

Índice

Dados da Empresa

| | |
|-----------------------|---|
| Composição do Capital | 1 |
|-----------------------|---|

DFs Individuais

| | |
|---------------------------|---|
| Balanço Patrimonial Ativo | 2 |
|---------------------------|---|

| | |
|-----------------------------|---|
| Balanço Patrimonial Passivo | 3 |
|-----------------------------|---|

| | |
|---------------------------|---|
| Demonstração do Resultado | 4 |
|---------------------------|---|

| | |
|--------------------------------------|---|
| Demonstração do Resultado Abrangente | 5 |
|--------------------------------------|---|

| | |
|--------------------------------|---|
| Demonstração do Fluxo de Caixa | 6 |
|--------------------------------|---|

Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido

| | |
|--------------------------------|---|
| DMPL - 01/01/2018 à 31/03/2018 | 7 |
|--------------------------------|---|

| | |
|--------------------------------|---|
| DMPL - 01/01/2017 à 31/03/2017 | 8 |
|--------------------------------|---|

| | |
|----------------------------------|---|
| Demonstração do Valor Adicionado | 9 |
|----------------------------------|---|

| | |
|--------------------------|----|
| Comentário do Desempenho | 10 |
|--------------------------|----|

| | |
|--------------------|----|
| Notas Explicativas | 27 |
|--------------------|----|

Pareceres e Declarações

| | |
|--|----|
| Relatório da Revisão Especial - Sem Ressalva | 66 |
|--|----|

| | |
|---|----|
| Declaração dos Diretores sobre as Demonstrações Financeiras | 67 |
|---|----|

| | |
|--|----|
| Declaração dos Diretores sobre o Relatório do Auditor Independente | 68 |
|--|----|

Dados da Empresa / Composição do Capital

| Número de Ações (Mil) | Trimestre Atual 31/03/2018 |
|----------------------------------|---------------------------------------|
| Do Capital Integralizado | |
| Ordinárias | 3.248 |
| Preferenciais | 0 |
| Total | 3.248 |
| Em Tesouraria | |
| Ordinárias | 0 |
| Preferenciais | 0 |
| Total | 0 |

DFs Individuais / Balanço Patrimonial Ativo**(Reais Mil)**

| Código da Conta | Descrição da Conta | Trimestre Atual 31/03/2018 | Exercício Anterior 31/12/2017 |
|------------------------|--|---------------------------------------|--|
| 1 | Ativo Total | 292.128 | 294.160 |
| 1.01 | Ativo Circulante | 155.509 | 154.187 |
| 1.01.01 | Caixa e Equivalentes de Caixa | 11.405 | 18.586 |
| 1.01.03 | Contas a Receber | 114.595 | 105.005 |
| 1.01.03.01 | Clientes | 114.595 | 105.005 |
| 1.01.06 | Tributos a Recuperar | 8.139 | 10.382 |
| 1.01.06.01 | Tributos Correntes a Recuperar | 8.139 | 10.382 |
| 1.01.06.01.01 | Imposto de renda e contribuição social a compensar | 5.518 | 5.222 |
| 1.01.06.01.02 | Demais tributos a compensar | 2.621 | 5.160 |
| 1.01.08 | Outros Ativos Circulantes | 21.370 | 20.214 |
| 1.01.08.03 | Outros | 21.370 | 20.214 |
| 1.01.08.03.01 | Instrumentos financeiros derivativos | 6.118 | 5.837 |
| 1.01.08.03.02 | Outros créditos | 15.252 | 14.377 |
| 1.02 | Ativo Não Circulante | 136.619 | 139.973 |
| 1.02.01 | Ativo Realizável a Longo Prazo | 11.361 | 12.103 |
| 1.02.01.06 | Tributos Diferidos | 569 | 807 |
| 1.02.01.06.01 | Imposto de Renda e Contribuição Social Diferidos | 569 | 807 |
| 1.02.01.09 | Outros Ativos Não Circulantes | 10.792 | 11.296 |
| 1.02.01.09.03 | Depósitos judiciais | 2.180 | 1.899 |
| 1.02.01.09.04 | Outros créditos | 8.612 | 9.397 |
| 1.02.02 | Investimentos | 194 | 2.817 |
| 1.02.02.01 | Participações Societárias | 194 | 2.817 |
| 1.02.02.01.02 | Participações em Controladas | 0 | 2.623 |
| 1.02.02.01.04 | Outras Participações Societárias | 194 | 194 |
| 1.02.03 | Imobilizado | 65.770 | 66.223 |
| 1.02.03.01 | Imobilizado em Operação | 63.310 | 63.767 |
| 1.02.03.03 | Imobilizado em Andamento | 2.460 | 2.456 |
| 1.02.04 | Intangível | 59.294 | 58.830 |
| 1.02.04.01 | Intangíveis | 59.294 | 58.830 |
| 1.02.04.01.02 | Licenças de uso de softwares | 12.525 | 11.150 |
| 1.02.04.01.03 | Carteira de clientes e marcas | 14.555 | 15.466 |
| 1.02.04.01.04 | Goodwill | 32.214 | 32.214 |

DFs Individuais / Balanço Patrimonial Passivo**(Reais Mil)**

| Código da Conta | Descrição da Conta | Trimestre Atual 31/03/2018 | Exercício Anterior 31/12/2017 |
|------------------------|---|---------------------------------------|--|
| 2 | Passivo Total | 292.128 | 294.160 |
| 2.01 | Passivo Circulante | 167.393 | 165.635 |
| 2.01.01 | Obrigações Sociais e Trabalhistas | 45.482 | 40.760 |
| 2.01.02 | Fornecedores | 15.181 | 16.715 |
| 2.01.03 | Obrigações Fiscais | 18.392 | 17.179 |
| 2.01.03.01 | Obrigações Fiscais Federais | 13.281 | 13.454 |
| 2.01.03.01.01 | Imposto de Renda e Contribuição Social a Pagar | 1.531 | 1.962 |
| 2.01.03.01.02 | Demais obrigações federais | 11.750 | 11.492 |
| 2.01.03.03 | Obrigações Fiscais Municipais | 5.111 | 3.725 |
| 2.01.04 | Empréstimos e Financiamentos | 77.290 | 80.035 |
| 2.01.05 | Outras Obrigações | 11.048 | 10.946 |
| 2.01.05.02 | Outros | 11.048 | 10.946 |
| 2.01.05.02.02 | Dividendo Mínimo Obrigatório a Pagar | 2.377 | 2.377 |
| 2.01.05.02.04 | Aquisição de controladas | 3.463 | 4.573 |
| 2.01.05.02.05 | Outras contas a pagar | 2.549 | 2.012 |
| 2.01.05.02.06 | Instrumentos financeiros derivativos | 2.659 | 1.984 |
| 2.02 | Passivo Não Circulante | 49.215 | 53.168 |
| 2.02.01 | Empréstimos e Financiamentos | 31.592 | 34.022 |
| 2.02.02 | Outras Obrigações | 16.943 | 18.466 |
| 2.02.02.02 | Outros | 16.943 | 18.466 |
| 2.02.02.02.03 | Parcelamento de tributos | 6.157 | 6.768 |
| 2.02.02.02.04 | Aquisição de controladas | 3.823 | 4.423 |
| 2.02.02.02.05 | Imposto de renda e contribuição social a recolher | 6.963 | 7.275 |
| 2.02.04 | Provisões | 680 | 680 |
| 2.02.04.01 | Provisões Fiscais Previdenciárias Trabalhistas e Cíveis | 680 | 680 |
| 2.02.04.01.02 | Provisões Previdenciárias e Trabalhistas | 680 | 680 |
| 2.03 | Patrimônio Líquido | 75.520 | 75.357 |
| 2.03.01 | Capital Social Realizado | 65.000 | 65.000 |
| 2.03.04 | Reservas de Lucros | 12.490 | 12.490 |
| 2.03.04.01 | Reserva Legal | 1.010 | 1.010 |
| 2.03.04.05 | Reserva de Retenção de Lucros | 11.480 | 11.480 |
| 2.03.05 | Lucros/Prejuízos Acumulados | 163 | 0 |
| 2.03.06 | Ajustes de Avaliação Patrimonial | -2.133 | -2.133 |

DFs Individuais / Demonstração do Resultado**(Reais Mil)**

| Código da Conta | Descrição da Conta | Acumulado do Atual Exercício 01/01/2018 à 31/03/2018 | Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2017 à 31/03/2017 |
|------------------------|--|---|--|
| 3.01 | Receita de Venda de Bens e/ou Serviços | 131.064 | 95.417 |
| 3.02 | Custo dos Bens e/ou Serviços Vendidos | -92.655 | -68.380 |
| 3.03 | Resultado Bruto | 38.409 | 27.037 |
| 3.04 | Despesas/Receitas Operacionais | -35.044 | -31.490 |
| 3.04.01 | Despesas com Vendas | -327 | -208 |
| 3.04.02 | Despesas Gerais e Administrativas | -34.763 | -27.390 |
| 3.04.04 | Outras Receitas Operacionais | 46 | 0 |
| 3.04.05 | Outras Despesas Operacionais | 0 | -2.157 |
| 3.04.06 | Resultado de Equivalência Patrimonial | 0 | -1.735 |
| 3.05 | Resultado Antes do Resultado Financeiro e dos Tributos | 3.365 | -4.453 |
| 3.06 | Resultado Financeiro | -2.849 | -4.248 |
| 3.06.01 | Receitas Financeiras | 360 | 315 |
| 3.06.02 | Despesas Financeiras | -3.209 | -4.563 |
| 3.07 | Resultado Antes dos Tributos sobre o Lucro | 516 | -8.701 |
| 3.08 | Imposto de Renda e Contribuição Social sobre o Lucro | -353 | 11.450 |
| 3.08.01 | Corrente | -115 | 0 |
| 3.08.02 | Diferido | -238 | 11.450 |
| 3.09 | Resultado Líquido das Operações Continuadas | 163 | 2.749 |
| 3.11 | Lucro/Prejuízo do Período | 163 | 2.749 |
| 3.99 | Lucro por Ação - (Reais / Ação) | | |
| 3.99.01 | Lucro Básico por Ação | | |
| 3.99.01.01 | ON | 0,05000 | 0,88000 |
| 3.99.02 | Lucro Diluído por Ação | | |
| 3.99.02.01 | ON | 0,05000 | 0,88000 |

DFs Individuais / Demonstração do Resultado Abrangente**(Reais Mil)**

| Código da Conta | Descrição da Conta | Acumulado do Atual Exercício 01/01/2018 à 31/03/2018 | Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2017 à 31/03/2017 |
|----------------------------|---------------------------------|---|--|
| 4.01 | Lucro Líquido do Período | 163 | 2.749 |
| 4.03 | Resultado Abrangente do Período | 163 | 2.749 |

DFs Individuais / Demonstração do Fluxo de Caixa - Método Indireto**(Reais Mil)**

| Código da Conta | Descrição da Conta | Acumulado do Atual Exercício 01/01/2018 à 31/03/2018 | Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2017 à 31/03/2017 |
|------------------------|---|---|--|
| 6.01 | Caixa Líquido Atividades Operacionais | 2.847 | -8.329 |
| 6.01.01 | Caixa Gerado nas Operações | 9.909 | 5.787 |
| 6.01.01.01 | Lucro (prejuízo) antes do imposto de renda e da contribuição social | 516 | -8.701 |
| 6.01.01.02 | Depreciação e amortização | 7.335 | 4.698 |
| 6.01.01.03 | Provisão para créditos de liquidação duvidosa | 0 | 1.500 |
| 6.01.01.04 | Baixa de ativos imobilizados | 0 | 122 |
| 6.01.01.05 | Equivalência patrimonial | 0 | 1.735 |
| 6.01.01.06 | Instrumentos financeiros derivativos | 394 | 2.673 |
| 6.01.01.07 | Juros sobre empréstimos, financiamentos e dívidas | 1.664 | 3.760 |
| 6.01.02 | Variações nos Ativos e Passivos | -4.088 | -11.245 |
| 6.01.02.01 | Contas a receber | -8.868 | 22.239 |
| 6.01.02.02 | Impostos a recuperar | 2.513 | -460 |
| 6.01.02.03 | Outros ativos | -349 | -521 |
| 6.01.02.04 | Fornecedores | -1.659 | -12.379 |
| 6.01.02.05 | Obrigações trabalhistas | 4.391 | 3.343 |
| 6.01.02.06 | Obrigações tributárias | -649 | -1.610 |
| 6.01.02.07 | Outras contas a pagar | 533 | 1.865 |
| 6.01.02.08 | Partes relacionadas | 0 | -23.722 |
| 6.01.03 | Outros | -2.974 | -2.871 |
| 6.01.03.01 | Juros pagos | -2.859 | -2.871 |
| 6.01.03.02 | Imposto de renda e contribuição social pagos | -115 | 0 |
| 6.02 | Caixa Líquido Atividades de Investimento | -6.554 | -4.560 |
| 6.02.01 | Pagamento de cotas adquiridas de controladas | -1.720 | -845 |
| 6.02.02 | Caixa incorporado de controladas | 808 | 1.608 |
| 6.02.03 | Aquisições de ativos imobilizado e intangível | -5.642 | -5.323 |
| 6.03 | Caixa Líquido Atividades de Financiamento | -3.474 | 7.275 |
| 6.03.01 | Captação de empréstimos e financiamentos | 24.616 | 62.896 |
| 6.03.02 | Amortização de empréstimos e financiamentos | -28.090 | -55.621 |
| 6.05 | Aumento (Redução) de Caixa e Equivalentes | -7.181 | -5.614 |
| 6.05.01 | Saldo Inicial de Caixa e Equivalentes | 18.586 | 27.693 |
| 6.05.02 | Saldo Final de Caixa e Equivalentes | 11.405 | 22.079 |

DFs Individuais / Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido / DMPL - 01/01/2018 à 31/03/2018**(Reais Mil)**

| Código da Conta | Descrição da Conta | Capital Social Integralizado | Reservas de Capital, Opções Outorgadas e Ações em Tesouraria | Reservas de Lucro | Lucros ou Prejuízos Acumulados | Outros Resultados Abrangentes | Patrimônio Líquido |
|------------------------|----------------------------|-------------------------------------|---|--------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|
| 5.01 | Saldos Iniciais | 65.000 | 0 | 12.490 | 0 | -2.133 | 75.357 |
| 5.03 | Saldos Iniciais Ajustados | 65.000 | 0 | 12.490 | 0 | -2.133 | 75.357 |
| 5.05 | Resultado Abrangente Total | 0 | 0 | 0 | 163 | 0 | 163 |
| 5.05.01 | Lucro Líquido do Período | 0 | 0 | 0 | 163 | 0 | 163 |
| 5.07 | Saldos Finais | 65.000 | 0 | 12.490 | 163 | -2.133 | 75.520 |

DFs Individuais / Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido / DMPL - 01/01/2017 à 31/03/2017**(Reais Mil)**

| Código da Conta | Descrição da Conta | Capital Social Integralizado | Reservas de Capital, Opções Outorgadas e Ações em Tesouraria | Reservas de Lucro | Lucros ou Prejuízos Acumulados | Outros Resultados Abrangentes | Patrimônio Líquido |
|------------------------|----------------------------|-------------------------------------|---|--------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|
| 5.01 | Saldos Iniciais | 59.000 | 0 | 4.857 | 0 | -2.133 | 61.724 |
| 5.03 | Saldos Iniciais Ajustados | 59.000 | 0 | 4.857 | 0 | -2.133 | 61.724 |
| 5.05 | Resultado Abrangente Total | 0 | 0 | 0 | 2.749 | 0 | 2.749 |
| 5.05.01 | Lucro Líquido do Período | 0 | 0 | 0 | 2.749 | 0 | 2.749 |
| 5.07 | Saldos Finais | 59.000 | 0 | 4.857 | 2.749 | -2.133 | 64.473 |

DFs Individuais / Demonstração do Valor Adicionado**(Reais Mil)**

| Código da Conta | Descrição da Conta | Acumulado do Atual Exercício 01/01/2018 à 31/03/2018 | Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2017 à 31/03/2017 |
|------------------------|--|---|--|
| 7.01 | Receitas | 143.416 | 102.979 |
| 7.01.01 | Vendas de Mercadorias, Produtos e Serviços | 143.369 | 104.449 |
| 7.01.02 | Outras Receitas | 47 | 30 |
| 7.01.04 | Provisão/Reversão de Créds. Liquidação Duvidosa | 0 | -1.500 |
| 7.02 | Insumos Adquiridos de Terceiros | -25.718 | -18.819 |
| 7.02.01 | Custos Prods., Mercs. e Servs. Vendidos | -15.592 | -9.947 |
| 7.02.02 | Materiais, Energia, Servs. de Terceiros e Outros | -10.126 | -8.872 |
| 7.03 | Valor Adicionado Bruto | 117.698 | 84.160 |
| 7.04 | Retenções | -7.335 | -4.698 |
| 7.04.01 | Depreciação, Amortização e Exaustão | -7.335 | -4.698 |
| 7.05 | Valor Adicionado Líquido Produzido | 110.363 | 79.462 |
| 7.06 | Vlr Adicionado Recebido em Transferência | 360 | -1.420 |
| 7.06.01 | Resultado de Equivalência Patrimonial | 0 | -1.735 |
| 7.06.02 | Receitas Financeiras | 360 | 315 |
| 7.07 | Valor Adicionado Total a Distribuir | 110.723 | 78.042 |
| 7.08 | Distribuição do Valor Adicionado | 110.723 | 78.042 |
| 7.08.01 | Pessoal | 91.221 | 71.930 |
| 7.08.01.01 | Remuneração Direta | 66.236 | 50.205 |
| 7.08.01.02 | Benefícios | 14.664 | 12.270 |
| 7.08.01.03 | F.G.T.S. | 5.712 | 4.554 |
| 7.08.01.04 | Outros | 4.609 | 4.901 |
| 7.08.02 | Impostos, Taxas e Contribuições | 12.782 | -3.644 |
| 7.08.02.01 | Federais | 9.333 | -6.502 |
| 7.08.02.03 | Municipais | 3.449 | 2.858 |
| 7.08.03 | Remuneração de Capitais de Terceiros | 6.557 | 7.007 |
| 7.08.03.01 | Juros | 3.209 | 4.563 |
| 7.08.03.02 | Aluguéis | 3.348 | 2.444 |
| 7.08.04 | Remuneração de Capitais Próprios | 163 | 2.749 |
| 7.08.04.03 | Lucros Retidos / Prejuízo do Período | 163 | 2.749 |



COMENTÁRIO DE DESEMPENHO 1T - 2018

**CONTATO**

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

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

www.flexcontact.com.br

COMENTÁRIOS DA ADMINISTRAÇÃO

A perspectiva da Companhia para 2018 é a retomada da economia brasileira, com a inflação e taxas de juros em níveis estabilizados e baixos – se comparados aos últimos anos. O PIB apresentou crescimento de 1% em 2017, indicando recuperação da atividade econômica após 2 anos de recessão econômica. Além disso, esse dado sinaliza a retomada e expansão do consumo e dos investimentos, além de recuperação dos mercados de crédito e de trabalho em segundo momento. Dentre os fatores de incerteza que podem afetar as perspectivas da Companhia, destacamos as incertezas políticas em ano eleitoral e falta de reformas no Brasil, em especial, a da previdência.

Alinhada ao Planejamento Estratégico da Companhia, 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 listagem permitirá acesso ao mercado de capitais para buscar financiamento para o planejamento estratégico ou alternativas para revisar o perfil da dívida. Adicionalmente, a listagem implica em assumir compromissos relevantes com elevados padrões de Governança Corporativa, pautados na ética e na transparência de divulgações de informações financeiras, elementos sempre presentes na cultura organizacional da Companhia desde sua fundação.

O desempenho da Companhia no 1T18 é o resultado dos constantes investimentos em tecnologia, pessoas e infraestrutura realizados pela Companhia nos últimos 2 anos – cujo montante totaliza R\$ 55 milhões. Esses investimentos viabilizaram a abertura de 4 unidades entre 2016 e 2018, a aquisição de novos negócios e o uso de tecnologias cada vez mais complexas.

Para viabilizar e qualificar as interações com nossos clientes, buscamos o uso intenso de tecnologias mais complexas como Inteligência Artificial, *Big Data & Analytics*, *Bots*, *Machine Learning*, Agentes Virtuais, URAs (Unidade de Resposta Audível) Cognitivas, sem deixar de ter nas pessoas o foco da inovação e do atendimento. Neste contexto, em 2017, a Companhia apresentou o novo posicionamento ao mercado: “RELACIONAMENTOS INTELIGENTES”.

O volume de operações entre o 1T18 e o 4T17 apresentou acréscimo de 2,9% nas posições de atendimento, sendo 150 posições no segmento de Contact e 20 em Recuperação de Créditos na média dos trimestres analisados. Se comparado com o mesmo período do exercício anterior, 1T18 x 1T17, o acréscimo foi de 15,8%. Na comparação do 1T18 x 1T17, a Companhia apresentou acréscimo de 6,1% na receita líquida, apresentando crescimento acima da inflação para este período (IGP-M acumulado deste período é de 1,89%).

Os investimentos realizados pela Companhia viabilizaram ganhos de eficiência operacional com a utilização cada vez mais frequente e intensa de tecnologias complexas para planejar nossas ações operacionais. Com isso, a Companhia apurou ganho de 4,1 pontos percentuais (p.p.) na margem bruta, passando de 25,2% no 1T17 para 29,3% no 1T18.

A margem EBITDA neste período também foi positivamente impactada, passando de 1,6% no 1T17 para 8,2% no 1T18, indicando acréscimo de 6,6 p.p.. Em termos absolutos, o crescimento foi ainda mais expressivo, passando de R\$ 2 milhões no 1T17 para R\$ 10,7 milhões no 1T18.

Agradecemos a confiança de nossos clientes, fornecedores, colaboradores e acionistas.

Comentário do Desempenho

COMENTÁRIO DE DESEMPENHO 1T 2018

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

3

DESEMPENHO OPERACIONAL

| Resultado do período (em milhares de R\$ ou %) | 1T18 | 4T17 | 1T17 | % Variação vs. | |
|---|--------------|--------------|--------------|----------------|--------------|
| | | | | 4T17 | 1T17 |
| Posições de atendimento (PA) | 5.851 | 5.684 | 5.053 | 2,9% | 15,8% |
| Contact | 4.157 | 4.009 | 3.315 | 3,7% | 25,4% |
| Cobrança | 1.694 | 1.675 | 1.738 | 1,1% | -2,5% |
| Faturamento médio mensal por PA - R\$ | 8.168 | 8.788 | 8.151 | -7,1% | 0,2% |
| Contact | 7.422 | 7.873 | 8.417 | -5,7% | -11,8% |
| Cobrança | 9.997 | 10.980 | 7.644 | -8,9% | 30,8% |

O desempenho operacional da Companhia apresentou acréscimo de **2,9%** no volume de posições de atendimento, comparando os dados do 1T18 e do 4T17 e de **15,8%** comparando o 1T18 e o 1T17, indicando que o volume de operações realizadas pela Companhia apresentou expressivo aumento entre esse período.

Em 2018, tivemos acréscimo de cerca de **200 PAs**, entre novas operações e novos clientes, com impacto no faturamento da Companhia de **R\$ 2,2 MM**. Destaca-se os novos clientes nos segmentos farmacêutico, varejo, financeiro, pesquisa e comércio eletrônico.

O cenário para 2018 é lastreado pelo ano de 2017, marcado pelo crescimento da utilização de tecnologias mais complexas em nossas operações tais como *Big Data & Analytics*, *Bots*, *Machine Learning*, Agentes virtuais, URAS cognitivas (Unidade de resposta audível), sem deixar de ter um atendimento humanizado. A perspectiva para 2018 é continuar desenvolvendo investimentos nessas tecnologias, aumentando a eficiência operacional da Companhia e possibilitando ampliação da base de operações realizadas atualmente.

O investimento em tecnologia e treinamento de seu quadro de profissionais, com objetivo de buscar eficiência operacional, é ratificado pela otimização do faturamento de PAs nas operações de recuperação de crédito (cobrança) – onde iniciaram a adoção das ferramentas digitais, com uma variação positiva de 30,8% no segmento, comparando o faturamento médio mensal por PA do 1T18 com o 1T17.

Adicionalmente, a Companhia monitora as margens de suas operações, visando reduzir ou eliminar operações com margens ruins ao resultado da Companhia.

Comentário do Desempenho

COMENTÁRIO DE DESEMPANHO 1T 2018

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

4

DESEMPENHO FINANCEIRO

| Resultado do período (em milhares de R\$ ou %) | 1T18 | 4T17 | 1T17 | % Variação vs. | |
|---|----------------|----------------|----------------|-------------------|-------------------|
| | | | | 4T17 | 1T17 |
| RECEITA BRUTA | 143.369 | 149.861 | 135.025 | -4,3% | 6,2% |
| Contact | 92.565 | 94.689 | 91.460 | -2,2% | 1,2% |
| Cobrança | 50.804 | 55.172 | 43.565 | -7,9% | 16,6% |
| RECEITA LÍQUIDA | 131.064 | 134.234 | 123.563 | -2,4% | 6,1% |
| Contact | 84.889 | 86.037 | 83.709 | -1,3% | 1,4% |
| Cobrança | 46.175 | 48.197 | 39.854 | -4,2% | 15,9% |
| MARGEM BRUTA | 29,3% | 29,2% | 25,2% | 0,14 p.p. | 4,14 p.p. |
| EBITDA | 10.701 | 12.472 | 2.010 | -14,2% | 432,4% |
| MARGEM EBITDA | 8,2% | 9,3% | 1,6% | (0,9) p.p. | 6,6 p.p. |
| RESULTADO LÍQUIDO | 163 | 164 | 2.749 | -0,6% | -94,1% |
| MARGEM LÍQUIDA | 0,1% | 0,1% | 2,2% | 0,0 p.p. | (2,1) p.p. |

- **RECEITA**

O faturamento bruto da Companhia apresentou crescimento de **6,2%** na comparação entre 1T18 e 1T17, e o volume de PAs apresentou acréscimo de 15,8% no mesmo período. Esse acréscimo é justificado pelo aumento no volume de posições de atendimento observadas nos períodos em análise e pelo crescimento orgânico da Companhia. O faturamento bruto do 1T18 apresentou redução de **4,3%** contra o 4T17, no entanto, destaca-se que as operações da Companhia são afetadas pela sazonalidade, sendo o 4º trimestre usualmente o melhor trimestre do ano. Apesar disso, a redução observada no faturamento líquido entre esses períodos foi de **2,4%**, indicando esforços da Companhia para viabilizar oportunidades de otimização tributária.

Comentário do Desempenho

COMENTÁRIO DE DESEMPANHO 1T 2018

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

5

■ CUSTOS

| Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %) | 1T18 | 4T17 | 1T17 | % Variação vs. | |
|--|-----------------|-----------------|-----------------|------------------|------------------|
| | | | | 4T17 | 1T17 |
| RECEITA LÍQUIDA | 131.064 | 134.234 | 123.563 | -2,4% | 6,1% |
| (-) Custos | (92.655) | (95.080) | (92.467) | -2,6% | 0,2% |
| Despesas com pessoal | (77.002) | (77.632) | (73.187) | -0,8% | 5,2% |
| Serviços de terceiros | (15.653) | (17.448) | (19.280) | -10,3% | -18,8% |
| LUCRO BRUTO | 38.409 | 39.154 | 31.096 | -1,9% | 23,5% |
| MARGEM OPERACIONAL | 29,31% | 29,17% | 25,17% | 0,14 p.p. | 4,14 p.p. |

- **PESSOAL:** O custo com pessoal se manteve linear entre o 1T18 e o 4T17, no entanto, destaca-se a realização do acordo coletivo de São Paulo, o qual promoveu reajuste salarial de **2%** aos profissionais deste Estado. Dessa forma, observa-se ganho de eficiência operacional no custo com pessoal, uma vez que a Companhia conseguiu absorver o efeito desse acordo coletivo mantendo os níveis de faturamento do 4T17 estáveis. Na comparação com o mesmo período de 2017, observamos aumento de **5,2%** no custo com pessoal. Esse aumento é motivado pelo acréscimo no volume de posições de atendimento no período, de **15,8%**, indicando expressivos ganhos de eficiência operacional observados no período. Esses ganhos foram viabilizados pelos investimentos realizados em tecnologias mais complexas em nossas operações e em pessoas.
- **SERVIÇOS DE TERCEIROS:** O custo com serviços de terceiros apresentou redução de 10,3% entre o 1T18 e o 4T17 e de **18,8%** entre o 1T18 e o 1T17. A Companhia dedica esforços constantes para otimização de produtividade e em 2017 realizou a revisão dos serviços de terceiros necessários à sua operação, observando oportunidades de reduções desses custos.
- **MARGEM BRUTA:** A Companhia apresentou resultado constante no 1T18, se comparado ao 4T17, com margens operacionais em **29%**. No entanto, na análise do 1T18 x 1T17, observamos ganho de **4,14** pontos percentuais na margem operacional. Os fatores que contribuíram para o ganho na margem foram: aumento na quantidade de PAs, manutenção da estrutura de custos com pessoal para atendimento a maior demanda e utilizando cada vez mais as ferramentas digitais para planejamento de suas operações.

Comentário do Desempenho

COMENTÁRIO DE DESEMPANHO 1T 2018

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

6

- **DESPESAS OPERACIONAIS**

| Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %) | 1T18 | 4T17 | 1T17 | % Variação vs. | |
|--|-----------------|-----------------|-----------------|----------------|--------------|
| | | | | 4T17 | 1T17 |
| Despesas com vendas | (327) | (445) | (208) | -26,5% | 57,2% |
| Despesas gerais e administrativas | (34.763) | (32.740) | (33.369) | 6,2% | 4,2% |
| Despesas com pessoal | (14.219) | (14.609) | (16.405) | -2,7% | -13,3% |
| Depreciação e amortização | (7.336) | (5.294) | (6.648) | 38,6% | 10,3% |
| Material de consumo | (3.306) | (4.327) | (2.898) | -23,6% | 14,1% |
| Serviços de terceiros | (4.640) | (4.232) | (1.796) | 9,6% | 158,4% |
| Outras despesas | (5.262) | (4.278) | (5.622) | 23,0% | -6,4% |
| Outras receitas e despesas operacionais | 46 | 1.209 | (2.157) | -96,2% | - |
| Despesas operacionais | (35.044) | (31.976) | (35.734) | 9,6% | -1,9% |
| % da receita líquida | 26,7% | 23,8% | 28,9% | 12,2% | -7,5% |

- **PESSOAL:** Apresentou redução de **2,7%** entre o 1T18 e o 4T17 motivado por revisões nos quadros das áreas meio e terceirização de parte dos serviços de limpeza e segurança realizados no Administrativo. Na comparação anual entre o 1T18 e o 1T17 a redução foi de **13,3%**, motivada também por revisões nos quadros das áreas administrativas da Companhia.
- **DEPRECIÇÃO E AMORTIZAÇÃO:** No 1T17 houve a incorporação das controladas Te Atende e Flex Cobrança. Com isso, os ativos intangíveis oriundos da combinação de negócios realizada em 2015 passam a ser 100% amortizados na Controladora. Esse fator promoveu acréscimo substancial no volume dessa despesa nos meses seguintes. Adicionalmente, a Companhia realizou investimentos em ativos imobilizado e intangível ao longo de 2017, aumentando a base de cálculo da depreciação e amortização.
- **MATERIAL DE CONSUMO:** Essa despesa se manteve linear nos períodos em análise, oscilando entre R\$ 3 e 4 MM. Destacamos a redução de **23,6%** observada entre o 1T18 e o 4T17, motivada por campanhas de consumo consciente de materiais de escritório veiculadas pelo Administrativo da Companhia e o início do processo de centralização das compras, o qual tem promovido constantes revisões nos principais contratos junto a terceiros da Companhia.
- **SERVIÇOS DE TERCEIROS:** Essa despesa se manteve linear entre o 1T18 e o 4T17, apresentando acréscimo de R\$ 2,9 MM entre o 1T18 e o 1T17. Esse aumento é motivado pela terceirização de parte das atividades de limpeza e segurança e pelo processo de listagem na bolsa de valores, o qual ensejou em volume elevado de despesas com consultorias e serviços de terceiros no 1T18.

Comentário do Desempenho

COMENTÁRIO DE DESEMPANHO 1T 2018

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

7

■ **EBITDA**

| Reconciliação EBITDA (em milhares de R\$ ou %) | 1T18 | 4T17 | 1T17 | % Variação vs. | |
|---|---------------|---------------|--------------|-------------------|-----------------|
| | | | | 4T17 | 1T17 |
| Lucro líquido | 163 | 164 | 2.749 | -0,6% | -94,1% |
| (+) Imposto de renda e contribuição social | 353 | 1.100 | (11.888) | -67,9% | -103,0% |
| (+) Resultado financeiro líquido | 2.849 | 5.914 | 4.501 | -51,8% | -36,7% |
| (+) Depreciação/amortização | 7.336 | 5.294 | 6.648 | 38,6% | 10,3% |
| EBITDA | 10.701 | 12.472 | 2.010 | -14,2% | 432,4% |
| Margem EBITDA | 8,2% | 9,3% | 1,6% | (0,9) p.p. | 6,6 p.p. |

Nota: O EBITDA (lucro antes de juros, impostos, depreciação e amortização) é uma informação não contábil, adicional às informações trimestrais revisadas da Companhia, calculado conforme a instrução CVM 527.

O lucro antes de juros, impostos, depreciação e amortização – EBITDA – apresentou acréscimo de 6,6 p.p. entre o 1T18 e o 1T17, indicando expressiva recuperação da capacidade de entrega de resultados operacionais da Companhia. Os investimentos realizados em infraestrutura, tecnologia e pessoas ao longo dos últimos anos resultou em ganhos de produtividade e em prestações de serviços com maior qualidade aos nossos clientes – relacionamentos inteligentes. Essa combinação de fatores culminou no ganho de 6,6 p.p. na margem EBITDA entre 1T18 e 1T17.

Na comparação entre o 1T18 e o 4T17, observa-se redução de 0,9 p.p., no entanto, é fator de destaque positivo ao 1T18, haja vista a sazonalidade das operações da Companhia tendo o segundo semestre de cada ano como período de maior volume de operações. A redução no faturamento bruto entre esse período foi de **4,3%** e a Companhia conseguiu entregar mesmo patamar de margem operacional, de **29%** em ambos os períodos. Esse resultado é expressivo, uma vez que indica capacidade da Companhia em minimizar os impactos da sazonalidade em sua margem EBITDA.

Comentário do Desempenho

COMENTÁRIO DE DESEMPANHO 1T 2018

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

8

- **RESULTADO FINANCEIRO LÍQUIDO**

| Demonstração do resultado (em milhares de R\$) | 1T18 | 4T17 | 1T17 | % Variação vs. | |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|---------------|
| | | | | 4T17 | 1T17 |
| Resultado financeiro | (2.849) | (5.914) | (4.501) | -51,8% | -36,7% |
| Receitas financeiras | 360 | 244 | 318 | 47,5% | 13,2% |
| Despesas financeiras | (3.209) | (6.158) | (4.819) | -47,9% | -33,4% |

As receitas financeiras da Companhia se mantiveram lineares nos períodos analisados, oscilando entre R\$ 240 e R\$ 360 mil por trimestre.

As despesas financeiras apresentaram substancial redução entre os períodos analisados, especialmente motivado pela redução na taxa CDI nos períodos analisados. A taxa Selic (base para a taxa CDI), em março/2018 era de **6,50%** a.a., enquanto em 2017 o CDI anual ficou em **9,92%**. As dívidas da Companhia são indexadas, substancialmente, ao CDI, e a redução neste indicador promove automaticamente redução na despesa financeira.

- **RESULTADO LÍQUIDO**

| Resultado do período (em milhares de R\$ ou %) | 1T18 | 4T17 | 1T17 | % Variação vs. | |
|---|-------------|-------------|--------------|-----------------|-------------------|
| | | | | 4T17 | 1T17 |
| Resultado líquido | 163 | 164 | 2.749 | -0,6% | -94,1% |
| Margem líquida | 0,1% | 0,1% | 2,2% | 0,0 p.p. | (2,1) p.p. |

O resultado líquido auferido no 1T18 foi o mesmo apurado no 4T17, indicando que a Companhia conseguiu manter sua competitividade nos trimestres. Como mencionado anteriormente, o 4T anual é o trimestre de maior volume de operações e, conseqüentemente, o trimestre que permite alcançarmos resultados positivos.

O resultado líquido do 1T17 foi substancialmente afetado pelos impostos diferidos oriundos na incorporação de controladas, de R\$ 11 milhões. Esse evento é extraordinário e, desconsiderando seu impacto, o resultado do 1T17 seria negativo em R\$ 9.139 mil. Dessa forma, destacamos novamente o desempenho da Companhia em 2018, apurando resultado positivo no 1T18 em detrimento de resultado líquido ajustado do 1T17, negativo em R\$ 9.139 mil. Essa recuperação reforça a competitividade da Companhia frente aos desafios de 2018 e a posiciona para perspectivas de resultados positivos ao longo de 2018.

Comentário do Desempenho

COMENTÁRIO DE DESEMPANHO 1T 2018

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

9

■ INVESTIMENTOS

| Investimentos (em milhares de R\$ ou %) | 1T18 | 4T17 | 1T17 | % Variação vs. | |
|--|-------|--------|-------|----------------|-------|
| | | | | 4T17 | 1T17 |
| INVESTIMENTOS TOTAIS - CAPEX | 5.642 | 10.114 | 5.323 | -44,2% | 6,0% |
| % DA RECEITA LÍQUIDA | 4,3% | 7,5% | 4,3% | -42,9% | -0,1% |

A Companhia manteve o investimento em Capex em **4,3%** da receita líquida nos 1T18 e 1T17. Gradualmente, a Companhia aumenta o % de investimento em Capex ao longo do ano, à medida em que o volume de operações ganha maior giro motivado pela sazonalidade.

Em 2017, a Companhia aumentou o volume de investimentos na modernização de sua estrutura operacional e, em especial, na estrutura de inovação e tecnologia. No 4T17 a Companhia investiu na construção da unidade Atucuri, inaugurada em novembro de 2017.

■ FLUXO DE CAIXA

| Fluxo de caixa (em milhares de R\$ ou %) | 1T18 | 4T17 | 1T17 | % Variação vs. | |
|---|----------------|--------------|----------------|----------------|--------------|
| | | | | 4T17 | 1T17 |
| Operacional | 2.849 | (9.686) | (8.329) | -129,4% | -134,2% |
| Investimento | (7.362) | (1.632) | (4.560) | 351% | 61,4% |
| Financiamento | (3.474) | 14.357 | 7.275 | -124% | -147,8% |
| Aumento (redução) de caixa | (7.987) | 3.039 | (5.614) | -362,8% | 42,3% |

- **OPERACIONAL:** A Companhia apurou fluxo de caixa operacional positivo apenas no 1T18, fruto dos investimentos realizados em infraestrutura, tecnologia e pessoas, assim como ganhos de escala observados nas operações. No 4T17 o fluxo de caixa operacional foi negativo motivado pela dilatação no prazo médio de pagamento de clientes e no aumento de saldo de fornecedores motivado por aquisições de ativo imobilizado.
- **INVESTIMENTO:** As atividades de investimento apresentaram acréscimo no 1T18, se comparado ao 4T17, motivado pelos pagamentos das aquisições de cotas da Primius, realizada no 1T18. Além disso, no 1T18 houve pagamento de parte das obras realizadas no 4T17 nas unidades Atucuri e Flex Continente.
- **FINANCIAMENTO:** A Companhia captou financiamentos ao longo de 2017 para custear as obras da unidade Atucuri, Flex Continente e Boa Esperança, além de financiamento de seu plano de investimentos. O cronograma de investimentos para 2018 prevê investimentos menores do que os realizados em 2017, com foco na redução da dívida líquida da Companhia, dessa forma, no 1T18, observou-se fluxo negativo nas atividades de financiamento.

Comentário do Desempenho

COMENTÁRIO DE DESEMPANHO 1T 2018

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

10

- **ESTRUTURA DE CAPITAL**

| Endividamento (em milhares de R\$ ou %) | 31/03/2018 | 31/12/2017 | 31/03/2017 | % Variação vs. 31/12/2017 | % Variação vs. 31/03/2017 |
|--|----------------|----------------|---------------|------------------------------|------------------------------|
| Empréstimos e financiamentos | | | | | |
| Circulante | 77.290 | 80.035 | 51.464 | -3,4% | 50,2% |
| Não circulante | 31.592 | 34.022 | 43.964 | -7,1% | -28,1% |
| Instrumentos financeiros derivativos | (3.459) | (3.853) | (4.787) | -10,2% | -27,7% |
| Dívida bruta | 105.423 | 110.204 | 90.641 | -4,3% | 16,3% |
| (-) Disponibilidades | (11.405) | (19.393) | (22.079) | -41,2% | -48,3% |
| Dívida líquida | 94.018 | 90.811 | 68.562 | 3,5% | 37,1% |
| EBITDA 12M | 53.486 | 44.795 | 32.895 | 19,4% | 62,6% |
| Dívida líquida/EBITDA 12M (x) | 1,76 | 2,03 | 2,08 | 0,27 p.p. | 0,32 p.p. |

Nota: 12M = últimos 12 meses

A Companhia apresenta baixo indicador de alavancagem, medido pela dívida líquida / EBITDA LTM 12X entre 2,1 e 1,7. Isso indica que a Companhia possui capacidade de liquidar sua dívida com duas vezes seu EBITDA anual, indicador abaixo da média de mercado para o cenário nacional e para o segmento de atuação da Companhia.

A Companhia apresentou expressiva recuperação de EBITDA no 1T18, quando comparado ao 1T17, o que reduz o indicador de dívida líquida/EBITDA em 0,32 p.p.

Comentário do Desempenho

COMENTÁRIO DE DESEMPANHO 1T 2018

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

11

ANEXOS

| DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO (em milhares de R\$) | 1T18 | 4T17 | 1T17 | % Variação vs. | |
|---|-----------------|-----------------|-----------------|----------------|----------------|
| | | | | 4T17 | 1T17 |
| Receita líquida | 131.064 | 134.234 | 123.563 | -2,4% | 6,1% |
| (-) Custo dos serviços prestados | (92.655) | (95.080) | (92.467) | -2,6% | 0,2% |
| Resultado bruto | 38.409 | 39.154 | 31.096 | -1,9% | 23,5% |
| Despesas operacionais | (35.044) | (31.976) | (35.734) | 9,6% | -1,9% |
| Despesas com vendas | (327) | (445) | (208) | -26,5% | 57,2% |
| Despesas gerais e administrativas | (34.763) | (32.740) | (33.369) | 6,2% | 4,2% |
| Outras receitas e despesas operacionais | 46 | 1.209 | (2.157) | -96,2% | - |
| Resultado antes do resultado financeiro e dos tributos | 3.365 | 7.178 | (4.638) | -53,1% | -172,6% |
| Resultado financeiro | (2.849) | (5.914) | (4.501) | -51,8% | -36,7% |
| Receitas financeiras | 360 | 244 | 318 | 47,5% | 13,2% |
| Despesas financeiras | (3.209) | (6.158) | (4.819) | -47,9% | -33,4% |
| Resultado antes dos tributos sobre o lucro | 516 | 1.264 | (9.139) | -59,2% | -105,6% |
| Imposto de renda e contribuição social sobre o lucro | (353) | (1.100) | 11.888 | -67,9% | -103,0% |
| Corrente | (115) | 2.145 | - | 105,4% | - |
| Diferido | (238) | (3.245) | 11.888 | -92,7% | -102,0% |
| Lucro (Prejuízo) líquido do período | 163 | 164 | 2.749 | -0,6% | -94,1% |

Comentário do Desempenho

COMENTÁRIO DE DESEMPANHO 1T 2018

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

12

| DEMONSTRAÇÃO DO FLUXO DE CAIXA (em milhares de R\$) | 1T18 | 4T17 | 1T17 | % Variação vs. | |
|--|----------------|-----------------|-----------------|----------------|----------------|
| | | | | 4T17 | 1T17 |
| Fluxo de caixa gerado (consumido) nas atividades operacionais | 2.849 | (10.632) | (8.329) | -126,8% | -134,2% |
| Lucro (prejuízo) antes do imposto de renda e da contribuição social | 516 | 1.263 | (9.139) | -59,1% | -105,6% |
| Ajustes para conciliar o resultado | 9.394 | 10.319 | 14.943 | -9,0% | -37,1% |
| Depreciação e amortização | 7.336 | 5.294 | 6.648 | 38,6% | 10,3% |
| Provisão para créditos de liquidação duvidosa | - | (609) | 1.500 | - | - |
| Provisão para riscos trabalhistas | - | 304 | - | 0,0% | 0,0% |
| Baixa de ativo imobilizado e intangível | - | (44) | 122 | -100,0% | 0,0% |
| Instrumentos financeiros derivativos | 394 | 957 | 2.673 | -58,8% | -64,2% |
| Juros sobre empréstimos, financiamentos e dívidas | 1.664 | 4.417 | 4.000 | -62,3% | -58,4% |
| Variações nos ativos e passivos | (4.202) | (17.191) | (11.262) | -75,6% | -62,7% |
| Outros | (2.859) | (5.023) | (2.871) | -43,1% | -0,4% |
| Imposto de renda e contribuição social pagos | - | (238) | - | 0,0% | 0,0% |
| Juros pagos | (2.859) | (4.785) | (2.871) | -40,3% | -0,4% |
| Fluxo de caixa consumido pelas atividades de investimento | (7.362) | (687) | (4.560) | 971,6% | 61,4% |
| Pagamento de cotas adquiridas de controladas | (1.720) | (373) | (845) | 361,1% | 0,0% |
| Partes relacionadas | - | 9.800 | - | 0,0% | 0,0% |
| Caixa incorporado de controladas | - | - | 1.608 | - | - |
| Aquisição de ativo Imobilizado e intangível | (5.642) | (10.114) | (5.323) | -44,2% | 6,0% |
| Fluxo de caixa gerado (consumido) nas atividades de financiamento | (3.474) | 14.357 | 7.275 | -124,2% | -147,8% |
| Captação de empréstimos e financiamentos | 24.616 | (27.615) | 62.896 | -189,1% | -60,9% |
| Amortização de empréstimos e financiamentos | (28.090) | 41.972 | (55.621) | -166,9% | -49,5% |
| Aumento (redução) de caixa e equivalentes de caixa | (7.988) | 3.038 | (5.614) | -362,9% | 42,3% |
| No início do período | 19.393 | 16.355 | 27.693 | 18,6% | -30,0% |
| No final do período | 11.405 | 19.393 | 22.079 | -41,2% | -48,3% |

Comentário do Desempenho

COMENTÁRIO DE DESEMPANHO 1T 2018

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

13

| BALANÇO PATRIMONIAL – ATIVO (em milhares de R\$) | 31/03/2018 | 31/12/2017 | 31/03/2018 vs. 31/12/2017 | 31/03/2017 | 31/03/2018 vs. 31/03/2017 |
|--|----------------|----------------|---------------------------------|----------------|---------------------------------|
| Ativo total | 292.128 | 294.750 | -0,9% | 258.440 | 13,0% |
| Ativo circulante | 155.509 | 155.704 | -0,1% | 120.669 | 28,9% |
| Caixa e equivalentes de caixa | 11.405 | 19.393 | -41,2% | 22.079 | -48,3% |
| Contas a receber de clientes | 114.595 | 105.727 | 8,4% | 83.414 | 37,4% |
| Impostos a recuperar | 5.518 | 5.160 | 6,9% | 271 | 1936,2% |
| Imposto de renda e contribuição social a recuperar | 2.621 | 5.255 | -50,1% | 2.899 | -9,6% |
| Instrumentos financeiros derivativos | 6.118 | 5.837 | 4,8% | 4.787 | 27,8% |
| Outros créditos | 15.252 | 14.332 | 6,4% | 7.219 | 111,3% |
| Ativo não circulante | 136.619 | 139.046 | -1,7% | 137.771 | -0,8% |
| Realizável a longo prazo | 11.361 | 12.104 | -6,1% | 20.799 | -45,4% |
| Imposto de renda e contribuição social diferidos | 569 | 807 | -29,5% | 5.291 | -89,2% |
| Depósitos judiciais | 2.180 | 1.899 | 14,8% | 1.058 | 106,0% |
| Outros créditos | 8.612 | 9.398 | -8,4% | 14.450 | -40,4% |
| Investimentos | 194 | 194 | 0,0% | 27 | 618,5% |
| Imobilizado | 65.770 | 66.256 | -0,7% | 57.421 | 14,5% |
| Intangível | 59.294 | 60.492 | -2,0% | 59.524 | -0,4% |

Comentário do Desempenho

COMENTÁRIO DE DESEMPANHO 1T 2018

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

14

| BALANÇO PATRIMONIAL - PASSIVO (em milhares de R\$) | 31/03/2018 | 31/12/2017 | 31/03/2018 vs. 31/12/2017 | 31/03/2017 | 31/03/2018 vs. 31/03/2017 |
|--|----------------|----------------|---------------------------------|----------------|---------------------------------|
| Passivo total e patrimônio líquido | 292.128 | 294.750 | -0,9% | 258.440 | 13,0% |
| Passivo circulante | 167.393 | 166.225 | 0,7% | 127.095 | 31,7% |
| Fornecedores | 15.181 | 16.840 | -9,9% | 9.812 | 54,7% |
| Empréstimos e financiamentos | 77.290 | 80.035 | -3,4% | 51.464 | 50,2% |
| Obrigações trabalhistas | 45.482 | 41.091 | 10,7% | 43.217 | 5,2% |
| Obrigações tributárias | 16.861 | 15.330 | 10,0% | 10.130 | 66,4% |
| Imposto de renda e contribuição social a recolher | 1.531 | 1.980 | -22,7% | 1.939 | -21,0% |
| Aquisição de controladas | 3.463 | 4.573 | -24,3% | 7.304 | -52,6% |
| Dividendos a pagar | 2.377 | 2.377 | 0,0% | 1.862 | 27,7% |
| Instrumentos financeiros derivativos | 2.659 | 1.984 | 0,0% | - | 0,0% |
| Outras contas a pagar | 2.549 | 2.015 | 26,5% | 1.367 | 86,5% |
| Passivo não circulante | 49.215 | 53.168 | -7,4% | 66.872 | -26,4% |
| Empréstimos e financiamentos | 31.592 | 34.022 | -7,1% | 43.964 | -28,1% |
| Obrigações tributárias | 6.157 | 6.768 | -9,0% | 8.860 | -30,5% |
| Imposto de renda e contribuição social a recolher | 6.963 | 7.275 | -4,3% | 5.715 | 21,8% |
| Provisões para riscos trabalhistas | 680 | 680 | 0,0% | 376 | 80,9% |
| Aquisição de controladas | 3.823 | 4.423 | -13,6% | 7.957 | -52,0% |
| | | | | 7.957 | |
| Patrimônio líquido | 75.520 | 75.357 | 0,2% | 64.473 | 17,1% |
| Capital social | 65.000 | 65.000 | 0,0% | 59.000 | 10,2% |
| Reserva legal | 1.010 | 1.010 | 0,0% | 509 | 98,4% |
| Reserva de lucros | 11.480 | 11.480 | 0,0% | 4.348 | 164,0% |
| Resultado do exercício | 163 | - | 0,0% | 2.749 | -94,1% |
| Ajuste de avaliação patrimonial | (2.133) | (2.133) | 0,0% | (2.133) | 0,0% |

SOBRE A FLEX GESTÃO DE RELACIONAMENTOS S.A.

A Companhia está posicionada no setor de gestão de relacionamentos com clientes e consumidores, e desenvolve um amplo repertório de atividades, que envolvem interações por meio de diversos canais de comunicação. Essas atividades são agrupadas em operações, referentes a produtos ou campanhas específicas, nas quais a Companhia representa a própria empresa contratante ou relaciona-se em seu nome.

A oferta de serviços caracteriza a Companhia como provedora *full-service*, com atuação em vendas, atendimento (SAC), recuperação de créditos (cobrança) e retenção. A atuação é especializada para cada serviço prestado e para cada uma das empresas que compõem sua carteira de clientes.

A Flex é uma das dez maiores empresas do setor e atualmente conta com 15 unidades operacionais, localizadas nas cidades de São Paulo/SP (6 unid.), Florianópolis/SC (3 unid.), Palhoça/SC (1 unid.), Lages/SC (2 unid.), Xanxerê/SC (1 unid.), Engenheiro Coelho/SP (1 unid.) e Porto Alegre/RS (1 unid.). A Companhia é composta por mais de 13.500 profissionais.

A Companhia faz parte da carteira de investimentos do Grupo Stratus, que atua com foco no crescimento e consolidação de empresas brasileiras. Fundado em 1999, o Grupo Stratus apresenta credenciais únicas e um histórico de resultados superiores nas transações que realiza. Possui uma destacada preocupação com transparência, responsabilidade nos investimentos e sustentabilidade.

A Flex foi fundada com o propósito de ser uma empresa diferente, com o propósito de “Fazer a diferença na vida das pessoas”, erguida sob valores sólidos e orientada por uma missão e visão de futuro compartilhadas.

■ CONTACT

- **VENDAS:** envolve a comercialização de produtos e serviços de acordo com processos e ofertas detalhadas pelas empresas contratantes. A Companhia recebe uma lista com informações dos clientes que devem ser contatados. Essa lista passa por processos de higienização e, em alguns casos, enriquecimento. Na sequência, discadores distribuem automaticamente as chamadas (DAC) bem-sucedidas para profissionais treinados em cada produto para a realização da abordagem. O escopo do trabalho ainda conta com auditorias de venda e monitoramento das chamadas.
- **SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (SAC):** O serviço é ofertado de forma personalizada para cada empresa por meio do fornecimento de canais de contato para clientes, tais como voz (0800, 4004, número de lista), e-mail, chat e mídias sociais. As interações são segmentadas por unidades de resposta audível (URAs) ou menus, que indicam a fila para onde cada demanda é encaminhada. A partir desse ponto, as interações

são distribuídas para profissionais treinados, que geralmente acessam sistemas (CRM, *help desk*) fornecidos pelas empresas contratantes para levantar as informações necessárias ao processamento dos atendimentos ou para direcionar as solicitações dos próprios clientes finais.

- **RETENÇÃO:** também conhecido pelo termo em língua inglesa “*win back*”, o processo se inicia quando o cliente manifesta seu desejo de descontinuar a prestação de serviços com determinada empresa. Nesse momento, profissionais treinados abordam os clientes e trabalham no sentido de reverter sua decisão de cancelamento. Operações de retenção costumam assumir o formato *blended*, que implica atendimento receptivo (*inbound*) quando o cliente aciona a empresa para a desistência, e também ativo (*outbound*), no qual os discadores automáticos localizam os clientes e realizam a transferência para os profissionais.
- **CONTACT CENTER NA NUVEM (CLOUD CONTACT CENTER):** a solução busca atender a operações de Telemarketing (contact center) não terceirizadas, ou seja, que operam dentro das instalações e com recursos (humanos e físicos) da própria empresa. Batizado de Zaas.Digital, o Telemarketing (contact center) *center* na nuvem fornece tecnologia (softwares e telecomunicações) e serviços agregados, o que possibilita às empresas clientes utilizar o estado da arte de soluções para *contact center* em suas próprias instalações.

■ ZAAS DIGITAL

Zaas Digital integra software, telecomunicações e serviços, oferecendo o que há de mais moderno na tecnologia de gestão de relacionamento nas áreas de Vendas, Atendimento ao Consumidor e Contact Center, para consumo na nuvem. Os softwares disponibilizam interações por voz, chat, e-mail, SMS, Facebook Messenger e WhatsApp, e inclui funcionalidades de PABX, discadores, URA, distribuição automática de interações, entre outras. A estrutura de telecomunicações proporciona qualidade superior com uma rede 100% ISDN, sem ligações metalizadas, perda de pacotes ou tempo elevado de comutação, isso com custos compatíveis com tecnologias inferiores, como Voip. Os serviços oferecidos aportam a experiência da Flex na gestão de recursos e indicadores, garantindo a geração de maiores resultados.

■ RECUPERAÇÃO DE CRÉDITOS - COBRANÇA

Nas operações de cobrança são criadas estratégias de abordagem que consideram as informações das carteiras de devedores, com ênfase para os dados fornecidos, idade da dívida e condições de negociação. A partir das informações são elaboradas réguas de acionamento, com definição de quais canais serão utilizados (voz, e-mail, SMS, carta) e em quais períodos. Os profissionais das operações de cobrança são chamados negociadores, abordam os clientes devedores geralmente de forma ativa e estabelecem promessas de pagamento de dívidas.

Os serviços apresentados estão principalmente orientados para o canal de voz. Entretanto, acompanhando o processo de digitalização, a Companhia apresenta uma dinâmica consistente

de utilização de canais alternativos, como SMS, chat, e-mail, mensagens instantâneas e mídias sociais. A aplicação dessas novas tecnologias permite aos clientes interagir pelo canal de sua preferência, bem como escolher o momento no qual a interação ocorrerá. Além disso, a utilização de agentes virtuais em processos de localização de contatos, auditoria e negociação já é uma realidade que, adicionada às possibilidades de autosserviço, reforça a importância da tecnologia na gestão de relacionamentos.

■ **AFIRMAÇÃO SOBRE EXPECTATIVAS FUTURAS**

Esse relatório pode incluir declarações que representem expectativas sobre eventos ou resultados futuros. Essas declarações estão baseadas em certas suposições e análises feitas pela Companhia de acordo com a sua experiência e o ambiente econômico e nas condições de mercado e nos eventos futuros esperados, muitos dos quais estão fora do controle da Companhia. Em razão desses fatores, os resultados reais da Companhia podem diferir significativamente daqueles indicados ou implícitos nas declarações de expectativas sobre eventos ou resultados futuros.

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:

| | Controladora | | Consolidado |
|--|----------------|------------|-------------|
| | 31/03/2018 | 31/12/2017 | 31/12/2017 |
| 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 |
| | 125.600 | 123.591 | 125.120 |

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 |
| | | | | | | 3.459 |
| | | | | | Ativo | 6.118 |
| | | | | | Passivo | (2.659) |
| | | | | | Líquido | 3.459 |

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 |
| Em 31 de março de 2018 | | | | |
| Fornecedores | 15.181 | - | - | - |
| Empréstimos e financiamentos | 82.198 | 41.050 | - | - |
| Aquisição de controladas | 3.479 | 4.628 | - | - |
| Em 31 de dezembro de 2017 | | | | |
| 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 |
| Em 31 de dezembro de 2017 | | | | |
| 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 | 6.118 | 25.008 | 19.781 |

| Operação | Risco | Cenário | | | | |
|----------------------------|----------------------------------|----------|-------|-------|-------|-------|
| | | Provável | 25% | 50% | -25% | -50% |
| Hedge Dívida em US\$ | Dívida (Risco aumento US\$) | (303) | (379) | (455) | 228 | 152 |
| | Derivativo (Risco queda US\$) | 303 | 379 | 455 | (228) | (152) |
| | 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) | 108.882 | 114.057 | 114.057 |
| Caixa e equivalentes de caixa (Nota 8) | (11.405) | (18.586) | (19.393) |
| Instrumentos financeiros derivativos (Nota 15) | (3.458) | (3.853) | (3.853) |
| Dívida líquida | 94.019 | 91.618 | 90.811 |
| Total do patrimônio líquido | 75.520 | 75.357 | 75.357 |
| Total do capital | 169.539 | 166.975 | 166.168 |
| Índice de alavancagem financeira - % | 55,5 | 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:

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

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 |
| | 126.000 | 6.118 | 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 | - |
| | 133.898 | 1.984 | 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 |
| | 125.120 | 5.837 |

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 | - |
| | 141.908 | 1.984 |

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

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)

7. Qualidade do crédito dos ativos financeiros--Continuação

⁽¹⁾ 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 |
| | 11.405 | 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 | 114.925 | 105.335 | 106.057 |
| Provisão para créditos de liquidação duvidosa | (330) | (330) | (330) |
| Contas a receber de clientes, líquidas | 114.595 | 105.005 | 105.727 |
| Outros créditos | 12.988 | 12.226 | 12.087 |
| Empréstimos para terceiros | 10.876 | 11.548 | 11.548 |
| Menos parcela não circulante | (8.612) | (9.397) | (9.398) |
| Parcela circulante | 129.846 | 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 | 114.595 | 105.005 | 105.727 |
| Empréstimos para terceiros | 10.876 | 11.548 | 11.548 |
| | 125.471 | 116.553 | 117.275 |

Contas a receber líquidas por vencimento

| | Controladora | | Consolidado |
|---------------------|----------------|------------|-------------|
| | 31/03/2018 | 31/12/2017 | 31/12/2017 |
| A vencer | 108.277 | 97.955 | 98.677 |
| Vencidos: | | | |
| Até 30 dias | 5.504 | 4.655 | 4.655 |
| De 31 a 60 dias | 214 | 1.052 | 1.052 |
| De 61 a 90 dias | 263 | 272 | 272 |
| De 91 a 180 dias | 306 | 276 | 276 |
| Há mais de 180 dias | 361 | 1.125 | 1.125 |
| Total | 114.925 | 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 |
| | 2.621 | 5.222 | 5.255 |

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. | - | - | - |
| Investimento em controladas | - | 2.623 | - |
| Cotas de investimentos – Uniced | 194 | 194 | 194 |
| Outros investimentos | 194 | 194 | 194 |
| Investimentos | 194 | 2.817 | 194 |

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

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

O cronograma dos vencimentos está abaixo apresentado:

| | Controladora | | Consolidado |
|------------------|---------------------|-------------------|--------------------|
| | 31/03/2018 | 31/12/2017 | 31/12/2017 |
| Até 1 ano | 3.463 | 4.573 | 4.573 |
| Entre 1 e 3 anos | 3.823 | 4.423 | 4.423 |
| | 7.286 | 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 |

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 |
| | 16.101 | 15.417 |

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 |

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)

| | | | |
|--|----------------|---------|---------|
| 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 | 59.294 | 58.830 | 60.492 |

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 | Cobrança | | | Primius | | |
| | | | Agio | 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 |

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 |

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)

15.181 16.715 16.840

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 |
| Moeda nacional | | | | | | |
| 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 |
| Moeda estrangeira⁽¹⁾ | | | | | | |
| 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 |

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

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 |
| | 108.882 | 114.057 | 114.057 |

Movimentação de saldo

A movimentação dos saldos de empréstimos está apresentada abaixo:

| | Controladora | | Consolidado |
|-----------------------------|----------------|------------|-------------|
| | 31/03/2018 | 31/03/2017 | 31/03/2017 |
| Saldo inicial | 114.057 | 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 | 108.882 | 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:

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

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 (nacional) 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

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

Imposto de renda e contribuição social diferidos

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

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

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

| Programas de Parcelamento Incentivado - PPI | | | | | |
|--|-------------|----------|--------------------|------------------|---------------------|
| | Data adesão | Parcelas | Parcelas em aberto | Dívida parcelada | Saldo em 31/03/2018 |
| Parcelamento nº 2737377-0 | 25/11/2015 | 120 | 104 | 2.644 | 2.602 |
| Parcelamento nº 2275089-4 | 20/01/2015 | 120 | 94 | 3.648 | 3.821 |
| | | | | 6.292 | 6.423 |
| Parcelamento Administrativo de Débitos Tributários – PAT | | | | | |
| | Data adesão | Parcelas | Parcelas em aberto | Dívida parcelada | Saldo em 31/03/2018 |
| Parcelamento nº 2572835-0 | 15/08/2015 | 60 | 34 | 796 | 556 |
| Parcelamento nº 2470680-9 | 16/03/2015 | 60 | 30 | 183 | 98 |
| Parcelamento nº 2470556-0 | 16/03/2015 | 60 | 30 | 2.843 | 599 |
| | | | | 3.822 | 1.253 |
| | | | | 10.114 | 7.676 |

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 | |
| Controladora | 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 | |
| Controladora/Consolidado | 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:

| | Controladora | | Consolidado |
|-----------------------------------|----------------|------------|-------------|
| | 31/03/2018 | 31/12/2017 | 31/12/2017 |
| Provisão para riscos trabalhistas | 680 | 680 | 680 |
| Depósitos judiciais | (2.180) | (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:

| <u>Movimentação da provisão para demandas judiciais</u> | <u>Controladora</u> |
|---|---------------------|
| 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 | 680 |
| Adições/(reversões) | - |
| Saldo em 31 de março de 2018 | 680 |

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:

| | Quantidade de ações | Capital | Total |
|---|------------------------|---------------|---------------|
| 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 | 107 | 6.000 | 6.000 |
| Em 31 de dezembro de 2017 e 31 de março de 2018 | 3.248 | 65.000 | 65.000 |

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

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

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 | 143.369 | 104.449 | 135.025 |
| Impostos sobre vendas | (12.305) | (9.032) | (11.462) |
| Receita operacional líquida | 131.064 | 95.417 | 123.563 |

21. Custos e despesas por natureza e função

| | Controladora | | Consolidado |
|---|------------------|------------|-------------|
| | 31/03/2018 | 31/03/2017 | 31/03/2017 |
| Despesas com pessoal | (91.221) | (71.930) | (89.593) |
| Depreciação e amortização | (7.335) | (4.698) | (6.648) |
| Material de consumo | (3.306) | (2.485) | (2.898) |
| Serviços de terceiros | (20.293) | (10.350) | (15.335) |
| Outros gastos de operação | (5.546) | (8.672) | (13.727) |
| Total | (127.701) | (98.135) | (128.201) |
| Custos dos serviços prestados | (92.655) | (68.380) | (92.467) |
| Despesas com vendas | (327) | (208) | (208) |
| Despesas administrativas e gerais | (34.763) | (27.390) | (33.369) |
| Outras receitas (despesas) operacionais | 46 | (2.157) | (2.157) |
| Total | (127.701) | (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 | (2.058) | (3.760) | (4.000) |
| Despesas bancárias/IOF | (947) | (729) | (745) |
| Multas | - | (1) | (1) |
| Descontos concedidos | (204) | (73) | (73) |
| | (3.209) | (4.563) | (4.819) |
| Receitas financeiras | | | |
| Juros sobre aplicações financeiras | 55 | 205 | 205 |
| Descontos obtidos | 37 | 2 | 5 |
| Outras | 268 | 108 | 108 |
| | 360 | 315 | 318 |
| Resultado financeiro líquido | (2.849) | (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 | 516 | (8.701) | (9.139) |
| Alíquota fiscal combinada - % | 34 | 34 | 34 |
| Imposto de renda e contribuição social pela alíquota fiscal combinada | (175) | 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 | (178) | (759) | (1.060) |
| Efeito dos impostos no resultado | (353) | 11.450 | 11.888 |
| Corrente | (115) | - | - |
| Diferido | (238) | 11.450 | 11.888 |
| Alíquota efetiva - % | 68 | 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>229</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 |

Pareceres e Declarações / Relatório da Revisão Especial - Sem Ressalva

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.

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

Pareceres e Declarações / Declaração dos Diretores sobre as Demonstrações Financeiras

DECLARAÇÃO DA DIRETORIA

Em atendimento ao disposto no inciso II do § 1º do artigo 29 e nos incisos V e VI do §1º do artigo 25, ambos da Instrução CVM nº 480/09, pelo presente instrumento, os diretores da Flex Gestão de Relacionamentos S.A. ("Companhia") abaixo designados declaram que:

(i) reviram, discutiram e concordam com as conclusões expressas no relatório dos auditores independentes sobre as informações financeiras intermediárias da Companhia referentes ao período encerrado em 31 de março de 2018; e

(ii) reviram, discutiram e concordam com as informações financeiras intermediárias da Companhia referentes ao período encerrado em 31 de março de 2018.

Florianópolis, SC, 15 de maio de 2018.

TOPÁZIO SILVEIRA NETO

Diretor Presidente

MARLY LOPES

Diretora Comercial

KLEBER TOBAL BONADIA

Diretor de Tecnologia e Inovação

JUARES CARLOS FERREIRA

Diretor de Operações

ANGELA MELISSA BORGES CASALI

Diretora de Recursos Humanos e Qualidade

MARCELO AUGUSTO DE OLIVEIRA

Diretor Administrativo, Financeiro e de Relações com Investidores

JOSÉ EDUARDO VAZ GUIMARÃES

Diretor de Marketing e Relações Institucionais

Pareceres e Declarações / Declaração dos Diretores sobre o Relatório do Auditor Independente

DECLARAÇÃO DA DIRETORIA

Em atendimento ao disposto no inciso II do § 1º do artigo 29 e nos incisos V e VI do §1º do artigo 25, ambos da Instrução CVM nº 480/09, pelo presente instrumento, os diretores da Flex Gestão de Relacionamentos S.A. ("Companhia") abaixo designados declaram que:

(i) reviram, discutiram e concordam com as conclusões expressas no relatório dos auditores independentes sobre as informações financeiras intermediárias da Companhia referentes ao período encerrado em 31 de março de 2018; e

(ii) reviram, discutiram e concordam com as informações financeiras intermediárias da Companhia referentes ao período encerrado em 31 de março de 2018.

Florianópolis, SC, 15 de maio de 2018.

TOPÁZIO SILVEIRA NETO

Diretor Presidente

MARLY LOPES

Diretora Comercial

KLEBER TOBAL BONADIA

Diretor de Tecnologia e Inovação

JUARES CARLOS FERREIRA

Diretor de Operações

ANGELA MELISSA BORGES CASALI

Diretora de Recursos Humanos e Qualidade

MARCELO AUGUSTO DE OLIVEIRA

Diretor Administrativo, Financeiro e de Relações com Investidores

JOSÉ EDUARDO VAZ GUIMARÃES

Diretor de Marketing e Relações Institucionais