	(59.331)	(22.182)	(56.899)
Fluxo de caixa das atividades de financiamentos				
Aumento de capital		12.000		12.000
Partes relacionadas	(5.950)	16.298	1.255	11.900
Amortização de empréstimos e financiamentos	(45.493)	(19.091)	(50.014)	(20.574)
Empréstimos tomados	54.284	26.815	55.823	26.859
Caixa líquido aplicado nas atividades de financiamento	2.841	36.022	6.325	30.185
Redução líquida de caixa e equivalentes de caixa	(5.950)	(9.270)	(4.315)	(8.307)
Caixa e equivalentes de caixa no início do período	25.169	26.240	26.237	26.240
Caixa e equivalentes de caixa no final do período	19.219	16.970	21.922	17.933

As notas explicativas da administração são parte integrante das demonstrações financeiras intermediárias condensadas.

Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A. e Controladas

Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras intermediárias condensadas em 30 de setembro de 2016 Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

1 Contexto operacional

A Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A. ("Flex" ou "Companhia") foi constituída em julho de 2009, como uma sociedade "limitada" com a denominação de Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia Ltda. Em outubro de 2014, ocorreu a transformação da natureza jurídica, passando para sociedade por ações, de capital fechado. A Flex tem por objeto social a prestação de serviços especializados de Contact Center, fazendo gestão de relacionamento para clientes e seus consumidores, em serviços de atendimento, televenda, retenção de clientes e back office, através de contatos telefônicos, webmail e chat. Os serviços são oferecidos a clientes de diversos setores da economia, de maneira completa, incluindo tecnologia específica, gestão, processos e pessoas, em dez Unidades especialmente instaladas para este fim, situadas nas cidades de Florianópolis (SC), Lages (SC), Xanxerê (SC) e São Paulo (SP).

Em 31 de julho de 2015, com investimento próprio e parte através de financiamento junto a instituições financeiras, a Companhia efetuou a compra do Grupo RR, composto pelas empresas RR Serviços Financeiros Ltda. e Te Atende.Com Ltda. Dessa forma, a Companhia e suas controladas constituem o Grupo Flex ("Grupo").

Tendo em vista a data da aquisição, não há a apresentação de demonstrações financeiras comparativas consolidadas.

O Grupo RR atua no segmento de cobrança, análise e concessão de crédito e iniciou suas atividades em 2001. A empresa possui duas unidades em São Paulo (SP) e mais de 3 mil profissionais.

A emissão dessas demonstrações financeiras intermediárias condensadas foi autorizada pela Diretoria Executiva em 31 de outubro de 2016.

2 Base de preparação e apresentação das demonstrações financeiras

As demonstrações financeiras intermediárias condensadas individuais e consolidadas foram elaboradas e estão sendo apresentadas de acordo com o pronunciamento CPC 21 - "Demonstrações Intermediárias".

Na elaboração dessas demonstrações intermediárias condensadas são utilizadas algumas estimativas contábeis críticas e julgamentos por parte da Administração no processo de aplicação das políticas contábeis da Companhia e de suas controladas. Quando exigido um maior nível de julgamento ou maior complexidade, ou quando as estimativas são significativas para as demonstrações intermediárias condensadas, estas serão divulgadas em notas explicativas. Os resultados reais podem apresentar variações em relação às estimativas.

As demonstrações financeiras intermediárias condensadas não incluem todas as divulgações que seriam necessárias em um conjunto completo de demonstrações financeiras e devem ser lidas em conjunto com as demonstrações financeiras anuais do exercício findo em 31 de dezembro de 2015, emitidas em 04 de novembro de 2016.

(a) Demonstrações financeiras individuais

As demonstrações financeiras individuais da Controladora foram preparadas conforme as práticas contábeis adotadas no Brasil emitidas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC), e evidenciam todas as informações relevantes próprias das demonstrações financeiras intermediárias e, somente elas, as quais estão consistentes com a utilizadas pela administração na sua gestão.

Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A. e Controladas

Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras intermediárias condensadas em 30 de setembro de 2016

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

(b) Demonstrações financeiras consolidadas

As demonstrações financeiras consolidadas foram preparadas e estão sendo apresentadas conforme as práticas contábeis adotadas no Brasil, incluindo os pronunciamentos emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC), e evidenciam todas as informações relevantes próprias das demonstrações financeiras intermediárias e, somente elas, as quais estão consistentes com a utilizadas pela administração na sua gestão.

2.1 Consolidação

As demonstrações financeiras consolidadas incluem as demonstrações financeiras da Companhia e de suas controladas. O consolidado inclui:

	Percentual de Participação	
	2016	2015
RR Serviços Financeiros Ltda.	75%	75%
Te Atende.Com Ltda.	100%	100%

As demonstrações financeiras consolidadas foram elaboradas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil. Na consolidação todas as transações, saldos, receitas e despesas entre as empresas do Grupo são eliminados integralmente nas demonstrações financeiras consolidadas.

As seguintes políticas contábeis são aplicadas na elaboração das demonstrações financeiras consolidadas.

(a) Controladas

Controladas são todas as entidades nas quais o Grupo detém o controle. As controladas são totalmente consolidadas a partir da data em que o controle é transferido para o Grupo. A consolidação é interrompida a partir da data em que o Grupo deixa de ter o controle.

Os ativos identificáveis adquiridos e os passivos e passivos contingentes assumidos para a aquisição de controladas em uma combinação de negócios são mensurados inicialmente pelos valores justos na data da aquisição. O Grupo reconhece a participação não controladora na adquirida, tanto pelo seu valor justo como pela parcela proporcional da participação não controlada no valor justo de ativos líquidos da adquirida. A mensuração da participação não controladora é determinada em cada aquisição realizada. Custos relacionados com aquisição são contabilizados no resultado do exercício conforme incorridos.

Transações, saldos e ganhos não realizados em transações entre empresas do Grupo são eliminados. Os prejuízos não realizados também são eliminados a menos que a operação forneça evidências de uma perda (impairment) do ativo transferido. As políticas contábeis das controladas são alteradas, quando necessário, para assegurar a consistência com as políticas adotadas pelo Grupo.

2.2 Reclassificação demonstrações financeiras 31/12/2015

Realizamos reclassificações de saldos contábeis nas demonstrações financeiras originalmente apresentadas em 31 de dezembro de 2015, publicadas no dia 21 de março de 2016, para aprimorar a divulgação dos efeitos oriundos da combinação de negócios referentes à aquisição das empresas RR

Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A. e Controladas

Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras intermediárias condensadas em 30 de setembro de 2016
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

Serviços Financeiros Ltda. e Te Atende.Com Ltda., realizada em 31 de julho de 2015, conforme demonstrado a seguir:

	Controladora			Consolidado		
	31/12/2015	Reclassificação	31/12/2015 Reclassificado	31/12/2015	Reclassificação	31/12/2015 Reclassificado
Ativo circulante	77.538	-	77.538	96.374	-	96.374
Impostos a recuperar	865		865	865		865
Créditos com terceiros	216		216	262		262
Outras contas a receber	192		192	192		192
Depósitos judiciais	174		174	291		291
Partes Relacionadas	5.164		5.164	1.255		1.255
Investimentos	739	43.343	44.082	27		27
Imobilizado	35.105		35.105	49.004		49.004
Intangível	50.892	(48.374)	2.518	51.159	8.754	59.913
Ativo não circulante	93.347	(5.031)	88.316	103.055	8.754	111.809
Ativo	170.885	(5.031)	165.854	199.429	8.754	208.183

	Controladora			Consolidado		
	31/12/2015	Reclassificação	31/12/2015 Reclassificado	31/12/2015	Reclassificação	31/12/2015 Reclassificado
Passivo circulante	61.212	-	61.212	81.196	-	81.196
Empréstimos e financiamentos	41.770		41.770	42.945		42.945
Obrigações fiscais	1.499		1.499	16.518	8.754	25.272
Provisões para passivo a descoberto	5.031	(5.031)	-	-		-
Provisões para contingências	37		37	425		425
Aquisições de controladas	12.284		12.284	12.284		12.284
Passivo não circulante	60.621	5.031	55.590	72.172	8.754	80.926
Patrimônio líquido	49.052	-	49.052	46.061	-	46.061
Passivo e patrimônio líquido	170.885	(5.031)	165.854	199.429	8.754	208.183

As reclassificações realizadas nas demonstrações financeiras da controladora foram realizadas para alocar os efeitos da combinação de negócios no saldo de Investimentos, retirando o saldo inicialmente divulgado no ativo intangível, no montante de R\$ 48.374, sendo reclassificado, também, o saldo de provisões para passivos a descoberto divulgado no passivo não circulante.

As reclassificações realizadas nas demonstrações financeiras consolidadas foram realizadas para destacar o efeito do imposto de renda e da contribuição social diferidas sobre os ativos intangíveis identificados na combinação de negócios, apurados à alíquota de 34%, no montante de R\$ 8.754.

Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A. e Controladas

Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras intermediárias condensadas em 30 de setembro de 2016

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

3 Resumo das principais políticas contábeis

As políticas contábeis utilizadas na preparação das demonstrações financeiras intermediárias condensadas do período de nove meses findo em 30 de setembro de 2016 são consistentes com aquelas utilizadas para preparar as demonstrações financeiras anuais referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2015. Nas demonstrações financeiras anuais essas políticas estão divulgadas na Nota 3.

4 Estimativas e julgamentos contábeis críticos

As estimativas e os julgamentos contábeis são continuamente avaliados e baseiam-se na experiência histórica e em outros fatores, incluindo expectativas de eventos futuros, consideradas razoáveis para as circunstâncias.

Com base em premissas, a Companhia e suas controladas fazem estimativas com relação ao futuro. Por definição, as estimativas contábeis resultantes raramente serão iguais aos respectivos resultados reais. As estimativas e premissas que apresentam um risco significativo, com probabilidade de causar um ajuste relevante nos valores contábeis de ativos e passivos para o próximo exercício social, estão contempladas a seguir.

4.1 Imposto de renda, contribuição social e outros impostos

A provisão para imposto corrente é o imposto a pagar ou a receber esperado sobre o lucro ou prejuízo tributável do período, a taxas de impostos decretadas ou substantivamente decretadas na data de apresentação das demonstrações financeiras e qualquer ajuste aos impostos a pagar com relação aos exercícios anteriores.

4.2 Contingências

A Companhia e suas controladas são parte envolvidas em vários processos judiciais e administrativos. 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). A probabilidade de perda é avaliada com base na evidência disponível, inclusive a opinião dos consultores legais internos e externos. A Companhia e suas controladas acreditam que essas contingências estão reconhecidas adequadamente nas demonstrações financeiras.

4.3 Vida útil remanescente do imobilizado

O imobilizado é depreciado usando o método linear durante a vida útil estimada dos ativos. A vida útil é revisada anualmente.

4.4 Perda (*impairment*) do ágio

Anualmente, o Grupo testa eventuais perdas (*impairment*) no ágio, de acordo com a política contábil vigente. Os valores recuperáveis de Unidades Geradoras de Caixa (UGCs) são determinados com base em cálculos do valor em uso, efetuados com base em estimativas de fluxos de caixa futuro.

Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A. e Controladas

Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras intermediárias condensadas em 30 de setembro de 2016

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

4.5 Combinação de negócios - Aquisições nas quais o controle é obtido inicialmente

As aquisições são contabilizadas pelo método de compra. O custo da aquisição é mensurado pelo total dos valores justos (na data de aquisição) dos ativos entregues e passivos incorridos ou assumidos e instrumentos de patrimônio emitidos pelo Grupo em troca do controle da adquirida. Os ativos, passivos e passivos contingentes identificáveis são reconhecidos nas Demonstrações Financeiras Consolidadas pelos seus valores justos na data da aquisição, sendo a participação dos acionistas não-controladores na adquirida inicialmente medida na proporção dos acionistas não-controladores do valor justo líquido dos ativos, passivos e passivos contingentes reconhecidos. Gastos relacionados à aquisição são reconhecidos no resultado do exercício quando incorridos.

As estimativas e os julgamentos contábeis são continuamente avaliados e baseiam-se na experiência histórica e em outros fatores, incluindo expectativas de eventos futuros, consideradas razoáveis para as circunstâncias.

Com base em premissas, a Companhia e suas controladas fazem estimativas com relação ao futuro. Por definição, as estimativas contábeis resultantes raramente serão iguais aos respectivos resultados reais. As estimativas e premissas que apresentam um risco significativo, com probabilidade de causar um ajuste relevante nos valores contábeis de ativos e passivos para o próximo exercício social, estão contempladas a seguir.

5 Gestão de risco financeiro

As atividades da Companhia e de suas controladas a expõem a diversos riscos financeiros: risco de mercado (incluindo 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.

5.1 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 e de suas controladas auferirem ganhos ou sofrerem 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 é administrado corporativamente. O risco de crédito decorre de caixa e equivalentes de caixa, depósitos em bancos e outras instituições financeiras. Para bancos e outras instituições financeiras, a Companhia e suas controladas somente realizam operações com instituições financeiras consideradas de primeira linha.

Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A. e Controladas

Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras intermediárias condensadas em 30 de setembro de 2016 Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

O valor contábil dos ativos financeiros representa a exposição máxima do crédito. A exposição máxima do risco do crédito na data das demonstrações financeiras intermediárias foi:

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2016	31/12/2015	30/09/2016	31/12/2015
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 8)	19.219	25.169	21.922	26.237
Contas a receber (Nota 9)	59.166	48.646	88.517	64.210
	<u>78.385</u>	<u>73.815</u>	<u>110.439</u>	<u>90.447</u>

(c) Risco de liquidez

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

O excesso de caixa mantido pela Companhia e de suas controladas, além do saldo exigido para administração do capital circulante, é transferido para o departamento de finanças da Companhia e de suas controladas. A Tesouraria 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 suficiente para fornecer margem suficiente conforme determinado pelas previsões acima mencionadas.

5.2 Gestão de capital

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

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

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

Os índices de alavancagem financeira em 30 de setembro de 2016 e 31 de dezembro de 2015 podem ser assim sumarizados:

Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A. e Controladas

Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras intermediárias condensadas em 30 de setembro de 2016
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2016	31/12/2015	30/09/2016	31/12/2015
Total dos empréstimos e financiamentos (Nota 17)	75.467	66.112	77.138	69.620
Menos: caixa e equivalentes de caixa (Nota 8)	(19.219)	(25.169)	(21.922)	(26.237)
Dívida líquida	56.248	40.943	55.216	43.383
Total do patrimônio líquido	54.336	49.052	53.106	46.061
Total do capital	110.584	89.995	108.322	89.444
Índice de alavancagem financeira - %	50,9	45,5	51,0	48,5

6 Instrumentos financeiros por categoria

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

	Controladora		Consolidado	
	Empréstimos e recebíveis	Passivos financeiros ao custo amortizado	Empréstimos e recebíveis	Passivos financeiros ao custo amortizado
30 de setembro de 2016				
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 8)	19.219		21.922	
Contas a receber de clientes (Nota 9)	59.166		88.517	
Outros contas a receber (Nota 12)	3.396		5.250	
Fornecedores (Nota 16)		6.461		7.061
Empréstimos e financiamentos (Nota 17)		75.467		77.138
Outras contas a pagar e partes relacionadas		14.205		14.205
	81.781	96.133	115.689	98.404

Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A. e Controladas

Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras intermediárias condensadas em 30 de setembro de 2016
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

	Controladora		Consolidado	
	Empréstimos e recebíveis	Passivos financeiros ao custo amortizado	Empréstimos e recebíveis	Passivos financeiros ao custo amortizado
31 de dezembro de 2015				
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 8)	25.169		26.237	
Contas a receber de clientes (Nota 9)	48.646		64.210	
Outros contas a receber (Nota 12)	2.302		2.352	
Fornecedores (Nota 16)		4.767		5.630
Empréstimos e financiamentos (Nota 17)		66.112		69.620
Outras contas a pagar e partes relacionadas		16.677		15.421
	<u>76.117</u>	<u>87.556</u>	<u>92.799</u>	<u>90.671</u>

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 e as instituições financeiras em que a Companhia e suas controladas realizam transações são de primeira linha.

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2016	31/12/2015	30/09/2016	31/12/2015
Contas a receber de clientes (Nota 9)				
Grupo 1 - a vencer	59.166	48.646	88.517	64.210
Grupo 2 - vencidas	67	67	67	67
	<u>59.233</u>	<u>48.713</u>	<u>88.584</u>	<u>64.277</u>

Os saldos vencidos acima de 180 dias estão integralmente provisionados para perdas com crédito de liquidação duvidosa.

8 Caixa e equivalente de caixa

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2016	31/12/2015	30/09/2016	31/12/2015
Bancos	1.725	1.465	4.419	2.533
Aplicações financeiras	17.494	23.704	17.503	23.704
	<u>19.219</u>	<u>25.169</u>	<u>21.922</u>	<u>26.237</u>

Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A. e Controladas

Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras intermediárias condensadas em 30 de setembro de 2016
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

As aplicações financeiras são remuneradas com base na variação do Certificado de Depósito Interbancário (CDI) e prontamente conversíveis em montante conhecido de caixa estando sujeitas a um insignificante risco de mudança de seu valor justo, sendo desta forma considerada como equivalentes de caixa nas demonstrações financeiras intermediárias condensadas.

9 Contas a receber de clientes

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2016	31/12/2015	30/09/2016	31/12/2015
No país	59.233	48.713	88.584	64.277
(-) Provisão para créditos de liquidação duvidosa	(67)	(67)	(67)	(67)
	<u>59.166</u>	<u>48.646</u>	<u>88.517</u>	<u>64.210</u>

Os saldos vencidos acima de 180 dias estão integralmente provisionados para perdas com crédito de liquidação duvidosa.

10 Impostos a recuperar

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2016	31/12/2015	30/09/2016	31/12/2015
Imposto de renda a recuperar	1.854	1.207	1.924	1.207
Contribuição social a recuperar	46	39	93	39
PIS e COFINS a recuperar	11	1	11	1
Imposto s/ serviços (ISS) a recuperar	191	174	191	201
Imposto renda/Contribuição social diferido	1.109	865	1.238	865
	<u>3.211</u>	<u>2.286</u>	<u>3.457</u>	<u>2.313</u>
Circulante	2.102	1.421	2.219	1.448
Não circulante	1.109	865	1.238	865

**Flex Contact Center Atendimento a Clientes e
Tecnologia S.A. e Controladas**

**Notas explicativas da administração às demonstrações
financeiras intermediárias condensadas em 30 de setembro de 2016**
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

11 Créditos com terceiros

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2016	31/12/2015	30/09/2016	31/12/2015
Depósitos caução aluguel		216		262
Despesas reembolsáveis			3.483	2.127
		216	3.483	2.389
Circulante			3.483	2.127
Não circulante		216		262

Despesas reembolsáveis, tratam-se de gastos em processos de cobrança que serão reembolsadas pelos clientes, conforme previsto nos respectivos contratos.

12 Outras contas a receber

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2016	31/12/2015	30/09/2016	31/12/2015
Adiantamento para fornecedores	2.373	1.637	4.117	1.637
Adiantamentos para empregados	329	647	419	654
Títulos de capitalização	454	192	474	192
Diversos	240	18	240	61
	3.396	2.494	5.250	2.544
Circulante	2.917	2.302	4.751	2.352
Não circulante	479	192	499	192

Adiantamento a fornecedores registram em parte os dispêndios em benefícios como vale refeição/alimentação e vale transporte, além de outras antecipações de despesas.

Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A. e Controladas

Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras intermediárias condensadas em 30 de setembro de 2016

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

13 Investimentos

(a) Composição

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2016	31/12/2015	30/09/2016	31/12/2015
Investimentos em controladas				
RR Serviços Financeiros Ltda.	44.161	43.344		
Te Atende.com Ltda.	3.766	712		
Cotas participação consórcios	28	28	28	28
	<u>47.953</u>	<u>44.082</u>	<u>28</u>	<u>28</u>

(b) Movimentação dos investimentos

	30/09/2016	
	RR	Te Atende
Saldo em 31 de dezembro de 2015	43.344	712
Resultado de equivalência patrimonial	<u>817</u>	<u>3.054</u>
Saldo em 30 de setembro de 2016	<u>44.161</u>	<u>3.766</u>

(c) Informações financeiras sintéticas de controladas

	Total do Ativo	Patrimônio líquido ajustado	Ágio na aquisição de controlada	Lucro do período ajustado	Participação no capital social (%)	Equivalência patrimonial	Valor patrimonial
RR Serviços Financeiros Ltda.	54.833	15.929	32.214	1.089	75,00	817	44.161
Te Atende.Com Ltda.	8.865	3.766		3.054	100,00	3.054	3.766

(d) Aquisição de controladas - pagamento

O valor da aquisição foi de R\$ 40.136, sendo R\$ 25.176 pagos à vista através de transferência bancária, R\$ 16.236 diretamente aos quotistas, R\$ 7.091 referentes à quitação de mútuos dos antigos quotistas e R\$ 1.849, pagos a assessores financeiros terceiros por trabalhos realizados para viabilização do negócio.

O saldo remanescente da aquisição totaliza R\$ 12.284 e será pago em cinco parcelas anuais, corrigidas pela variação do CDI. O valor em 30/09/2016 desta obrigação é de R\$ 14.205, conforme abaixo:

**Flex Contact Center Atendimento a Clientes e
Tecnologia S.A. e Controladas**

**Notas explicativas da administração às demonstrações
financeiras intermediárias condensadas em 30 de setembro de 2016**
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

	Controladora e Consolidado	
	<u>30/09/2016</u>	<u>31/12/2015</u>
Principal	12.284	15.832
Encargos	<u>1.921</u>	<u>845</u>
	<u>14.205</u>	<u>16.677</u>
Circulante	4.157	4.393
Não circulante	<u>10.048</u>	<u>12.284</u>

Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A. e Controladas

Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras intermediárias condensadas em 30 de setembro de 2016

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

14 Imobilizado

	Controladora							
	Móveis e utensílios	Equipamentos de telefonia	Máquinas e equipamentos	Equipamentos de processamento de dados	Benfeitorias propriedade de terceiros	Imobilizado em andamento	Outros	Total
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2014	2.661	370	705	4.834	15.864	350	6	24.790
Adições	1.208	331	1.441	1.755	8.948	5.657		19.340
Transferência do ativo imobilizado					6	(807)	(6)	(807)
Baixa								
Depreciação	(336)	(220)	(213)	(1.254)	(4.388)			(6.411)
Saldo contábil líquido em 30 de setembro de 2015	3.533	481	1.933	5.335	20.430	5.200		36.912
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2015	3.696		1.632	7.116	22.407	254		35.105
Adições	1.065		976	4.900	4.605	107	83	11.736
Baixa						(65)		(65)
Depreciação	(261)		(192)	(1.148)	(3.578)		(10)	(5.189)
Saldo contábil líquido em 30 de setembro de 2016	4.500		2.416	10.868	23.434	296	73	41.587
Taxa de depreciação - %	10%		10%	20%	20%		20%	
Custo histórico	5.812		3.082	17.241	38.595	296	83	65.109
Depreciação Acumulada	(1.312)		(666)	(6.373)	(15.161)		(10)	(23.522)
Saldo contábil líquido em 30 de setembro de 2016	4.500		2.416	10.868	23.434	296	73	41.587

O ativo imobilizado tem o seu valor recuperável analisado periodicamente, sendo que em 30 de setembro 2016 a Administração da Companhia avalia que não há necessidade de constituição de provisão para redução ao valor recuperável de ativos.

Em 2016 a Companhia foi contemplada em consórcio no valor de R\$ 65, tendo optado pelo crédito em conta corrente do valor correspondente ao bem.

Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A. e Controladas

**Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras intermediárias
condensadas em 30 de setembro de 2016**

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

							Consolidado
	Móveis e utensílios	Máquinas e equipamentos	Equipamentos de processamento de dados	Benfeitorias propriedade de terceiros	Imobilizado em andamento	Outros	Total
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2015	5.299	2.532	10.640	30.279	254		49.004
Adições	1.750	1.625	5.403	5.762	107	83	14.730
Baixas	(24)	(26)			(65)		(115)
Depreciação	(496)	(343)	(2.267)	(4.379)		(10)	(7.495)
Saldo contábil líquido em 30 de setembro de 2016	<u>6.529</u>	<u>3.788</u>	<u>13.776</u>	<u>31.662</u>	<u>296</u>	<u>73</u>	<u>56.124</u>
Taxa de depreciação - %	10%	10%	20%	20%		20%	
Custo histórico	9.661	5.530	24.987	49.851	296	83	90.408
Depreciação Acumulada	(3.132)	(1.742)	(11.211)	(18.189)		(10)	(34.284)
Saldo contábil líquido em 30 de junho de 2016	<u>6.529</u>	<u>3.788</u>	<u>13.776</u>	<u>31.662</u>	<u>296</u>	<u>73</u>	<u>56.124</u>

O ativo imobilizado tem o seu valor recuperável analisado periodicamente, sendo que em 30 de setembro 2016 a Administração da Companhia avalia que não há necessidade de constituição de provisão para redução ao valor recuperável de ativos.

Em 2016 a Companhia foi contemplada em consórcio no valor de R\$ 65, tendo optado pelo crédito em conta corrente do valor correspondente ao bem.

Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A. e Controladas

Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras intermediárias condensadas em 30 de setembro de 2016 Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

15 Intangível

(a) Composição

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2016	31/12/2015	30/09/2016	31/12/2015
Ágio na aquisição de controladas (iii)			32.214	31.381
Carteira de clientes (i)			15.035	20.028
Marca (ii)			2.685	5.719
Softwares (b)	5.777	2.518	6.643	2.785
	5.777	2.518	56.577	59.913

- (i) Ativo intangível identificado na aquisição de controladas, com vida útil estimada em 7 anos.
(ii) Ativo intangível identificado na aquisição de controladas, com vida útil estimada em 2 anos.
(iii) Refere-se ao ágio gerado por aquisições de controladas, classificado como decorrente de expectativa de rentabilidade futura.

(b) Softwares

	Controladora	Consolidado
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2014	1.327	1.327
Adições	727	1.039
Amortização	(244)	(263)
Saldo contábil líquido em 30 de setembro de 2015	1.810	2.103
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2015	2.518	2.785
Aquisições	3.832	4.524
Amortização	(573)	(666)
Saldo contábil líquido em 30 de setembro de 2016	5.777	6.643
Taxa de amortização – 20%		
Custo histórico	7.250	8.478
Amortização Acumulada	(1.473)	(1.835)
Saldo contábil líquido em 30 de setembro de 2016	5.777	6.643

Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A. e Controladas

Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras intermediárias condensadas em 30 de setembro de 2016

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

16 Fornecedores

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2016	31/12/2015	30/09/2016	31/12/2015
Fornecedores materiais e serviços	5.310	3.386	5.873	4.130
Fornecedores telefonia	1.151	1.381	1.188	1.500
	<u>6.461</u>	<u>4.767</u>	<u>7.061</u>	<u>5.630</u>

17 Empréstimos e financiamentos

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

Modalidade	Encargos anuais	Vencimento	Controladora		Consolidado	
			30/09/2016	31/12/2015	30/09/2016	31/12/2015
Arrendamento equipamentos	1,45% am, CDI + 0,34%	set/19	4.918	1.563	5.061	2.030
Finame	0,68% am + 0,61% do CDI	ago/21	1.887	302	3.337	2.878
Capital de giro	1,43% am, CDI + 0,32%	nov/19	52.018	60.454	52.096	60.906
Conta garantida	1,60% am, CDI + 0,50%	dez/16	16.118	1.868	16.118	1.881
Outras obrigações	1,00% am	dez/16	526	1.925	526	1.925
			<u>75.467</u>	<u>66.112</u>	<u>77.138</u>	<u>69.620</u>
Circulante			40.888	24.342	42.100	26.675
Não circulante			34.579	41.770	35.038	42.945

Apenas um contrato de capital de giro possui cláusulas de vencimentos antecipados (covenants) e estas foram cobertas em 2016.

Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A. e Controladas

Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras intermediárias condensadas em 30 de setembro de 2016

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

Garantias

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

O valor de R\$ 1.192 em Outras Obrigações representa o saldo referente aquisição de infraestrutura efetivada em abril de 2015, diretamente com o proprietário a taxas de 1% ao mês.

18 Salários e encargos

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2016	31/12/2015	30/09/2016	31/12/2015
Salários e honorários	9.437	7.908	12.098	10.381
Encargos sociais	2.313	2.187	4.156	4.430
Provisão de férias e 13º salário	20.798	10.756	30.985	16.619
	32.548	20.851	47.239	31.430

(a) 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:

	Períodos de nove meses findos em 30 de setembro	
	2016	2015
Salários e outros benefícios de curto prazo a empregados	3.529	2.095

Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A. e Controladas

Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras intermediárias condensadas em 30 de setembro de 2016 Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

19 Obrigações fiscais

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2016	31/12/2015	30/09/2016	31/12/2015
Imposto de renda e contribuição social	169		203	110
PIS e COFINS a recolher	2.657	2.191	3.310	2.949
ISS a recolher	988	1.227	3.162	3.075
INSS a recolher	1.727	1.241	1.804	1.241
IRRF a recolher	659	619	866	955
Outras retenções na fonte	54	22	80	62
IR e CSLL Diferido			6.025	8.754
Parcelamento de IRPJ CSLL			7.546	7.494
Parcelamento de PIS e COFINS	1.786	1.956	2.634	3.781
Parcelamento de ISS			8.415	8.520
	<u>8.040</u>	<u>7.256</u>	<u>34.045</u>	<u>36.941</u>
Circulante	6.481	5.757	12.359	11.669
Não circulante	1.559	1.499	21.686	25.272

20 Provisões para contingências e depósitos judiciais

	Controladora		Consolidado	
	Depósitos judiciais	Provisão para contingências	Depósitos judiciais	Provisão para contingências
	30/09/2016	31/12/2015	30/09/2016	31/12/2015
Trabalhistas	540	174	37	37
	<u>728</u>	<u>291</u>	<u>418</u>	<u>425</u>

Os depósitos judiciais representam ativos restritos da Companhia e de suas controladas e estão relacionados a quantias depositadas e mantidas em juízo até a solução dos litígios aos quais estão relacionados.

A Companhia e suas controladas são parte de reclamações trabalhistas movidas por ex-profissionais, cujos pedidos se constituem, essencialmente, em pagamentos de horas extras, reversão do pedido de 23 de 30

Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A. e Controladas

Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras intermediárias condensadas em 30 de setembro de 2016 Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

demissão/demissão indireta e danos morais.

A Companhia possui em 30 de setembro de 2016 o montante de R\$ 39 referentes aos processos judiciais com risco de perda classificada pelos assessores jurídicos como possível. As controladas possuem o montante de R\$ 97 dessa natureza.

21 Partes Relacionadas

	30/09/2016		31/12/2015	
	Controladora	Consolidado	Controladora	Consolidado
Mútuo entre Flex Contact e Flex Cobrança	11.114		5.164	
Prestação de serviços – Flex Cobrança e Vilela & Ibanez				1.255
	<u>11.114</u>	<u></u>	<u>5.164</u>	<u>1.255</u>

O contrato de mútuo é atualizado monetariamente com base na taxa Selic e possui vencimento em 36 meses.

22 Patrimônio líquido

(a) Capital social

Em 30 de setembro de 2016, o capital social é de R\$ 47.000, totalmente subscrito e integralizado, representado por ações, cujo valor unitário de quota é R\$ 15,95 (quinze reais e noventa e cinco centavos) e sua composição é como segue:

	Quantidade de quotas	Capital - %
Via BC Participações Ltda.	1.894.737	64,29%
Stratus SCP Brasil Fundo de Investimento em Participações	1.052.632	35,71%
	<u>2.947.369</u>	<u>100,00%</u>

(b) Reservas de lucros

A reserva legal é constituída anualmente com a destinação de 5% do lucro líquido do exercício e não poderá exceder a 20% do capital. A reserva legal tem por fim assegurar a integridade do capital social e somente poderá ser utilizada para compensar prejuízo e aumentar o capital. Em 31 de dezembro de 2015, o montante registrado é de R\$ 305 (R\$ 182 em 31 de dezembro de 2014).

A reserva de retenção de lucros é formada pelo saldo remanescente das movimentações patrimoniais, e será deliberada em assembleia geral ordinária as suas futuras destinações, tendo em vista a apuração de valores superiores ao Capital Social da Companhia em 31 de dezembro de 2015, no montante de R\$ 1.747 (não há saldo em 31 de dezembro de 2014).

Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A. e Controladas

Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras intermediárias condensadas em 30 de setembro de 2016

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

23 Receita operacional

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2016	30/09/2015	30/09/2016	30/09/2015
Receita bruta	227.759	182.993	404.424	214.119
Impostos sobre vendas	(19.883)	(14.202)	(34.707)	(16.895)
Receita operacional líquida de serviços	207.876	168.791	369.717	197.224

	Controladora		Consolidado	
	Trimestre findo em 30 de setembro de 2016	Trimestre findo em 30 de setembro de 2015	Trimestre findo em 30 de setembro de 2016	Trimestre findo em 30 de setembro de 2015
Receita bruta	79.485	67.977	140.120	99.103
Impostos sobre vendas	(6.858)	(5.101)	(12.056)	(7.794)
Receita operacional líquida de serviços	72.627	62.876	128.064	91.309

A partir da aquisição das controladas RR Serviços Financeiros Ltda. e Te Atende.Com Ltda. realizada em julho de 2015, houve aumento no volume de faturamento do Grupo, sendo auferido no período findo em 30/09/2016 o montante de R\$ 161.841 e estão inclusas nas demonstrações financeiras consolidadas da Companhia.

24 Custos e despesas por natureza

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2016	30/09/2015	30/09/2016	30/09/2015
Gastos com pessoal	(147.541)	(117.129)	(246.303)	(135.046)
Depreciação e amortização	(5.762)	(6.656)	(14.926)	(7.103)
Energia elétrica	(2.059)	(1.517)	(2.977)	(1.719)
Serviços de terceiros	(5.749)	(5.098)	(8.601)	(6.085)
Outros gastos de operação	(36.896)	(28.779)	(77.156)	(38.046)
Total dos custos dos serviços e despesas operacionais	(198.007)	(159.179)	(349.963)	(187.999)
Custos dos serviços	(141.884)	(120.954)	(261.616)	(145.840)
Despesas com vendas	(881)	(360)	(917)	(546)
Despesas administrativas	(55.242)	(38.723)	(87.430)	(42.192)
Outras despesas e receitas Operacionais		858		579

25 de 30

Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A. e Controladas

Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras intermediárias condensadas em 30 de setembro de 2016

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

	Controladora		Consolidado	
	Trimestre findo em 30 de setembro de 2016	Trimestre findo em 30 de setembro de 2015	Trimestre findo em 30 de setembro de 2016	Trimestre findo em 30 de setembro de 2015
Gastos com pessoal	(48.270)	(41.893)	(84.092)	(59.810)
Depreciação e amortização	(2.172)	(2.423)	(4.467)	(2.870)
Energia elétrica	(574)	(554)	(796)	(756)
Serviços de terceiros	(1.634)	(2.991)	(2.613)	(3.978)
Outros gastos de operação	(12.306)	(10.579)	(26.551)	(19.846)
Total dos custos dos serviços e despesas operacionais	(64.956)	(58.440)	(118.519)	(87.260)
Custos dos serviços	(44.528)	(43.732)	(86.598)	(68.617)
Despesas com vendas	(415)	(205)	(406)	(392)
Despesas administrativas	(20.013)	(15.361)	(31.515)	(18.830)
Outras despesas e receitas Operacionais		858		579

A partir da aquisição das controladas RR Serviços Financeiros Ltda. e Te Atende.Com Ltda. realizada em julho de 2015, houve aumento no volume de custos e despesas do Grupo, sendo auferido no período findo em 30/06/2016 o montante de R\$ 151.956 e estão inclusas nas demonstrações financeiras consolidadas da Companhia.

25 Resultado financeiro

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2016	30/09/2015	30/09/2016	30/09/2015
Despesas financeiras				
Juros sobre empréstimos e financiamentos	(7.656)	(3.878)	(8.793)	(4.495)
Despesas bancárias/IOF	(573)	(646)	(968)	(689)
Multas	(4)		(19)	
Descontos concedidos	(164)	(29)	(184)	(31)
	(8.397)	(4.553)	(9.964)	(5.215)

Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A. e Controladas**Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras intermediárias condensadas em 30 de setembro de 2016**

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

Receitas financeiras				
Juros sobre aplicações financeiras	1.084	1.199	1.093	1.199
Descontos obtidos	1		28	
Outras	3	51	4	54
	<u>1.088</u>	<u>1.250</u>	<u>1.125</u>	<u>1.253</u>
Resultado financeiro líquido	<u>(7.309)</u>	<u>(3.303)</u>	<u>(8.839)</u>	<u>(3.962)</u>
		Controladora		Consolidado
	Trimestre findo em 30 de setembro de 2016	Trimestre findo em 30 de setembro de 2015	Trimestre findo em 30 de setembro de 2016	Trimestre findo em 30 de setembro de 2015
Despesas financeiras				
Juros sobre empréstimos e financiamentos	(3.017)	(1.632)	(3.367)	(2.249)
Despesas bancárias/IOF	(235)	(347)	(482)	(390)
Multas			(1)	
Descontos concedidos	(25)	(3)	83	(5)
	<u>(3.277)</u>	<u>(1.982)</u>	<u>(3.767)</u>	<u>(2.644)</u>
Receitas financeiras				
Juros sobre aplicações financeiras	274	385	277	385
Descontos obtidos	1		26	
Outras	3	9	4	12
	<u>278</u>	<u>394</u>	<u>307</u>	<u>397</u>
Resultado financeiro líquido	<u>(2.999)</u>	<u>(1.588)</u>	<u>(3.460)</u>	<u>(2.247)</u>

Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A. e Controladas

Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras intermediárias condensadas em 30 de setembro de 2016

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

26 Imposto de renda e contribuição social

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2016	30/09/2015	30/09/2016	30/09/2015
Lucro antes do imposto de renda e contribuição social	6.431	5.511	10.915	5.263
Alíquota fiscal combinada - %	34	34	34	34
Imposto de renda e contribuição social pela alíquota fiscal combinada	(2.186)	(1.874)	(3.711)	(1.789)
<i>Adições / Exclusões permanentes</i>				
Incentivos fiscais	45	67	109	67
Equivalência patrimonial	1.316			
Outros	(322)	(129)	(270)	(355)
Efeito dos impostos no resultado do período	(1.147)	(1.936)	(3.870)	(2.077)
Corrente	(1.391)	(1.936)	(4.245)	(2.077)
Diferido	244		375	
Alíquota efetiva imposto corrente - %	18	35	35	39

Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A. e Controladas

Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras intermediárias condensadas em 30 de setembro de 2016

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

	Controladora		Consolidado	
	Trimestre findo em 30 de setembro de 2016	Trimestre findo em 30 de setembro de 2015	Trimestre findo em 30 de setembro de 2016	Trimestre findo em 30 de setembro de 2015
Lucro antes do imposto de renda e contribuição social	5.290	2.050	6.085	1.802
Alíquota fiscal combinada - %	34	34	34	34
Imposto de renda e contribuição social pela alíquota fiscal combinada	(1.798)	(698)	(2.069)	(613)
Exclusões permanentes				
Incentivos fiscais	45	37	70	37
Equivalência patrimonial	210			
Outros	(81)	(134)	(4)	(360)
Efeito dos impostos no resultado do período	(1.624)	(795)	(2.003)	(936)
Corrente	(1.221)	(795)	(1.731)	(936)
Diferido	(403)		(272)	
Alíquota efetiva imposto corrente - %	31	39	33	52

27 Lucro por ação

O lucro (prejuízo) por ação básico foi calculado com base no resultado do período atribuível aos acionistas controladores da Companhia no período findo em 30 de setembro de 2016 e a respectiva quantidade média de ações ordinárias em circulação, comparativamente com o mesmo período de 2015 conforme quadro abaixo:

	Controladora	
	30/09/2016	30/09/2015
Lucro (prejuízo) atribuível aos acionistas da Companhia	5.284	3.575
Média ponderada da quantidade de ações	2.947.4	2.722.8
Resultado básico por ação em R\$	1,79	1,31

Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A. e Controladas

Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras intermediárias condensadas em 30 de setembro de 2016

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

	Trimestre findo em 30 de setembro de 2016	Controladora Trimestre findo em 30 de setembro de 2015
Lucro (prejuízo) atribuível aos acionistas da Companhia	3.666	1.255
Média ponderada da quantidade de ações	2.947.4	2.722.8
Resultado básico por ação em R\$	1,24	0,45

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

28 Coberturas de seguros (Não revisado)

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 2016, a cobertura de seguros era de R\$ 82.000 milhões para danos materiais.

* * *