

# 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 - 01/01/2020 à 31/03/2020	7
--------------------------------	---

DMPL - 01/01/2019 à 31/03/2019	8
--------------------------------	---

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

## DFs Consolidadas

Balanço Patrimonial Ativo	10
---------------------------	----

Balanço Patrimonial Passivo	11
-----------------------------	----

Demonstração do Resultado	12
---------------------------	----

Demonstração do Resultado Abrangente	13
--------------------------------------	----

Demonstração do Fluxo de Caixa	14
--------------------------------	----

### Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido

DMPL - 01/01/2020 à 31/03/2020	15
--------------------------------	----

DMPL - 01/01/2019 à 31/03/2019	16
--------------------------------	----

Demonstração do Valor Adicionado	17
----------------------------------	----

Comentário do Desempenho	18
--------------------------	----

Notas Explicativas	36
--------------------	----

## Pareceres e Declarações

Relatório da Revisão Especial - Sem Ressalva	82
--	----

Declaração dos Diretores sobre as Demonstrações Financeiras	83
---	----

Declaração dos Diretores sobre o Relatório do Auditor Independente	84
--	----

**Dados da Empresa / Composição do Capital**

<b>Número de Ações (Mil)</b>	<b>Trimestre Atual 31/03/2020</b>
<b>Do Capital Integralizado</b>	
Ordinárias	3.248
Preferenciais	0
<b>Total</b>	<b>3.248</b>
<b>Em Tesouraria</b>	
Ordinárias	0
Preferenciais	0
<b>Total</b>	<b>0</b>

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Trimestre Atual 31/03/2020</b>	<b>Exercício Anterior 31/12/2019</b>
1	Ativo Total	447.260	418.694
1.01	Ativo Circulante	217.830	188.756
1.01.01	Caixa e Equivalentes de Caixa	51.878	34.419
1.01.02	Aplicações Financeiras	5.164	5.227
1.01.03	Contas a Receber	134.421	127.825
1.01.03.01	Clientes	134.421	127.825
1.01.06	Tributos a Recuperar	8.833	11.341
1.01.06.01	Tributos Correntes a Recuperar	8.833	11.341
1.01.06.01.01	Imposto de Renda e Contribuição Social a Compensar	5.624	5.048
1.01.06.01.02	Demais tributos a compensar	3.209	6.293
1.01.08	Outros Ativos Circulantes	17.534	9.944
1.01.08.03	Outros	17.534	9.944
1.01.08.03.01	Instrumentos Financeiros Derivativos	5.336	332
1.01.08.03.02	Outros créditos	12.198	9.612
1.02	Ativo Não Circulante	229.430	229.938
1.02.01	Ativo Realizável a Longo Prazo	36.575	30.230
1.02.01.04	Contas a Receber	12.141	11.959
1.02.01.04.01	Clientes	12.141	11.959
1.02.01.07	Tributos Diferidos	18.079	12.656
1.02.01.07.01	Imposto de Renda e Contribuição Social Diferidos	18.079	12.656
1.02.01.10	Outros Ativos Não Circulantes	6.355	5.615
1.02.01.10.03	Depósitos Judiciais	3.808	3.790
1.02.01.10.04	Outros Créditos	2.547	1.825
1.02.02	Investimentos	42.648	43.093
1.02.02.01	Participações Societárias	42.648	43.093
1.02.03	Imobilizado	83.431	88.460
1.02.03.01	Imobilizado em Operação	83.431	88.352
1.02.03.03	Imobilizado em Andamento	0	108
1.02.04	Intangível	66.776	68.155
1.02.04.01	Intangíveis	66.776	68.155
1.02.04.01.02	Licenças de uso de softwares	26.300	26.510
1.02.04.01.03	Carteira de Clientes	8.262	9.431
1.02.04.01.04	Goodwill	32.214	32.214

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Trimestre Atual 31/03/2020</b>	<b>Exercício Anterior 31/12/2019</b>
2	Passivo Total	447.260	418.694
2.01	Passivo Circulante	197.520	191.972
2.01.01	Obrigações Sociais e Trabalhistas	38.857	33.904
2.01.02	Fornecedores	27.261	24.869
2.01.02.01	Fornecedores Nacionais	27.261	24.869
2.01.03	Obrigações Fiscais	32.164	28.648
2.01.03.01	Obrigações Fiscais Federais	25.058	21.128
2.01.03.01.01	Imposto de Renda e Contribuição Social a Pagar	1.949	1.930
2.01.03.01.02	Demais Obrigações Fiscais Federais	23.109	19.198
2.01.03.03	Obrigações Fiscais Municipais	7.106	7.520
2.01.04	Empréstimos e Financiamentos	66.631	73.522
2.01.04.01	Empréstimos e Financiamentos	66.631	73.522
2.01.05	Outras Obrigações	32.607	31.029
2.01.05.02	Outros	32.607	31.029
2.01.05.02.04	Aquisição de Controladas	18.383	19.213
2.01.05.02.05	Outras Contas a Pagar	5.861	4.345
2.01.05.02.06	Instrimentos Financeiros Derivativos	8.363	7.471
2.02	Passivo Não Circulante	207.602	174.120
2.02.01	Empréstimos e Financiamentos	130.403	97.276
2.02.02	Outras Obrigações	75.576	75.250
2.02.02.02	Outros	75.576	75.250
2.02.02.02.03	Parcelamento de Tributos	44.024	35.496
2.02.02.02.04	Aquisição de Controladas	11.882	15.997
2.02.02.02.05	Imposto de Renda e Contribuição Social a Recolher	3.052	4.260
2.02.02.02.06	Arrendamentos Mercantis	16.618	19.497
2.02.04	Provisões	1.623	1.594
2.03	Patrimônio Líquido	42.138	52.602
2.03.01	Capital Social Realizado	65.000	65.000
2.03.04	Reservas de Lucros	1.010	1.010
2.03.04.01	Reserva Legal	1.010	1.010
2.03.05	Lucros/Prejuízos Acumulados	-21.739	-11.275
2.03.06	Ajustes de Avaliação Patrimonial	-2.133	-2.133

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Acumulado do Atual Exercício 01/01/2020 à 31/03/2020</b>	<b>Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2019 à 31/03/2019</b>
3.01	Receita de Venda de Bens e/ou Serviços	115.329	125.446
3.02	Custo dos Bens e/ou Serviços Vendidos	-83.106	-91.029
3.03	Resultado Bruto	32.223	34.417
3.04	Despesas/Receitas Operacionais	-38.434	-33.124
3.04.01	Despesas com Vendas	-187	-306
3.04.02	Despesas Gerais e Administrativas	-35.336	-33.657
3.04.04	Outras Receitas Operacionais	-2.465	187
3.04.06	Resultado de Equivalência Patrimonial	-446	652
3.05	Resultado Antes do Resultado Financeiro e dos Tributos	-6.211	1.293
3.06	Resultado Financeiro	-9.675	-5.912
3.06.01	Receitas Financeiras	477	290
3.06.02	Despesas Financeiras	-10.152	-6.202
3.07	Resultado Antes dos Tributos sobre o Lucro	-15.886	-4.619
3.08	Imposto de Renda e Contribuição Social sobre o Lucro	5.422	1.753
3.08.02	Diferido	5.422	1.753
3.09	Resultado Líquido das Operações Continuadas	-10.464	-2.866
3.11	Lucro/Prejuízo do Período	-10.464	-2.866
3.99	Lucro por Ação - (Reais / Ação)		
3.99.01	Lucro Básico por Ação		
3.99.01.01	ON	-3,22000	-0,88000
3.99.02	Lucro Diluído por Ação		
3.99.02.01	ON	-3,22000	-0,88000

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Acumulado do Atual Exercício 01/01/2020 à 31/03/2020</b>	<b>Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2019 à 31/03/2019</b>
4.01	Lucro Líquido do Período	-10.464	-2.866
4.03	Resultado Abrangente do Período	-10.464	-2.866

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Acumulado do Atual Exercício 01/01/2020 à 31/03/2020</b>	<b>Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2019 à 31/03/2019</b>
6.01	Caixa Líquido Atividades Operacionais	5.744	-4.104
6.01.01	Caixa Gerado nas Operações	-3.500	7.338
6.01.01.01	Lucro antes do imposto de renda e contribuição social	-15.886	-4.619
6.01.01.02	Depreciação e amortização	9.615	8.804
6.01.01.03	Provisão para créditos de liquidação duvidosa	72	-208
6.01.01.04	Provisões	29	18
6.01.01.05	Instrumentos financeiros derivativos	-5.004	242
6.01.01.06	Equivalência patrimonial	446	-652
6.01.01.07	Juros e variação cambial líquida	7.228	3.753
6.01.02	Variações nos Ativos e Passivos	12.029	-9.241
6.01.02.01	Contas a receber de clientes	-6.850	-7.729
6.01.02.02	Impostos a recuperar	2.508	-152
6.01.02.03	Outras contas a receber	-3.326	806
6.01.02.04	Fornecedores	2.392	-2.474
6.01.02.05	Salários e encargos sociais	4.953	3.263
6.01.02.06	Obrigações fiscais	10.836	-2.837
6.01.02.07	Outras contas a pagar	1.516	-118
6.01.03	Outros	-2.785	-2.201
6.01.03.02	Juros pagos	-2.785	-2.201
6.02	Caixa Líquido Atividades de Investimento	-8.080	-11.297
6.02.01	Pagamentos de cotas adquiridas de controladas	-4.935	-6.253
6.02.04	Aquisições de ativos imobilizado e intangível	-3.208	-5.044
6.02.06	Aplicações financeiras	63	0
6.03	Caixa Líquido Atividades de Financiamento	19.795	2.387
6.03.02	Amortizações de empréstimos e financiamentos	-50.366	-12.854
6.03.03	Captações de empréstimos e financiamentos	73.000	17.869
6.03.05	Arrendamentos mercantis	-2.839	-2.628
6.05	Aumento (Redução) de Caixa e Equivalentes	17.459	-13.014
6.05.01	Saldo Inicial de Caixa e Equivalentes	34.419	27.325
6.05.02	Saldo Final de Caixa e Equivalentes	51.878	14.311

**DFs Individuais / Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido / DMPL - 01/01/2020 à 31/03/2020****(Reais Mil)**

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Capital Social Integralizado</b>	<b>Reservas de Capital, Opções Outorgadas e Ações em Tesouraria</b>	<b>Reservas de Lucro</b>	<b>Lucros ou Prejuízos Acumulados</b>	<b>Outros Resultados Abrangentes</b>	<b>Patrimônio Líquido</b>
5.01	Saldos Iniciais	65.000	0	1.010	-11.275	-2.133	52.602
5.03	Saldos Iniciais Ajustados	65.000	0	1.010	-11.275	-2.133	52.602
5.05	Resultado Abrangente Total	0	0	0	-10.464	0	-10.464
5.05.01	Lucro Líquido do Período	0	0	0	-10.464	0	-10.464
5.07	Saldos Finais	65.000	0	1.010	-21.739	-2.133	42.138



**DFs Individuais / Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido / DMPL - 01/01/2019 à 31/03/2019****(Reais Mil)**

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Capital Social Integralizado</b>	<b>Reservas de Capital, Opções Outorgadas e Ações em Tesouraria</b>	<b>Reservas de Lucro</b>	<b>Lucros ou Prejuízos Acumulados</b>	<b>Outros Resultados Abrangentes</b>	<b>Patrimônio Líquido</b>
5.01	Saldos Iniciais	65.000	0	8.759	0	-2.133	71.626
5.03	Saldos Iniciais Ajustados	65.000	0	8.759	0	-2.133	71.626
5.05	Resultado Abrangente Total	0	0	0	-2.866	0	-2.866
5.05.01	Lucro Líquido do Período	0	0	0	-2.866	0	-2.866
5.07	Saldos Finais	65.000	0	8.759	-2.866	-2.133	68.760

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Acumulado do Atual Exercício 01/01/2020 à 31/03/2020</b>	<b>Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2019 à 31/03/2019</b>
7.01	Receitas	127.862	139.098
7.01.01	Vendas de Mercadorias, Produtos e Serviços	127.934	138.890
7.01.04	Provisão/Reversão de Créds. Liquidação Duvidosa	-72	208
7.02	Insumos Adquiridos de Terceiros	-24.300	-23.869
7.02.01	Custos Prods., Mercs. e Servs. Vendidos	-12.155	-13.638
7.02.02	Materiais, Energia, Servs. de Terceiros e Outros	-12.145	-10.231
7.03	Valor Adicionado Bruto	103.562	115.229
7.04	Retenções	-9.615	-7.106
7.04.01	Depreciação, Amortização e Exaustão	-9.615	-7.106
7.05	Valor Adicionado Líquido Produzido	93.947	108.123
7.06	Vlr Adicionado Recebido em Transferência	31	942
7.06.01	Resultado de Equivalência Patrimonial	-446	652
7.06.02	Receitas Financeiras	477	290
7.07	Valor Adicionado Total a Distribuir	93.978	109.065
7.08	Distribuição do Valor Adicionado	93.978	109.065
7.08.01	Pessoal	85.921	91.118
7.08.01.01	Remuneração Direta	59.532	64.204
7.08.01.02	Benefícios	14.276	14.794
7.08.01.03	F.G.T.S.	5.648	6.007
7.08.01.04	Outros	6.465	6.113
7.08.02	Impostos, Taxas e Contribuições	7.417	11.860
7.08.02.01	Federais	2.820	7.166
7.08.02.03	Municipais	4.597	4.694
7.08.03	Remuneração de Capitais de Terceiros	11.104	8.953
7.08.03.01	Juros	10.152	5.272
7.08.03.02	Aluguéis	952	3.681
7.08.04	Remuneração de Capitais Próprios	-10.464	-2.866
7.08.04.03	Lucros Retidos / Prejuízo do Período	-10.464	-2.866

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Trimestre Atual 31/03/2020</b>	<b>Exercício Anterior 31/12/2019</b>
1	Ativo Total	449.970	420.171
1.01	Ativo Circulante	222.643	192.412
1.01.01	Caixa e Equivalentes de Caixa	52.202	34.762
1.01.02	Aplicações Financeiras	5.164	5.227
1.01.03	Contas a Receber	138.336	130.399
1.01.06	Tributos a Recuperar	9.290	11.776
1.01.08	Outros Ativos Circulantes	17.651	10.248
1.01.08.03	Outros	17.651	10.248
1.01.08.03.01	Instrumentos financeiros derivativos	5.336	332
1.01.08.03.02	Outros Créditos	12.315	9.916
1.02	Ativo Não Circulante	227.327	227.759
1.02.01	Ativo Realizável a Longo Prazo	36.605	30.248
1.02.01.04	Contas a Receber	12.141	11.959
1.02.01.04.01	Clientes	12.141	11.959
1.02.01.07	Tributos Diferidos	18.091	12.656
1.02.01.07.01	Imposto de Renda e Contribuição Social Diferidos	18.091	12.656
1.02.01.10	Outros Ativos Não Circulantes	6.373	5.633
1.02.01.10.03	Depósitos Judiciais	3.808	3.790
1.02.01.10.04	Outros Créditos	2.565	1.843
1.02.02	Investimentos	402	401
1.02.02.01	Participações Societárias	402	401
1.02.02.01.05	Outros Investimentos	402	401
1.02.03	Imobilizado	83.875	88.933
1.02.03.01	Imobilizado em Operação	83.875	88.933
1.02.04	Intangível	106.445	108.177
1.02.04.01	Intangíveis	57.258	58.990
1.02.04.01.02	Licenças de uso de software	30.366	33.471
1.02.04.01.03	Carteira de Clientes	21.333	19.960
1.02.04.01.04	Marca	2.921	2.921
1.02.04.01.05	Acordo de não competição	2.638	2.638
1.02.04.02	Goodwill	49.187	49.187

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Trimestre Atual 31/03/2020</b>	<b>Exercício Anterior 31/12/2019</b>
2	Passivo Total	449.970	420.171
2.01	Passivo Circulante	200.000	193.448
2.01.01	Obrigações Sociais e Trabalhistas	40.114	35.422
2.01.01.02	Obrigações Trabalhistas	40.114	35.422
2.01.02	Fornecedores	27.267	24.139
2.01.02.01	Fornecedores Nacionais	27.267	24.139
2.01.03	Obrigações Fiscais	32.708	29.120
2.01.03.01	Obrigações Fiscais Federais	25.551	21.557
2.01.03.01.01	Imposto de Renda e Contribuição Social a Pagar	2.071	2.118
2.01.03.01.02	Demais Obrigações Fiscais Federais	23.480	19.439
2.01.03.03	Obrigações Fiscais Municipais	7.157	7.563
2.01.04	Empréstimos e Financiamentos	66.631	73.522
2.01.05	Outras Obrigações	33.280	31.245
2.01.05.02	Outros	33.280	31.245
2.01.05.02.02	Dividendo Mínimo Obrigatório a Pagar	83	83
2.01.05.02.04	Aquisição de Controladas	18.383	19.213
2.01.05.02.05	Outras Contas a Pagar	6.451	4.478
2.01.05.02.06	Instrumentos financeiros derivativos	8.363	7.471
2.02	Passivo Não Circulante	207.832	174.121
2.02.01	Empréstimos e Financiamentos	130.403	97.276
2.02.02	Outras Obrigações	75.806	75.251
2.02.02.02	Outros	75.806	75.251
2.02.02.02.03	Parcelamento de Tributos	44.024	35.496
2.02.02.02.04	Parcelamento de Imposto de Renda e Contribuição Social	3.052	4.260
2.02.02.02.05	Aquisição de Controladas	11.882	15.998
2.02.02.02.06	Arrendamentos Mercantis	16.618	19.497
2.02.02.02.07	Outras Contas a Pagar	230	0
2.02.04	Provisões	1.623	1.594
2.02.04.01	Provisões Fiscais Previdenciárias Trabalhistas e Cíveis	1.623	1.594
2.03	Patrimônio Líquido Consolidado	42.138	52.602
2.03.01	Capital Social Realizado	65.000	65.000
2.03.04	Reservas de Lucros	1.010	1.010
2.03.04.01	Reserva Legal	1.010	1.010
2.03.05	Lucros/Prejuízos Acumulados	-21.739	-11.275
2.03.06	Ajustes de Avaliação Patrimonial	-2.133	-2.133

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Acumulado do Atual Exercício 01/01/2020 à 31/03/2020</b>	<b>Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2019 à 31/03/2019</b>
3.01	Receita de Venda de Bens e/ou Serviços	117.456	127.482
3.02	Custo dos Bens e/ou Serviços Vendidos	-84.466	-92.498
3.03	Resultado Bruto	32.990	34.984
3.04	Despesas/Receitas Operacionais	-39.247	-33.358
3.04.01	Despesas com Vendas	-191	-356
3.04.02	Despesas Gerais e Administrativas	-36.602	-33.192
3.04.04	Outras Receitas Operacionais	0	190
3.04.05	Outras Despesas Operacionais	-2.454	0
3.05	Resultado Antes do Resultado Financeiro e dos Tributos	-6.257	1.626
3.06	Resultado Financeiro	-9.632	-5.916
3.06.01	Receitas Financeiras	524	291
3.06.02	Despesas Financeiras	-10.156	-6.207
3.07	Resultado Antes dos Tributos sobre o Lucro	-15.889	-4.290
3.08	Imposto de Renda e Contribuição Social sobre o Lucro	5.425	1.424
3.08.01	Corrente	-10	-329
3.08.02	Diferido	5.435	1.753
3.09	Resultado Líquido das Operações Continuadas	-10.464	-2.866
3.11	Lucro/Prejuízo Consolidado do Período	-10.464	-2.866
3.11.01	Atribuído a Sócios da Empresa Controladora	-10.464	-2.866
3.99	Lucro por Ação - (Reais / Ação)		
3.99.01	Lucro Básico por Ação		
3.99.01.01	ON	-3,22000	-0,88000
3.99.02	Lucro Diluído por Ação		
3.99.02.01	ON	-3,22000	-0,88000

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Acumulado do Atual Exercício 01/01/2020 à 31/03/2020</b>	<b>Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2019 à 31/03/2019</b>
4.01	Lucro Líquido Consolidado do Período	-10.464	-2.866
4.03	Resultado Abrangente Consolidado do Período	-10.464	-2.866
4.03.01	Atribuído a Sócios da Empresa Controladora	-10.464	-2.866

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Acumulado do Atual Exercício 01/01/2020 à 31/03/2020</b>	<b>Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2019 à 31/03/2019</b>
6.01	Caixa Líquido Atividades Operacionais	6.112	-3.885
6.01.01	Caixa Gerado nas Operações	-3.179	8.350
6.01.01.01	Lucro antes do imposto de renda e contribuição social	-15.889	-4.290
6.01.01.02	Depreciação e amortização	10.385	8.835
6.01.01.03	Provisão para créditos de liquidação duvidosa	72	-208
6.01.01.04	Provisões	29	18
6.01.01.05	Instrumentos financeiros derivativos	-5.004	242
6.01.01.07	Juros e variação cambial líquida	7.228	3.753
6.01.02	Variações nos Ativos e Passivos	12.086	-9.705
6.01.02.01	Contas a receber de clientes	-8.191	-7.795
6.01.02.02	Impostos a recuperar	2.486	162
6.01.02.03	Outras contas a receber	-3.139	877
6.01.02.04	Fornecedores	3.128	-2.874
6.01.02.05	Salários e encargos sociais	4.692	3.125
6.01.02.06	Obrigações fiscais	10.908	-3.082
6.01.02.07	Outras contas a pagar	2.202	-118
6.01.03	Outros	-2.795	-2.530
6.01.03.01	Imposto de renda e contribuição social pagos	-10	-329
6.01.03.02	Juros pagos	-2.785	-2.201
6.02	Caixa Líquido Atividades de Investimento	-8.467	-11.846
6.02.01	Pagamentos de cotas adquiridas de controladas	-4.935	-6.253
6.02.04	Aquisições de ativos imobilizado e intangível	-3.595	-5.422
6.02.06	Aplicações financeiras	63	-171
6.03	Caixa Líquido Atividades de Financiamento	19.795	2.387
6.03.02	Amortizações de empréstimos e financiamentos	-50.366	-12.854
6.03.03	Captações de empréstimos e financiamentos	73.000	17.869
6.03.05	Arrendamentos mercantis	-2.839	-2.628
6.05	Aumento (Redução) de Caixa e Equivalentes	17.440	-13.344
6.05.01	Saldo Inicial de Caixa e Equivalentes	34.762	27.833
6.05.02	Saldo Final de Caixa e Equivalentes	52.202	14.489

**DFs Consolidadas / Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido / DMPL - 01/01/2020 à 31/03/2020****(Reais Mil)**

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Capital Social Integralizado</b>	<b>Reservas de Capital, Opções Outorgadas e Ações em Tesouraria</b>	<b>Reservas de Lucro</b>	<b>Lucros ou Prejuízos Acumulados</b>	<b>Outros Resultados Abrangentes</b>	<b>Patrimônio Líquido</b>	<b>Participação dos Não Controladores</b>	<b>Patrimônio Líquido Consolidado</b>
5.01	Saldos Iniciais	65.000	0	1.010	-11.275	-2.133	52.602	0	52.602
5.03	Saldos Iniciais Ajustados	65.000	0	1.010	-11.275	-2.133	52.602	0	52.602
5.05	Resultado Abrangente Total	0	0	0	-10.464	0	-10.464	0	-10.464
5.05.01	Lucro Líquido do Período	0	0	0	-10.464	0	-10.464	0	-10.464
5.07	Saldos Finais	65.000	0	1.010	-21.739	-2.133	42.138	0	42.138



**DFs Consolidadas / Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido / DMPL - 01/01/2019 à 31/03/2019****(Reais Mil)**

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Capital Social Integralizado</b>	<b>Reservas de Capital, Opções Outorgadas e Ações em Tesouraria</b>	<b>Reservas de Lucro</b>	<b>Lucros ou Prejuízos Acumulados</b>	<b>Outros Resultados Abrangentes</b>	<b>Patrimônio Líquido</b>	<b>Participação dos Não Controladores</b>	<b>Patrimônio Líquido Consolidado</b>
5.01	Saldos Iniciais	65.000	0	8.759	0	-2.133	71.626	0	71.626
5.03	Saldos Iniciais Ajustados	65.000	0	8.759	0	-2.133	71.626	0	71.626
5.05	Resultado Abrangente Total	0	0	0	-2.866	0	-2.866	0	-2.866
5.05.01	Lucro Líquido do Período	0	0	0	-2.866	0	-2.866	0	-2.866
5.07	Saldos Finais	65.000	0	8.759	-2.866	-2.133	68.760	0	68.760

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Acumulado do Atual Exercício 01/01/2020 à 31/03/2020</b>	<b>Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2019 à 31/03/2019</b>
7.01	Receitas	130.342	141.451
7.01.01	Vendas de Mercadorias, Produtos e Serviços	130.401	141.240
7.01.02	Outras Receitas	13	3
7.01.04	Provisão/Reversão de Créds. Liquidação Duvidosa	-72	208
7.02	Insumos Adquiridos de Terceiros	-23.936	-23.367
7.02.01	Custos Prods., Mercs. e Servs. Vendidos	-11.296	-13.638
7.02.02	Materiais, Energia, Servs. de Terceiros e Outros	-12.640	-9.729
7.03	Valor Adicionado Bruto	106.406	118.084
7.04	Retenções	-10.385	-7.137
7.04.01	Depreciação, Amortização e Exaustão	-10.385	-7.137
7.05	Valor Adicionado Líquido Produzido	96.021	110.947
7.06	Vlr Adicionado Recebido em Transferência	524	291
7.06.02	Receitas Financeiras	524	291
7.07	Valor Adicionado Total a Distribuir	96.545	111.238
7.08	Distribuição do Valor Adicionado	96.545	111.238
7.08.01	Pessoal	88.140	92.587
7.08.01.01	Remuneração Direta	61.173	65.186
7.08.01.02	Benefícios	14.614	15.103
7.08.01.03	F.G.T.S.	5.789	6.107
7.08.01.04	Outros	6.564	6.191
7.08.02	Impostos, Taxas e Contribuições	7.754	12.511
7.08.02.01	Federais	3.097	7.760
7.08.02.03	Municipais	4.657	4.751
7.08.03	Remuneração de Capitais de Terceiros	11.115	9.006
7.08.03.01	Juros	10.156	5.277
7.08.03.02	Aluguéis	959	3.729
7.08.04	Remuneração de Capitais Próprios	-10.464	-2.866
7.08.04.03	Lucros Retidos / Prejuízo do Período	-10.464	-2.866



# COMENTÁRIO DE DESEMPENHO 1T – 2020

## Comentário do Desempenho

2

Relatório da Administração 1T2020

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

# COMENTÁRIOS DA ADMINISTRAÇÃO

Desde sua fundação em 2009, a Flex se destacou no segmento de Gestão de Relacionamentos, entre as empresas prestadoras de serviços e seus clientes, como sendo ágil, flexível e inovadora, pois sempre teve como principal objetivo garantir a melhor experiência para os consumidores e melhor serviço para seus clientes. Num tempo em que as tecnologias e ferramentas digitais estão transformando rapidamente o ambiente de relacionamento entre as empresas, marcas e pessoas, as organizações reconhecem na experiência do consumidor um elemento importante para a geração de resultados robustos e sustentáveis. Acreditando nesse diferencial, e diante de um cenário de intensa adoção digital, desde 2015, a Companhia vem evoluindo profundamente para tornar-se cada vez mais competitiva e sustentável, incluindo em suas competências e portfólio de produtos e serviços, soluções inovadoras e adequadas ao novo momento do mercado. As ações realizadas durante o ano de 2019 contribuíram para a definição de um novo modelo de negócio que se materializou no começo de 2020 com um novo desenho corporativo onde os negócios de BPO, CX Design (desenho e inteligência de jornadas e experiências do consumidor) e Tecnologia assumem identidades distintas, porém absolutamente complementares. A Marca Flex BPO abriga as operações de prestação de serviço relacionados a Contact Center e Cobrança e todos os produtos e soluções de tecnologia adquiridos e desenvolvidos pela Companhia, incluindo plataformas cloud para gestão de relacionamentos, passam a ser gerenciados e comercializados sob a nova entidade Code7. A empresa também anuncia a criação de uma nova unidade de negócios voltada exclusivamente à oferta de CX Design, concentrando todas as atividades de inteligência competitiva, Advanced Analytics e a construção de jornadas para geração de valor na relação com consumidores. Completando esse novo modelo, uma nova entidade corporativa, batizada de CONNVERT, passa a ser a “consolidadora estratégica” responsável pela gestão e alinhamento entre as unidades. A constituição da Code7 marca um passo evolutivo fundamental para a companhia que, partindo da intensificação da utilização da tecnologia nas operações e um redesenho da estrutura com foco no desenvolvimento e oferta de tecnologia digital, passa a dar ainda mais prioridade para oferta de produtos e serviços digitais em plataforma SaaS (Software as a Service) para o mercado de empresas que não terceiriza suas atividades de gestão de relacionamentos (um mercado duas vezes maior que o mercado de BPO). Além disso, com a formação da Code7, a Companhia realinha suas competências e ativos de desenvolvimento para soluções escaláveis e de SaaS para o mercado geral de soluções de gestão de relacionamento através de uma nova estrutura de canais de distribuição voltados para o crescimento escalável e potencialmente exponencial, habilitando a companhia para o crescimento no mercado de tecnologia com produtos e soluções inovadoras para todos os segmentos de gestão de relacionamento. Com isso, o diferencial de produtos e serviços end-to-end destinadas ao relacionamento e engajamento dos clientes fica evidenciado na Connvert, com soluções que atendem desde o mercado tradicional de BPO, com inteligentes soluções humanas e digitais, até as empresas que não terceirizam seus atendimentos, com produtos na modalidade SaaS, através de tecnologias on-premisses ou plataformas cloud based. Esse posicionamento consolida a Connvert como a empresa mais flexível e inovadora do setor.

Nosso desempenho do trimestre foi sólido, apesar do efeito do Covid-19 em nossas operações e sua intensificação a partir de meados de março. A Companhia respondeu rapidamente a essa crise sem precedentes, abordando como prioridade proteger seus funcionários e empregos e apoiando os clientes.

## Comentário do Desempenho

3

Relatório da Administração 1T2020

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

Foram criadas diversas posições de trabalho remotos, instalação de pias, distribuição de máscaras e álcool-gel para toda a força de trabalho.

# DESEMPENHO OPERACIONAL

## COLABORADORES OPERACIONAIS

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. <i>(quantidade de tele atendentes)</i>	1T20	4T19	1T19	% Variação vs.	
				1T20	1T19
<b>Quantidade de profissionais</b>	<b>11.228</b>	<b>11.231</b>	<b>12.549</b>	<b>-0,03%</b>	<b>-10,53%</b>
Contact	7.814	7.535	9.153	<b>3,70%</b>	<b>-14,63%</b>
Recuperação de créditos	3.311	3.542	3.300	<b>-6,52%</b>	<b>0,33%</b>
Tecnologia	103	154	96	<b>-33,12%</b>	<b>7,29%</b>

A quantidade total de profissionais no 1T20 apresentou uma redução de 10,53% comparado ao 1T19. Essa redução concentrada em Contact, reflete principalmente a captura dos benefícios de maior eficiência e produtividade e processos, decorrentes dos investimentos que a companhia tem feito nos últimos anos em tecnologia e advanced analytics, que cada vez mais se materializam nas operações. O segmento de recuperação de crédito no 1T20 versus 1T19 teve um aumento de 0,33%, refletindo o aumento de clientes e volume dentro deste segmento. Destaca-se o aumento na quantidade de pessoas no âmbito de tecnologia de 7,29% entre 1T20 e o 1T19, que esta alinhado com a diretriz estratégia da Companhia no aumento da atuação no segmento.

## RECEITA POR COLABORADOR

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. <i>(R\$ / pessoa)</i>	1T20	4T19	1T19	% Variação vs.	
				1T20	1T19

**Comentário do Desempenho**

4

Relatório da Administração 1T2020

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

Contact	2.962	3.343	3.260	<b>-11,38%</b>	<b>-9,13%</b>
Recuperação de créditos	4.107	4.182	3.630	<b>-1,78%</b>	<b>13,16%</b>
Tecnologia	23.356	18.690	7.069	<b>24,96%</b>	<b>230,38%</b>

O segmento de Tecnologia apresentou um significativo aumento de receita por funcionário, fruto da natureza dos produtos de tecnologia os quais o crescimento não dependem do aumento do quadro de colaboradores, apresentando uma variação positiva de 24,96% com relação ao 4T19. No segmento Contact, a receita por colaborador reduziu em 11,38% no comparativo com o trimestre anterior refletindo o impacto da crise econômica financeira. Em Contact e Recuperação de Créditos, temos buscado aumento de produtividade decorrente do aumento da utilização de tecnologias como Big Data & Analytics, Bots, Machine Learning, Agentes Virtuais e URAS Cognitivas (Unidade de Resposta Audível), Discadores próprios e o Boleto digital, que melhoram a eficiência das operações sem deixar de realizar um atendimento humanizado, como é a expectativa dos clientes. Outro ponto a destacar é a participação da Flex em RFPS e prospecções para prestação de serviços e fornecimento de tecnologia para melhorar a Gestão do Relacionamento de empresas com seus clientes, reforçando sua imagem da Companhia como responsável por viabilizar a transformação digital de seus clientes

## DESEMPENHO FINANCEIRO

### RECEITA

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	1T20	4T19	1T19	% Variação vs.	
				1T20	1T19
<b>Receita bruta</b>	<b>130.401</b>	<b>143.063</b>	<b>141.241</b>	<b>-8,85%</b>	<b>-7,67%</b>
Contact	77.094	84.145	100.200	-8,38%	-23,06%
Recuperação de créditos	45.294	49.324	38.689	-8,17%	17,07%

**Comentário do Desempenho**

5

Relatório da Administração 1T2020

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

Tecnologia	8.013	9.594	2.351	-16,48%	240,83%
<b>Receita líquida</b>	<b>117.456</b>	<b>128.628</b>	<b>127.482</b>	<b>-8,69%</b>	<b>-7,86%</b>
Contact	69.441	75.559	89.512	-8,10%	-22,42%
Recuperação de créditos	40.798	44.434	35.934	-8,18%	13,54%
Tecnologia	7.217	8.635	2.036	-16,42%	254,47%

Em virtude dos impactos da crise financeira e a necessidade de redução de posições de trabalho nossa receita de contact reduziu 8,85% neste trimestre em comparação ao trimestre anterior. O segmento de Recuperação de crédito vem sofrendo mais oscilações e quedas provenientes da situação macroeconômica, disponibilidade de crédito e desemprego no país. Em Tecnologia, tivemos uma redução de receita, contudo melhoramos a eficiência em termos de receita por operador.

**CUSTOS**

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	1T20	4T19	1T19	% Variação vs.	
				1T20	1T19
<b>Receita bruta</b>	<b>130.401</b>	<b>143.063</b>	<b>141.241</b>	<b>-8,9%</b>	<b>-7,7%</b>
(-) Deduções da receita	(12.945)	(14.435)	(13.759)	-10,3%	-5,9%
<b>Receita líquida</b>	<b>117.456</b>	<b>128.628</b>	<b>127.482</b>	<b>-8,7%</b>	<b>-7,9%</b>
<b>(-) Custos operacionais</b>	<b>(84.466)</b>	<b>(90.700)</b>	<b>(92.498)</b>	<b>-4,1%</b>	<b>-8,0%</b>
Pessoal	(73.172)	(78.063)	(79.465)	-6,3%	-7,9%
Serviços de terceiros	(10.633)	(11.596)	(12.870)	-8,3%	-17,4%
Outros custos	(661)	(1.041)	(163)	-36,5%	305,5%
<b>Lucro bruto</b>	<b>32.990</b>	<b>37.927</b>	<b>34.984</b>	<b>-13,0%</b>	<b>-5,7%</b>
<b>Margem operacional</b>	<b>28,1%</b>	<b>29,5%</b>	<b>27,4%</b>	<b>(1,4) p.p.</b>	<b>0,7 p.p.</b>
Custos com reestruturação	(2.851)	(1.417)	0		
<b>Lucro bruto ajustado</b>	<b>35.841</b>	<b>39.344</b>	<b>34.984</b>	<b>-8,9%</b>	<b>2,4%</b>
<b>Margem operacional ajustada</b>	<b>30,5%</b>	<b>30,6%</b>	<b>27,4%</b>	<b>(0,1) p.p.</b>	<b>3,1 p.p.</b>

Os custos no 1T20 tiveram uma redução de 4,1% em comparação ao 4T19 e 8,0% em relação ao 1T19 reflexo das ações que foram tomadas para aumento da eficiência e esforços de digitalização e automatização das operações.

## Comentário do Desempenho

6

Relatório da Administração 1T2020

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

**CUSTOS COM PESSOAL:** No comparativo com 4T19, houve uma redução no custo com pessoal, passando de R\$ 78,063 milhões no 4T19 para R\$ 73,172 milhões no 1T20, demonstrando um recuo de 6,3%. A redução era esperada pela Companhia e retrata com fidelidade os impactos da reestruturação e da busca por eficiência operacional, bem como um realinhamento dos custos em relação a receita.

**CUSTOS COM SERVIÇOS DE TERCEIROS:** A variação dos custos com serviços de terceiros demonstra uma retração de 17,4% no período entre 1T20 e 1T19. Essa redução retrata os impactos da busca por eficiência operacional.

**MARGEM OPERACIONAL AJUSTADA:** No 1T20, apesar dos grandes impactos da crise econômica financeira a eficiência operacional conseguimos aumentar nossos esforços e a nossa eficiência operacional, gerando uma redução na margem operacional ajustada de apenas 0,1 p.p em relação ao 4T19 e um aumento de 3,1 p.p em relação ao mesmo período do ano anterior.

### ■ DESPESAS OPERACIONAIS

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	1T20	4T19	1T19	% Variação vs.	
				1T20	1T19
<b>Despesas com vendas</b>	<b>(191)</b>	<b>(257)</b>	<b>(356)</b>	<b>-25,7%</b>	<b>-46,3%</b>
<b>Despesas gerais e administrativas</b>	<b>(36.602)</b>	<b>(35.431)</b>	<b>(33.192)</b>	<b>3,3%</b>	<b>10,3%</b>
Despesas com pessoal	(15.018)	(15.594)	(13.123)	-3,7%	14,4%
Depreciação e amortização	(8.174)	(7.777)	(5.439)	5,1%	50,3%
Amortização de arrendamento mercantis	(2.211)	(2.211)	(1.698)	0,0%	30,2%
Serviços de terceiros e material de consumo	(6.669)	(6.097)	(7.446)	9,4%	-10,4%
Outras despesas	(4.531)	(3.752)	(5.486)	20,8%	-17,4%
<b>Outras receitas e despesas operacionais</b>	<b>(2.454)</b>	<b>(1.896)</b>	<b>190</b>	<b>29,4%</b>	<b>-1391,6%</b>
<b>Despesas operacionais</b>	<b>(39.247)</b>	<b>(37.584)</b>	<b>(33.358)</b>	<b>4,4%</b>	<b>17,7%</b>
<b>% da receita líquida</b>	<b>-33,4%</b>	<b>-29,2%</b>	<b>-26,2%</b>	<b>(4,2) p.p</b>	<b>(6,7) p.p</b>
Provisões não recorrentes	(2.193)	(354)	0		
Despesas com reestruturação	(799)	(354)	0		



## Comentário do Desempenho

7

Relatório da Administração 1T2020

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

<b>Despesas operacionais ajustadas</b>	<b>(36.255)</b>	<b>(37.230)</b>	<b>(33.358)</b>	<b>-2,6%</b>	<b>8,7%</b>
<b>% da receita líquida</b>	<b>-30,9%</b>	<b>-28,9%</b>	<b>-26,2%</b>	<b>(2,0) p.p</b>	<b>(6,0) p.p</b>

**DESPESAS COM PESSOAL:** Apresentou uma redução de 3,7% na comparação com o último trimestre. Na avaliação anual, o aumento reflete uma mudança no perfil de profissional da empresa, que passou a ser mais especializado em função dos investimentos da companhia na transformação em empresa de desenvolvimento de tecnologia e novas estruturas comerciais para atuação nessa área.

**DEPRECIÇÃO E AMORTIZAÇÃO:** Verbas decorrentes de depreciação e amortização estão demonstrando uma evolução no comparativo acumulado anual. São causadores deste aumento o início da amortização do valor justo decorrente da aquisição da empresa controlada AITY, classificada pela Companhia como investimento. A série de investimentos realizados em 2018 e início de 2019, visando reestruturação da empresa, formam outra variável responsável pelo aumento nessa linha.

### **DESPESAS COM SERVIÇOS DE TERCEIROS E MATERIAL DE CONSUMO:**

As despesas de serviços também são afetadas pela implantação do IFRS 16. Antes impactadas pelas despesas com locações de imóveis, agora não sofrem variação em função deste gasto, demonstrando assim uma redução no acumulado anual de 10,4%.

## Comentário do Desempenho

8

Relatório da Administração 1T2020

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

## EBITDA

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	1T20	4T19	1T19	% Variação vs.	
				1T20	1T19
<b>Lucro (prejuízo) líquido</b>	<b>(10.464)</b>	<b>(7.414)</b>	<b>(2.866)</b>	<b>41,1%</b>	<b>265,1%</b>
(+) Imposto de renda e contribuição social	(5.425)	(3.377)	(1.424)	60,6%	281,0%
(+) Resultado financeiro líquido / IFRS16	9.632	11.134	5.916	-13,5%	62,8%
(+) Depreciação / amortização / IFRS16	10.384	9.988	7.137	4,0%	45,5%
<b>EBITDA</b>	<b>4.127</b>	<b>10.332</b>	<b>8.763</b>	<b>-60,1%</b>	<b>-52,9%</b>
Provisões não recorrentes	(2.193)	0	0		
Gastos com reestruturação	(6.714)	(1.771)	0	N/A	N/A
<b>EBITDA ajustado</b>	<b>13.034</b>	<b>12.103</b>	<b>8.763</b>	<b>7,7%</b>	<b>48,7%</b>
<b>Margem EBITDA</b>	<b>3,6%</b>	<b>8,1%</b>	<b>7,0%</b>	<b>(4,5) p.p.</b>	<b>(1,5) p.p.</b>
<b>Margem EBITDA ajustado</b>	<b>11,1%</b>	<b>9,4%</b>	<b>6,9%</b>	<b>1,7 p.p.</b>	<b>4,2 p.p.</b>

\* 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.

A margem EBITDA (lucro antes de juros, impostos, depreciação e amortização) foi de 3,6% no trimestre corrente e apresentou uma redução de 4,5 p.p em relação ao 4T19, impacta conforme falamos anteriormente pela crise financeira. Vale ressaltar que os meses de janeiro e fevereiro de 2020 tiveram uma margem de EBITDA de 8,8% e 10,6%, respectivamente, o que demonstra a melhora da Cia em relação ao último trimestre, porém no acumulado do trimestre, a margem ficou menor devido aos efeitos da pandemia ocorridos a partir de março.

Durante o primeiro trimestre de 2020, em função dos ganhos de eficiência por implementação de tecnologia, a companhia teve custos não recorrentes de reestruturação no montante de R\$ 6.714 milhões e custos de provisões não recorrentes de R\$ 2.193 milhões.

**Comentário do Desempenho**

9

Relatório da Administração 1T2020

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

- RESULTADO FINANCEIRO LÍQUIDO**

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. <i>(em milhares de R\$ ou %)</i>	1T20	4T19	1T19	% Variação vs.	
				1T20	1T19
<b>Resultado financeiro</b>	<b>(9.632)</b>	<b>(11.134)</b>	<b>(5.916)</b>	<b>-13,5%</b>	<b>62,8%</b>
Receitas financeiras	524	353	291	48,4%	80,1%
Despesas financeiras	(10.156)	(11.487)	(6.207)	-11,6%	63,6%

Em fevereiro de 2020, a Companhia fez uma oferta pública que consolidou em uma captação de R\$ 73 milhões de debênture, viabilizando o alongamento da dívida da Companhia, além do aumento no saldo médio de caixa e equivalentes de caixa. Essa transação irá impactar o resultado financeiro de forma mais significativa a partir do segundo trimestre de 2020, tendo aumentado os saldos médios de empréstimos, financiamentos e aplicações financeiras.

O resultado financeiro também é impactado pela adoção do IFRS 16. Desta forma, embora se perceba uma evolução de, aproximadamente, R\$ 3,949 milhões no comparativo da perda financeira acumulada anual, tirando esse efeito, podemos notar uma queda na despesa financeira apesar do aumento no valor total do endividamento, em função da menor taxa de juros básica.

- RESULTADO LÍQUIDO**

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. <i>(em milhares de R\$ ou %)</i>	1T20	4T19	1T19	% Variação vs.	
				1T20	1T19
<b>Resultado líquido</b>	<b>(10.464)</b>	<b>(7.414)</b>	<b>(2.866)</b>	<b>41,1%</b>	<b>265,1%</b>
<b>Margem líquida</b>	<b>-8,9%</b>	<b>-5,8%</b>	<b>-2,2%</b>	<b>(2,8) p.p.</b>	<b>(6,4) p.p.</b>

O resultado líquido da Companhia foi principalmente impactado pelos efeitos da crise financeira, principalmente a partir do mês de março/20, alinhado aos custos adicionais de reestruturação de pessoal e investimentos na área de tecnologia.

## Comentário do Desempenho

10

Relatório da Administração 1T2020

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

### INVESTIMENTOS

A Companhia segue com a política de investimentos de longo prazo em seu patrimônio, de forma a gerar resultados positivos subsequentes. No 1T20 o Capex representou 3,1% da receita líquida, menor em 0,5 p.p. do que o trimestre anterior, pois, em virtude da crise econômica a Administração optou por ficar mais cautelosa e diminuir os investimentos, principalmente a partir de março de 2020. Os números reforçam a importância dos investimentos realizados pela Companhia no âmbito de seu planejamento estratégico para os próximos anos, visando transformação tecnológica e oferecer produtos de maior valor agregado aos clientes.

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	1T20	4T19	1T19	% Variação vs.	
				1T20	1T19
Investimentos totais	3.595	4.625	5.422	-22,3%	-33,7%
% receita líquida	3,1%	3,6%	4,3%	<b>(0,5) p.p.</b>	<b>(1,2) p.p.</b>

Nota-se no tempo uma mudança no perfil de investimento da companhia. Num passado não muito distante a Companhia investiu montantes importantes em infraestrutura de sites para seu crescimento em negócios tradicionais. Com o aumento de eficiência operacional, passa a ser possível o crescimento sem a necessidade de mais espaço físico. Com isso a Companhia muda sua estratégia de investimento para capital intelectual. Os investimentos em equipamentos apresentam maior estabilidade.

### FLUXO DE CAIXA

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	1T20	4T19	1T19	% Variação vs.	
				1T20	1T19
Operacional	6.112	25.619	(3.885)	<b>-76,1%</b>	<b>-257,3%</b>
Investimento	(8.467)	(10.367)	(11.846)	<b>-18,3%</b>	<b>-28,5%</b>
Financiamento	19.795	(7.871)	2.387	<b>-351,5%</b>	<b>729,3%</b>
<b>Aumento (redução) de caixa</b>	<b>17.440</b>	<b>7.381</b>	<b>(13.344)</b>	<b>136,3%</b>	<b>-230,7%</b>

**OPERACIONAL:** A melhora no fluxo de caixa da companhia no 1T20 e em relação ao mesmo período do ano anterior, é devida a uma gestão mais ativa dos prazos de pagamento de seus fornecedores e prazos de recebimento de seus clientes.

**INVESTIMENTO:** No acumulado anual em análise, a principal variação em relação ao ano anterior se deve à amortização parcial do preço de aquisição de controladas e redução nos investimentos de Capex já explicados anteriormente.

## Comentário do Desempenho

11

Relatório da Administração 1T2020 — FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

**FINANCIAMENTO:** O substancial aumento nesta linha esta relacionada a entrada de recursos pela captação de debêntures em um montante considerável para nossos investimentos posteriores

### ESTRUTURA DE CAPITAL

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. <i>(em milhares de R\$ ou %)</i>	1T20	4T19	1T19	% Variação vs.	
				1T20	1T19
Empréstimos e financiamentos					
Circulante	66.631	73.522	58.896	-9%	-8%
Não circulante	130.403	97.276	89.306	4%	139%
Instrumentos financeiros derivativos	(5.336)	(332)	(852)	-79%	-88%
<b>Dívida bruta</b>	<b>191.698</b>	<b>170.466</b>	<b>147.350</b>	<b>9%</b>	<b>45%</b>
(-) Disponibilidades	(57.366)	(39.989)	(14.489)	31%	36%
<b>Dívida líquida</b>	<b>134.332</b>	<b>130.477</b>	<b>132.861</b>	<b>6%</b>	<b>46%</b>
<b>EBITDA 12M</b>	<b>35.627</b>	<b>41.944</b>	<b>43.927</b>	<b>11%</b>	<b>29%</b>
Provisões não recorrentes	(2.193)	0	0		
Despesas não recorrentes	(6.714)	(7.374)	0	18%	N/A
<b>EBITDA Ajustado</b>	<b>44.535</b>	<b>49.318</b>	<b>43.927</b>	<b>11%</b>	<b>38%</b>
<b>Dívida líquida/EBITDA</b>	<b>3,77</b>	<b>3,11</b>	<b>3,02</b>	<b>0,66 p.p.</b>	<b>0,53 p.p.</b>
<b>Dívida líquida/EBITDA Ajustado</b>	<b>3,02</b>	<b>2,65</b>	<b>3,02</b>	<b>0,37 p.p.</b>	<b>0 p.p.</b>

Atualmente, o indicador demonstra que a Companhia possui capacidade de liquidar sua dívida com 3,77 vezes do seu EBITDA dos últimos 12 meses. Desconsiderando os gastos não recorrentes de reestruturação, a Companhia demonstra capacidade de quitar suas dívidas com 3,02 vezes a sua geração de caixa. Há monitoramento periódico dos indicadores de liquidez, permitindo que sejam elaboradas, executadas e avaliadas políticas de estrutura de capital que permitirão o atendimento dos indicadores mínimos contratados.

## Comentário do Desempenho

Relatório da Administração 1T2020 ————— FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

12



## Comentário do Desempenho

Relatório da Administração 1T2020

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

13

# SOBRE A CONNVERT GESTÃO DE RELACIONAMENTOS S.A.

A Flex oferece soluções completas para atender as necessidades de interação empresa-cliente. Fundada em 2009 com o propósito de “Fazer a Diferença na Vida das Pessoas”, a Companhia foi erguida sob valores sólidos e segue orientada por uma missão e visão de futuro compartilhadas. Hoje, a empresa é uma das 6 maiores do setor, com aproximadamente 12 mil profissionais e 15 unidades operacionais localizadas nos estados de São Paulo e Santa Catarina: São Paulo/SP (6 unidades), Engenheiro Coelho/SP (1 unidade), Florianópolis/SC (3 unidades), Palhoça/SC (1 unidade), Lages/SC (2 unidades), Xanxerê/SC (1 unidade) e Porto Alegre/RS (1 unidade).

Com inovações tecnológicas e ferramentas digitais, a Flex desenvolve um amplo repertório de atividades que envolve interações por meio de diversos canais de comunicação. Essas atividades são agrupadas em operações, referentes à 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 Flex como provedora full service, com atuação em vendas, serviço de atendimento ao cliente (SAC), recuperação de créditos (cobrança) e retenção. A atuação é especializada para cada serviço prestado e para as empresas que compõem sua carteira de clientes.

A empresa é hoje reconhecida como uma das mais inovadoras do setor e posicionada como uma liderança emergente entre as principais companhias de gestão de relacionamento do Brasil, e conta com investimento do Grupo Stratus desde 2014.

Com o objetivo de otimizar a sua estrutura de atendimento a clientes e para continuidade do crescimento e valorização da empresa, a Flex anuncia uma nova arquitetura para seu negócio.

No novo desenho corporativo, as áreas de BPO, CX (customer experience) e tecnologia assumem identidades distintas e complementares. Enquanto a marca Flex BPO (Business Processes Outsourcing) vai abrigar as operações de contact center e cobrança que deram origem à empresa, todos os produtos e soluções de tecnologia adquiridos e desenvolvidos pela companhia, incluindo as plataformas cloud para gestão de relacionamentos, passam a ser vendidos sob a nova marca Code7. (Consolidando as atividades e serviços digitais da Ayty, Zaas, xLab e desenvolvimento de produtos na Flex).

A empresa também anuncia a criação de uma nova linha de negócios voltada exclusivamente à oferta de serviços de CX Design, que vai concentrar todas as atividades de inteligência competitiva, advanced analytics e construção de jornadas para geração de valor na relação com consumidores e clientes.

Completando esse novo modelo, uma nova entidade corporativa, nomeada de CONNVERT, passa a ser a responsável pelo controle e pelo alinhamento entre as unidades.

## Comentário do Desempenho

Relatório da Administração 1T2020 ————— FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

14





## Comentário do Desempenho

Relatório da Administração 1T2020

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

15

# FLEX BPO

A Flex oferece soluções *full service* para terceirização de processos de negócios - BPO, disputando o mercado de empresas que terceirizam ou tem intenção de terceirizar seus processos internos ou atividades específicas de gestão de relacionamentos, como vendas, cobrança e atendimento. Entre seus diferenciais competitivos, a Flex se destaca pela liderança na oferta de soluções multicanais, pelo alto grau de digitalização, pela utilização de digital *analytics* e pelo desenvolvimento de estratégias de linguagem para maior assertividade e eficiência nas operações.

### ■ 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. Geralmente, eles 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 é conhecida 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.

### ■ RECUPERAÇÃO DE CRÉDITOS - COBRANÇA

## Comentário do Desempenho

Relatório da Administração 1T2020

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

16

Nas operações de cobrança são criadas estratégias de abordagem que consideram as informações das carteiras de devedores, com ênfase nos dados fornecidos, idade da dívida e condições de negociação. A partir dessas 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. Eles 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.

## CODE7

A Code7, nasceu da união de competências e tecnologias da Ayty Tech, Zaas Digital, Mozaik Cloud e Xlab Laboratório de Inovação. A Code7 é a marca de tecnologia do Grupo Connvert. Atua no desenvolvimento e comercialização de softwares para facilitar a comunicação entre empresas e seus consumidores. Tem entre seus principais produtos:

- **CODE7OMNI:** Plataforma omnichannel para gestão de relacionamentos com clientes, ela é baseada em nuvem e integra todos os canais de atendimento em um único portal. A solução melhora a interação entre empresas e consumidores e atende desde pequenas empresas até grandes operações. Possibilita a comunicação por WhatsApp Business, voz, e-mail, SMS, chat, Twitter e Facebook Messenger, centralizando todo o histórico de relacionamento, através de uma experiência superior para consumidores e profissionais de atendimento ao cliente.
- **CODE7SENDFY:** A plataforma de comunicação do Code7 Sendfy permite enviar e gerenciar o envio de mensagens via SMS, e-mail, WhatsApp Business, Chat, Instagram, Twitter e Facebook Messenger. Todos os canais de comunicação por mensagem, centralizados num único módulo.
- **CODE7BOTERIA:** A Boteria é uma plataforma para construção de chatbots, de forma visual e sem a necessidade de codificação. A plataforma possibilita criar, de

## Comentário do Desempenho

forma simples e rápida, toda a árvore de interação apenas arrastando e soltando módulos. Depois, basta um clique para publicar o bot finalizado no seu canal preferido como WhatsApp Business, Web Chat, Facebook Messenger, SMS, Telegram, E-mail e Slack.

- **CODE7PABX VIRTUAL:** O PABX Virtual oferece todas as funcionalidades de um PABX físico em um computador ou telefone celular, com a facilidade e a mobilidade que só uma solução na nuvem pode oferecer. A comunicação por voz possui excepcional qualidade de chamadas porque utiliza canais de telefonia convencional do tipo ISDN. Isso quer dizer qualidade total de voz, com a compatibilização de custos que só os sistemas digitais podem viabilizar. Solução perfeita para modelo de trabalho em home office.
- **CODE7CONTACT CENTER:** Todos os softwares que uma empresa de contact center precisa, integrados numa única plataforma:
  - **Code7 CRM:** A gestão de todos os canais de relacionamento com clientes para grandes operações de Contact Center. O Code7 CRM permite gerenciar o relacionamento com os clientes de forma centralizada e transparente. Construído para suportar as mais robustas operações de contact center, pode ser utilizado para dar suporte tanto a estratégias de vendas como de atendimento ao cliente e SAC.
  - **Code7 Dialer System:** É um discador inteligente que realiza e gerencia o fluxo de chamadas telefônicas de forma automatizada conforme estratégias específicas de venda, cobrança ou outro modelo de negócio. O discador localiza o consumidor e transfere para os operadores, que recebem o usuário ativo no outro lado da linha, sem perder tempo. Durante o andamento das chamadas, o discador prevê o encerramento das ligações ativas e identifica o momento certo para discar para dezenas, centenas ou até milhares de novos números, garantindo o fluxo constante de contatos efetivos e otimizando a performance do time de atendimento. Pode ser utilizado no Modo Preview - Rotina automática onde o atendente faz a chamada ou atendimento após receber informações sobre o perfil do cliente;

**Modo Preditivo:** Calcula múltiplas variáveis e indicadores para que o algoritmo defina o ritmo de discagem mais adequado, potencializando a produtividade

## Comentário do Desempenho

Relatório da Administração 1T2020

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

18

de cada operação. Modo Power: Distribui as chamadas com base nos atendentes disponíveis ou ociosos e filtra os contatos para identificar quais acionar a cada momento.

- **Code7 Agente Virtual:** São robôs de áudio responsáveis por executar tarefas previsíveis e repetitivas com a eficiência que nenhum humano consegue ter. Os recursos humanos das operações podem se dedicar melhor aos atendimentos que exigem a decisão, o discernimento, a capacidade de negociação e a sensibilidade que só um humano consegue ter. Os agentes podem ser:

**Agente Localizador:** Depois de fazer as chamadas o Agente Virtual confirma a identidade da pessoa procurada antes de transferir a chamada para um atendente, aumentando muito as taxas de CPC (Contato com a Pessoa Certa) da sua operação.

**Agente Negociador:** Apresenta cobranças de dívidas, oferece alternativas de pagamento de débitos e negocia acordos com os devedores até a emissão e envio dos boletos, sem interação humana, obtendo altos índices na conversão porque interpreta linguagem natural, entendendo praticamente qualquer tipo de expressão

**Agente Preventivo:** Reduz a inadimplência e os atrasos em pagamentos emitindo avisos de vencimento e lembretes para os clientes sobre parcelas a pagar.

**Agente Auditor:** Permite realizar a etapa de Auditoria gravada de contratos de venda realizados por atendentes virtuais ou humanos. Em uma simples chamada o Agente Virtual valida as vendas e processos e elimina a necessidade de operadores humanos.

Todos os Agentes Virtuais permitem programar a transferência da chamada para atendentes humanos em caso de necessidade ou de demandas mais complexas. Reserve seus atendentes humanos para os momentos em que eles realmente são necessários.

**Flex – Gestão de Relacionamentos S.A.**  
Relacionamentos Inteligentes

---

# INFORMAÇÕES FINANCEIRAS INTERMEDIÁRIAS

**31 DE MARÇO DE 2020**

**CONTATO**  
ri@flexcontact.com.br

[www.flexcontact.com.br/investidores](http://www.flexcontact.com.br/investidores)

# ÍNDICE

<b>BALANÇOS PATRIMONIAIS.....</b>	<b>6</b>
<b>DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS.....</b>	<b>8</b>
<b>DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS ABRANGENTES.....</b>	<b>9</b>
<b>DEMONSTRAÇÕES DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO.....</b>	<b>10</b>
<b>DEMONSTRAÇÕES DOS FLUXOS DE CAIXA.....</b>	<b>11</b>
<b>DEMONSTRAÇÕES DO VALOR ADICIONADO.....</b>	<b>12</b>
<b>1. CONTEXTO OPERACIONAL.....</b>	<b>13</b>
1.1 DESCRIÇÃO DA SOCIEDADE:.....	13
1.2 IMPACTOS DO COVID-19 (CORONAVÍRUS):.....	14
<b>2. DECLARAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO E BASE DE PREPARAÇÃO E APRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS.....</b>	<b>15</b>
<b>3. RESUMO DAS PRINCIPAIS PRÁTICAS CONTÁBEIS.....</b>	<b>16</b>
<b>4. GESTÃO DE RISCO FINANCEIRO.....</b>	<b>16</b>
4.1. FATORES DE RISCO FINANCEIRO.....	16
4.2. GESTÃO DE CAPITAL.....	20
4.3. ESTIMATIVA DO VALOR JUSTO.....	21
<b>5. APRESENTAÇÃO DE INFORMAÇÕES POR SEGMENTOS.....</b>	<b>22</b>
<b>6. INSTRUMENTOS FINANCEIROS POR CATEGORIA.....</b>	<b>23</b>
<b>7. QUALIDADE DO CRÉDITO DOS ATIVOS FINANCEIROS.....</b>	<b>24</b>
<b>8. CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA.....</b>	<b>24</b>
<b>9. CONTAS A RECEBER DE CLIENTES.....</b>	<b>25</b>
<b>10. IMPOSTOS A RECUPERAR.....</b>	<b>26</b>
<b>11. INVESTIMENTOS.....</b>	<b>26</b>
<b>12. IMOBILIZADO.....</b>	<b>28</b>
<b>13. INTANGÍVEL.....</b>	<b>30</b>
<b>14. FORNECEDORES.....</b>	<b>31</b>
<b>15. EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS.....</b>	<b>32</b>
<b>16. OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS.....</b>	<b>35</b>
<b>17. OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS.....</b>	<b>36</b>
<b>18. PROVISÕES.....</b>	<b>40</b>
<b>19. PATRIMÔNIO LÍQUIDO.....</b>	<b>41</b>
<b>20. RECEITA OPERACIONAL.....</b>	<b>42</b>
<b>21. CUSTOS E DESPESAS POR NATUREZA E FUNÇÃO.....</b>	<b>42</b>

22.	RECEITAS E DESPESAS FINANCEIRAS .....	43
23.	IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL .....	43
24.	LUCRO (PREJUÍZO) POR AÇÃO .....	44
25.	COBERTURAS DE SEGUROS .....	44
26.	SALDOS E TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS .....	44
27.	ARRENDAMENTOS MERCANTIS .....	45

**Notas I**

Edifício Califórnia Center  
Rua Dr. Amadeu da Luz, 100  
8º andar – conj. 801 - Centro  
89010-910 – Blumenau – SC - Brasil  
Tel: +55 47 2111-0700  
Fax: +55 47 2111-0719  
ey.com.br

**Relatório sobre a revisão de informações trimestrais**

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

**Introdução**

Revisamos as informações contábeis intermediárias, individuais e consolidadas, da Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (a “Companhia”), contidas no Formulário de Informações Trimestrais (“ITR”), referente ao trimestre findo em 31 de março de 2020, que compreendem o balanço patrimonial em 31 de março de 2020, 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 é responsável pela elaboração das informações contábeis intermediárias individuais e consolidadas de acordo com a NBC TG 21 – Demonstração Intermediária e com a norma internacional IAS 34 – Interim Financial Reporting, emitida pelo International Accounting Standards Board (IASB), assim como pela apresentação dessas informações de forma condizente com as normas expedidas pela Comissão de Valores Mobiliários, aplicáveis à elaboração das Informações Trimestrais (ITR). Nossa responsabilidade é a de expressar uma conclusão sobre essas informações contábeis intermediárias com base em nossa revisão.

**Alcance da revisão**

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

**Conclusão sobre as informações intermediárias individuais e consolidadas**

Com base em nossa revisão, não temos conhecimento de nenhum fato que nos leve a acreditar que as informações contábeis intermediárias, individuais e consolidadas, incluídas nas informações trimestrais acima referidas, não foram elaboradas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com a NBC TG 21 e a IAS 34 aplicáveis à elaboração de Informações



**Notas I**

Edifício Califórnia Center  
Rua Dr. Amadeu da Luz, 100  
8º andar – conj. 801 - Centro  
89010-910 – Blumenau – SC - Brasil  
Tel: +55 47 2111-0700  
Fax: +55 47 2111-0719  
ey.com.br

Trimestrais (ITR) e apresentadas de forma condizente com as normas expedidas pela Comissão de Valores Mobiliários.

**Outros assuntos****Demonstrações do valor adicionado**

As informações trimestrais acima referidas incluem as Demonstrações do Valor Adicionado (DVA), individual e consolidada, referentes ao trimestre findo em 31 de março de 2020, elaboradas sob a responsabilidade da Administração da Companhia e apresentadas como informação suplementar para fins de IAS 34. Essas demonstrações foram submetidas a procedimentos de revisão executados em conjunto com a revisão das informações trimestrais, com o objetivo de concluir se elas estão conciliadas com as informações contábeis intermediárias e registros contábeis, conforme aplicável, e se sua forma e conteúdo estão de acordo com os critérios definidos na NBC TG 09 – Demonstração do Valor Adicionado. Com base em nossa revisão, não temos conhecimento de nenhum fato que nos leve a acreditar que essas demonstrações do valor adicionado não foram elaboradas, em todos os aspectos relevantes, segundo os critérios definidos nessa Norma e de forma consistente em relação às informações contábeis intermediárias individuais e consolidadas tomadas em conjunto.

Blumenau, 19 de junho de 2020.

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

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

## BALANÇOS PATRIMONIAIS

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

### ■ ATIVO

	Notas	Controladora		Consolidado	
		31/03/2020	31/12/2019	31/03/2020	31/12/2019
<b>ATIVO CIRCULANTE</b>					
Caixa e equivalentes de caixa	8	51.878	34.419	52.202	34.762
Aplicações financeiras		5.164	5.227	5.164	5.227
Contas a receber de clientes	9	134.421	127.825	138.336	130.399
Impostos a recuperar	10	3.209	6.293	3.445	6.450
Imposto de renda e contribuição social a recuperar	10	5.624	5.048	5.845	5.326
Instrumentos financeiros derivativos	15	5.336	332	5.336	332
Outros créditos		12.198	9.612	12.315	9.916
<b>Total do ativo circulante</b>		<b>217.830</b>	<b>188.756</b>	<b>222.643</b>	<b>192.412</b>
<b>ATIVO NÃO CIRCULANTE</b>					
Contas a receber de clientes	9	12.141	11.959	12.141	11.959
Imposto de renda e contribuição social diferidos	17	18.079	12.656	18.091	12.656
Outros créditos		2.547	1.825	2.565	1.843
Depósitos judiciais	18	3.808	3.790	3.808	3.790
		<b>36.575</b>	<b>30.230</b>	<b>36.605</b>	<b>30.248</b>
Investimentos	11	42.648	43.093	402	401
Imobilizado	12	83.431	88.460	83.875	88.933
Intangível	13	66.776	68.155	106.445	108.177
<b>Total do ativo não circulante</b>		<b>229.430</b>	<b>229.938</b>	<b>227.327</b>	<b>227.759</b>
<b>Total do ativo</b>		<b>447.260</b>	<b>418.694</b>	<b>449.970</b>	<b>420.171</b>

## ■ PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO

	Notas	Controladora		Consolidado	
		31/03/2020	31/12/2019	31/03/2020	31/12/2019
<b>PASSIVO CIRCULANTE</b>					
Fornecedores	14	27.261	24.869	27.267	24.139
Empréstimos e financiamentos	15	66.631	73.522	66.631	73.522
Obrigações trabalhistas	16	38.857	33.904	40.114	35.422
Obrigações tributárias	17	30.215	26.718	30.637	27.002
Imposto de renda e contribuição social a recolher	17	1.949	1.930	2.071	2.118
Aquisição de controladas	11	18.383	19.213	18.383	19.213
Dividendos a pagar		-	-	83	83
Outras contas a pagar		5.861	4.345	6.451	4.479
Arrendamentos mercantis	28	8.363	7.471	8.363	7.471
<b>Total do passivo circulante</b>		<b>197.520</b>	<b>191.972</b>	<b>200.000</b>	<b>193.449</b>
<b>PASSIVO NÃO CIRCULANTE</b>					
Empréstimos e financiamentos	15	130.403	97.276	130.403	97.276
Obrigações tributárias	17	44.024	35.496	44.024	35.496
Imposto de renda e contribuição social a recolher	17	3.052	4.260	3.052	4.260
Provisões para riscos cíveis, tributários e trabalhistas	18	1.623	1.594	1.623	1.594
Aquisição de controladas	11	11.882	15.997	11.882	15.997
Outras contas pagar		-	-	230	-
Arrendamentos mercantis	28	16.618	19.497	16.618	19.497
<b>Total do passivo não circulante</b>		<b>207.602</b>	<b>174.120</b>	<b>207.832</b>	<b>174.120</b>
<b>PATRIMÔNIO LÍQUIDO</b>					
Capital social	19	65.000	65.000	65.000	65.000
Reserva legal		1.010	1.010	1.010	1.010
Ajuste de avaliação patrimonial		(2.133)	(2.133)	(2.133)	(2.133)
Prejuízos acumulados		(21.739)	(11.275)	(21.739)	(11.275)
<b>Total do patrimônio líquido</b>		<b>42.138</b>	<b>52.602</b>	<b>42.138</b>	<b>52.602</b>
<b>Total do passivo e patrimônio líquido</b>		<b>447.260</b>	<b>418.694</b>	<b>449.970</b>	<b>420.171</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras intermediárias.

# DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS

Períodos de três meses findo em 31 de março de 2020 e 2019  
(Em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

	Nota s	Controladora		Consolidado	
		31/03/2020	31/03/2019	31/03/2020	31/03/2019
Receita operacional líquida	20	115.329	125.446	117.456	127.482
Custo dos serviços prestados	21	(83.106)	(91.029)	(84.466)	(92.498)
<b>Lucro bruto</b>		<b>32.223</b>	<b>34.417</b>	<b>32.990</b>	<b>34.984</b>
<b>RECEITAS (DESPESAS) OPERACIONAIS</b>					
Despesas com vendas	21	(187)	(306)	(191)	(356)
Despesas administrativas e gerais	21	(35.336)	(33.657)	(36.602)	(33.192)
Resultado de equivalência patrimonial	11	(446)	652	-	-
Outras receitas (despesas) operacionais	21	(2.465)	187	(2.454)	190
<b>LUCRO (PREJUÍZO) OPERACIONAL</b>		<b>(6.211)</b>	<b>1.293</b>	<b>(6.257)</b>	<b>1.626</b>
Despesas financeiras	22	(10.152)	(6.202)	(10.156)	(6.207)
Receitas financeiras	22	477	290	524	291
<b>Prejuízo antes dos impostos</b>		<b>(15.886)</b>	<b>(4.619)</b>	<b>(15.889)</b>	<b>(4.290)</b>
Imposto de renda e contribuição social diferido e corrente	23				
Imposto de renda e contribuição social corrente		-	-	(10)	(329)
Imposto de renda e contribuição social diferido		5.422	1.753	5.435	1.753
<b>Prejuízo do período</b>		<b>(10.464)</b>	<b>(2.866)</b>	<b>(10.464)</b>	<b>(2.866)</b>
<b>Prejuízo básico e diluído por ações - em R\$ por ação</b>	24	<b>(3,22)</b>	<b>(0,88)</b>	<b>(3,22)</b>	<b>(0,88)</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras intermediárias.

# DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS ABRANGENTES

Períodos de três meses findo em 31 de março de 2020 e 2019  
(Em milhares de reais – R\$)

	Controladora		Consolidado	
	31/03/2020	31/03/2019	31/03/2020	31/03/2019
Prejuízo do período	(10.464)	(2.866)	(10.464)	(2.866)
<b>Resultado abrangente do período</b>	<b>(10.464)</b>	<b>(2.866)</b>	<b>(10.464)</b>	<b>(2.866)</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras intermediárias.

## DEMONSTRAÇÕES DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO

Períodos de três meses findo em 31 de março de 2020 e 2019  
(Em milhares de reais – R\$)

	Atribuível aos acionistas da Controladora					Total
	Capital social	Reserva legal	Retenção de lucros	Prejuízos acumulados	Ajuste de avaliação patrimonial	
<b>Saldos em 31 de dezembro de 2018</b>	<b>65.000</b>	<b>1.010</b>	<b>7.749</b>	-	<b>(2.133)</b>	<b>71.626</b>
Prejuízo do período	-	-	-	(2.866)	-	<b>(2.866)</b>
<b>Saldos em 31 de março de 2019</b>	<b>65.000</b>	<b>1.010</b>	<b>7.749</b>	<b>(2.866)</b>	<b>(2.133)</b>	<b>68.760</b>
<b>Saldos em 31 de dezembro de 2019</b>	<b>65.000</b>	<b>1.010</b>	-	<b>(11.275)</b>	<b>(2.133)</b>	<b>52.602</b>
Prejuízo do período	-	-	-	(10.464)	-	<b>(10.464)</b>
<b>Saldos em 31 de março de 2020</b>	<b>65.000</b>	<b>1.010</b>	-	<b>(21.739)</b>	<b>(2.133)</b>	<b>42.138</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras intermediárias.

## Notas Explicativas

# DEMONSTRAÇÕES DOS FLUXOS DE CAIXA

Períodos de três meses findo em 31 de março de 2020 e 2019  
(Em milhares de reais – R\$)

	Controladora		Consolidado	
	31/03/2020	31/03/2019	31/03/2020	31/03/2019
<b>ATIVIDADES OPERACIONAIS</b>				
Prejuízo antes do imposto de renda e da contribuição social	(15.886)	(4.619)	(15.889)	(4.290)
<b>Ajustes para conciliar o resultado às disponibilidades geradas pelas atividades operacionais</b>				
Depreciação e amortização	9.615	8.804	10.385	8.835
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	72	(208)	72	(208)
Equivalência patrimonial	446	(652)	-	-
Instrumentos financeiros derivativos	(5.004)	242	(5.004)	242
Juros sobre passivos financeiros	7.228	3.753	7.228	3.753
Provisões	29	18	29	18
	<b>(3.500)</b>	<b>7.338</b>	<b>(3.179)</b>	<b>8.350</b>
<b>VARIAÇÕES NOS ATIVOS E PASSIVOS</b>				
<b>AUMENTO (REDUÇÃO) NO ATIVO</b>				
Contas a receber	(6.850)	(7.729)	(8.191)	(7.795)
Impostos a recuperar	2.508	(152)	2.486	162
Outros créditos	(3.326)	806	(3.139)	877
<b>AUMENTO (REDUÇÃO) DE PASSIVO</b>				
Fornecedores	2.392	(2.474)	3.128	(2.874)
Obrigações trabalhistas	4.953	3.263	4.692	3.125
Obrigações tributárias	10.836	(2.837)	10.908	(3.082)
Outras contas a pagar	1.516	(118)	2.202	(118)
Juros pagos	(2.785)	(2.201)	(2.785)	(2.201)
Imposto de renda e contribuição social pagos	-	-	(10)	(329)
<b>Fluxo de caixa gerado pelas (aplicado nas) nas atividades operacionais</b>	<b>5.744</b>	<b>(4.104)</b>	<b>6.112</b>	<b>(3.885)</b>
<b>FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO</b>				
Pagamento de cotas adquiridas de controladas	(4.935)	(6.253)	(4.935)	(6.253)
Aplicações financeiras	63	-	63	(171)
Aquisições de ativo imobilizado e intangível	(3.208)	(5.044)	(3.595)	(5.422)
<b>Caixa líquido aplicado nas atividades de investimento</b>	<b>(8.080)</b>	<b>(11.297)</b>	<b>(8.467)</b>	<b>(11.846)</b>
<b>FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO</b>				
Arrendamentos mercantis pagos	(2.839)	(2.628)	(2.839)	(2.628)
Captação de empréstimos e financiamentos	73.000	17.869	73.000	17.869
Amortização de empréstimos e financiamentos	(50.366)	(12.854)	(50.366)	(12.854)
<b>Caixa líquido gerado pelas atividades de financiamento</b>	<b>19.795</b>	<b>2.387</b>	<b>19.795</b>	<b>2.387</b>
<b>SALDO DE CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA</b>				
Caixa e equivalentes de caixa no início do período	34.419	27.325	34.762	27.833
Caixa e equivalentes de caixa no final do período	51.878	14.311	52.202	14.489
<b>AUMENTO (REDUÇÃO) DE CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA</b>	<b>17.459</b>	<b>(13.014)</b>	<b>17.440</b>	<b>(13.344)</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras intermediárias.

# DEMONSTRAÇÕES DO VALOR ADICIONADO

Períodos de três meses findo em 31 de março de 2020 e 2019  
(Em milhares de reais – R\$)

	Notas	Controladora		Consolidado	
		31/03/2020	31/03/2019	31/03/2020	31/12/2019
<b>1. RECEITAS</b>		<b>127.862</b>	<b>139.098</b>	<b>130.342</b>	<b>141.451</b>
Vendas de serviços	20	127.934	138.890	130.401	141.240
Outras receitas operacionais		-	-	13	3
Provisão para créditos de liquidação duvidosa		(72)	208	(72)	208
<b>2. INSUMOS E SERVIÇOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS</b>		<b>(24.300)</b>	<b>(23.869)</b>	<b>(23.936)</b>	<b>(23.367)</b>
Custos dos serviços prestados		(12.155)	(13.638)	(11.296)	(13.638)
Materiais, energia, serviços de terceiros e outros		(12.145)	(10.231)	(12.640)	(9.729)
<b>3. VALOR ADICIONADO BRUTO (1 ; 2)</b>		<b>103.562</b>	<b>115.229</b>	<b>106.406</b>	<b>118.084</b>
<b>4. DEPRECIAÇÃO E AMORTIZAÇÃO</b>		<b>(9.615)</b>	<b>(7.106)</b>	<b>(10.385)</b>	<b>(7.137)</b>
Depreciação e amortização	21	(9.615)	(7.106)	(10.385)	(7.137)
<b>5. VALOR ADICIONADO LÍQUIDO (3 ; 4)</b>		<b>93.947</b>	<b>108.123</b>	<b>96.021</b>	<b>110.947</b>
<b>6. VALOR ADICIONADO RECEBIDO EM TRANSFERÊNCIA</b>		<b>31</b>	<b>942</b>	<b>524</b>	<b>291</b>
Resultado de equivalência patrimonial	11	(446)	652	-	-
Receitas financeiras	22	477	290	524	291
<b>7. VALOR ADICIONADO PARA DISTRIBUIÇÃO (5 + 6)</b>		<b>93.978</b>	<b>109.065</b>	<b>96.545</b>	<b>111.238</b>
<b>8. DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO</b>		<b>93.978</b>	<b>109.065</b>	<b>96.545</b>	<b>111.238</b>
<b>PESSOAL</b>	21	<b>85.921</b>	<b>91.118</b>	<b>88.140</b>	<b>92.587</b>
Remuneração direta		59.532	64.204	61.173	65.186
Benefícios		14.276	14.794	14.614	15.103
FGTS		5.648	6.007	5.789	6.107
Outros		6.465	6.113	6.564	6.191
<b>IMPOSTOS, TAXAS E CONTRIBUIÇÕES</b>		<b>7.417</b>	<b>11.860</b>	<b>7.754</b>	<b>12.511</b>
Federais		2.820	7.166	3.097	7.760
Municipais		4.597	4.694	4.657	4.751
<b>REMUNERAÇÃO DO CAPITAL DE TERCEIROS FINANCIADORES</b>		<b>11.104</b>	<b>8.953</b>	<b>11.115</b>	<b>9.006</b>
Despesas financeiras	22	10.152	5.272	10.156	5.277
Aluguéis		952	3.681	959	3.729
<b>REMUNERAÇÃO DO CAPITAL PRÓPRIO</b>		<b>(10.464)</b>	<b>(2.866)</b>	<b>(10.464)</b>	<b>(2.866)</b>
Prejuízo do período		(10.464)	(2.866)	(10.464)	(2.866)

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras intermediárias.



## 1. CONTEXTO OPERACIONAL

### 1.1 DESCRIÇÃO DA SOCIEDADE:

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

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

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

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

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

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

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

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

Entre julho e setembro de 2018, a Companhia realizou o reperfilamento de sua dívida bancária, aumentando a dívida bruta de R\$ 114 milhões em 31.12.2017 para R\$ 143 milhões em 31.12.2018. Isso viabilizou o alongamento do perfil da dívida da Companhia de 20 para 40 meses, além do aumento no saldo médio de caixa e equivalentes de caixa na ordem de R\$ 9 milhões.

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

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

## **1.2 Impactos do COVID-19 (Coronavírus):**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

A emissão das informações trimestrais foi autorizada pela Diretoria Executiva e pelo Conselho de Administração em 19 de junho de 2020.

### ■ 3. RESUMO DAS PRINCIPAIS PRÁTICAS CONTÁBEIS

As informações financeiras intermediárias foram preparadas de acordo com a Deliberação CVM nº 673/11 e premissas do CPC 21 (R1) / IAS 34 - Demonstração Intermediária, que estabelecem o conteúdo mínimo de uma demonstração financeira intermediária e os princípios para reconhecimento e mensuração para demonstrações completas ou condensadas de período intermediário. As informações financeiras intermediárias, nesse caso, informações trimestrais, têm como objetivo prover atualização com base nas últimas demonstrações financeiras anuais completas. Portanto, elas focam em novas atividades, eventos e circunstâncias e não duplicam informações previamente divulgadas, exceto quando a Administração julga relevante a manutenção de uma determinada informação. As informações financeiras intermediárias aqui apresentadas foram preparadas com base nas políticas contábeis e métodos de cálculo de estimativas adotados na elaboração das demonstrações financeiras anuais do exercício findo em 31 de dezembro de 2019 (Notas 2 e 3).

A Companhia adotou todas as normas, revisões de normas e interpretações emitidas pelo CPC, pelo IASB e órgãos reguladores que estavam em vigor em 31 de março de 2020.

Conforme permitido pela Deliberação CVM nº 673/11, a Administração optou por não divulgar novamente em detalhes as políticas contábeis adotadas pela Companhia. Assim, faz-se necessário a leitura destas informações financeiras intermediárias em conjunto com as demonstrações financeiras anuais do exercício findo em 31 de dezembro de 2019, de modo a permitir que os usuários ampliem o seu entendimento acerca da condição financeira e de liquidez da Companhia e da sua capacidade em gerar lucros e fluxos de caixa.

### ■ 4. GESTÃO DE RISCO FINANCEIRO

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

#### 4.1. FATORES DE RISCO FINANCEIRO

##### (a) RISCO DE MERCADO

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

Decorre da possibilidade de a Companhia auferir ganhos ou sofrer perdas decorrentes de oscilações de taxas de juros incidentes sobre seus ativos e passivos financeiros. Para mitigar esse risco, as aplicações financeiras contratadas são valorizadas com base na variação do CDI e os contratos de financiamentos existentes de longo prazo são contratados com instituições financeiras de primeira linha, com encargos calculados de acordo com as condições usuais praticadas de mercado.

**(b) RISCO DE CRÉDITO**

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

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

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

	Controladora		Consolidado	
	31/03/2020	31/12/2019	31/03/2020	31/12/2019
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 8)	51.878	34.419	52.202	34.762
Aplicações financeiras	5.164	5.227	5.164	5.227
Contas a receber de clientes (Nota 9)	146.562	139.785	150.477	142.359
	<b>203.604</b>	<b>179.431</b>	<b>207.843</b>	<b>182.348</b>

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

**(c) RISCO DE CÂMBIO**

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

A Companhia possui política para mitigação dos riscos cambiais, evitando exposição a flutuações de valores de mercado e operando com instrumentos que permitam controles de riscos. Os instrumentos em aberto em 31 de março de 2020 e dezembro de 2019 referem-se a contratos de venda cambial a termo a fim de proteger integralmente a exposição passiva em moeda estrangeira, originada de empréstimos e financiamentos captados em dólares norte-americanos, conforme demonstrado a seguir:

INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVATIVOS EM 31/03/2020					
Contraparte	Vencimento	Compra/Venda	Taxa futura ativa	Saldo mar/2020	
CCB	abril/2022	Compra	3,32	3.029	
CCB	agosto/2022	Compra	3,80	763	
CCB	outubro/2022	Compra	3,95	1.544	
				<b>5.336</b>	

**INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVATIVOS EM 31/12/2019**

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

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

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

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

**(d) RISCO DE LIQUIDEZ**

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

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

A tabela a seguir analisa os passivos financeiros não derivativos da Companhia, por faixas de vencimento, correspondentes ao exercício remanescente entre a data do balanço patrimonial e a data contratual do vencimento.

	<b>Controladora</b>		
	<b>Menos de um ano</b>	<b>Entre um e três anos</b>	<b>Entre três e cinco anos</b>
<b>EM 31 DE MARÇO DE 2020</b>			
Fornecedores	27.261	-	-
Empréstimos e financiamentos	66.631	130.403	-
Aquisição de controladas	18.383	11.882	-
Arrendamentos mercantis	8.363	13.246	3.372
<b>EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019</b>			
Fornecedores	24.869	-	-
Empréstimos e financiamentos	73.522	97.276	-
Aquisição de controladas	19.213	15.997	-
Arrendamentos mercantis	7.471	14.481	5.016

	Consolidado		
	Menos de um ano	Entre um e três anos	Entre três e cinco anos
<b>EM 31 DE MARÇO DE 2020</b>			
Fornecedores	27.267	-	-
Empréstimos e financiamentos	66.631	130.403	-
Aquisição de controladas	18.383	11.882	-
Arrendamentos mercantis	8.363	13.246	3.372
<b>EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019</b>			
Fornecedores	24.139	-	-
Empréstimos e financiamentos	73.522	97.276	-
Aquisição de controladas	19.213	15.997	-
Arrendamentos mercantis	7.471	14.481	5.016

**(e) ANÁLISE DE SENSIBILIDADE – TAXA DE CÂMBIO**

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

As variáveis de riscos relevantes para a Companhia no período, levando em consideração o período projetado de três meses para essa avaliação e a exposição à flutuação do dólar norte-americano. A administração entende que o cenário provável é uma redução de 17,28% na cotação do dólar norte-americano, conforme expectativa de mercado. Em seguida, apuramos os cenários de apreciação e de deterioração de 25% e 50% sobre essa expectativa, conforme demonstrado a seguir:

INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVATIVOS	31/03/2020		
	Ativo	Passivo	Notional
Contratos de câmbio a termo - R\$ para US\$ (Nota 15)	5.336	-	22.590
Empréstimos em US\$ (Nota 15)	-	22.590	-
<b>Saldos em 31 de março de 2020</b>	<b>5.336</b>	<b>22.590</b>	<b>22.590</b>

Operação	Risco	Cenário				
		Provável	25%	50%	-25%	-50%
Hedge Dívida em US\$	Dívida (Risco aumento US\$)	3.903	4.879	5.854	(2.927)	(1.951)
	Derivativo (Risco queda US\$)	3.903	4.879	5.854	(2.927)	(1.951)
<b>Efeito líquido</b>		<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

O cenário provável utiliza a taxa de câmbio projetada a R\$ 4,30, com base nas projeções do Banco Central do Brasil, conforme relatório Focus datado de 27 de março de 2020.



**(f) ANÁLISE DE SENSIBILIDADE – TAXA DE JUROS**

Apresentamos a seguir os impactos que seriam gerados por mudanças nas variáveis de riscos pertinentes às quais a Companhia está exposta. As variáveis de riscos relevantes para a Companhia no período, levando em consideração o exercício projetado de doze meses para essa avaliação são sua exposição à flutuação de taxas de juros, substancialmente o Certificado de Depósito Interbancário (CDI).

A administração entende que o cenário provável para os próximos doze meses é CDI a 5,00% ao ano, conforme expectativas de mercado levantadas pelo Relatório FOCUS, do Banco Central do Brasil.

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

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

Operação	Risco	Cenário				
		Provável	25%	50%	-25%	-50%
Empréstimos e financiamentos	Varição do CDI	(58.148)	(72.685)	(87.222)	(43.611)	(29.074)

**4.2. GESTÃO DE CAPITAL**

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

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

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

Os índices de alavancagem financeira podem ser assim sumarizados:



	Nota	Controladora		Consolidado	
		31/03/2020	31/12/2019	31/03/2020	31/12/2019
Empréstimos e financiamentos	15	197.034	170.798	197.034	170.798
Caixa e equivalentes de caixa	8	(51.878)	(34.419)	(52.202)	(34.762)
Aplicações financeiras		(5.164)	(5.227)	(5.164)	(5.227)
Instrumentos financeiros derivativos	15	(5.336)	(332)	(5.336)	(332)
Dívida líquida		<b>134.656</b>	<b>130.820</b>	<b>134.332</b>	<b>130.477</b>
Total do patrimônio líquido		<b>42.138</b>	<b>52.602</b>	<b>42.138</b>	<b>52.602</b>
<b>TOTAL DO CAPITAL</b>		<b>176.794</b>	<b>183.422</b>	<b>176.470</b>	<b>183.079</b>
Índice de alavancagem financeira - %		76,2	71,3	76,1	71,3

### 4.3. ESTIMATIVA DO VALOR JUSTO

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

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

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

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

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

#### HIERARQUIA DO VALOR JUSTO

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

- **NÍVEL 1:** preços cotados (sem ajustes) nos mercados ativos para ativos ou passivos idênticos;
- **NÍVEL 2:** informações, além dos preços cotados incluídas no nível 1, que são observáveis pelo mercado para o ativo ou passivo, seja diretamente (ou seja, como preços) ou indiretamente (ou seja, derivados dos preços)

- **NÍVEL 3:** técnicas que usam dados que tenham efeito significativo no valor justo registrado que não sejam baseados em dados observáveis no mercado.

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

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

		<b>Controladora</b>			
		<b>31/03/2020</b>			
		<b>Nível 1</b>	<b>Nível 2</b>	<b>Nível 3</b>	<b>Total</b>
<b>Ativos financeiros ao valor justo por meio do resultado</b>					
	Instrumentos financeiros derivativos	-	5.336	-	5.336

  

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

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

## ■ 5. APRESENTAÇÃO DE INFORMAÇÕES POR SEGMENTOS

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

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

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

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

O resultado operacional consolidado por segmento está apresentado a seguir:

	<b>Consolidado</b>			
	31/03/2020			
	<b>Telemarketing</b>	<b>Recuperação de créditos</b>	<b>Tecnologia</b>	<b>Consolidado</b>
Receita operacional líquida	69.441	40.798	7.217	117.456
Custo dos serviços prestados	(49.779)	(31.444)	(3.243)	(84.466)
<b>Lucro bruto</b>	<b>19.662</b>	<b>9.354</b>	<b>3.974</b>	<b>32.990</b>

<b>MARGEM BRUTA</b>	<b>28%</b>	<b>22,93%</b>	<b>55%</b>	<b>28%</b>
---------------------	------------	---------------	------------	------------

	<b>Consolidado</b>			
	31/03/2019			
	<b>Telemarketing</b>	<b>Recuperação de créditos</b>	<b>Tecnologia</b>	<b>Consolidado</b>
Receita operacional líquida	89.512	35.934	2.036	127.482
Custo dos serviços prestados	(63.179)	(27.849)	(1.470)	(92.498)
<b>Lucro bruto</b>	<b>26.333</b>	<b>8.085</b>	<b>566</b>	<b>34.984</b>

<b>MARGEM BRUTA</b>	<b>29,4%</b>	<b>22,5%</b>	<b>27,4%</b>	<b>27,4%</b>
---------------------	--------------	--------------	--------------	--------------

As receitas brutas dos três principais clientes da Companhia representam 51,5% (aproximadamente 50% da receita total em 31 de março de 2019). Demais receitas são oriundas de diversos clientes, sendo que nenhum deles isoladamente representa mais de 6% da receita bruta total.

Não há transações entre os segmentos operacionais da Companhia.

## 6. INSTRUMENTOS FINANCEIROS POR CATEGORIA

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

	<b>Nota</b>	<b>Controladora</b>		<b>Consolidado</b>	
		<b>31/03/2020</b>	<b>31/12/2019</b>	<b>31/03/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
<b>Ativos Financeiros:</b>					
<b>Custo amortizado</b>					
Caixa e equivalentes de caixa	8	51.878	34.419	52.202	34.762
Aplicações financeiras		5.164	5.227	5.164	5.227
Contas a receber de clientes	9	146.562	139.784	150.477	142.358
<b>Valor justo por meio do resultado</b>					
Instrumentos financeiros derivativos	15	5.336	332	5.336	332
<b>Passivos Financeiros:</b>					
<b>Custo amortizado</b>					
Fornecedores	14	27.261	24.869	27.267	24.139
Empréstimos e financiamentos	15	197.034	170.798	197.034	170.798
Aquisição de controladas	11	30.265	35.211	30.265	35.211
Outras contas a pagar		5.863	3.893	6.683	4.028

## 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	
	31/03/2020	31/12/2019	31/03/2020	31/12/2019
<b>CONTAS A RECEBER DE CLIENTES</b>				
Contrapartes com classificação externa de crédito (Standard & Poor's)				
BB	47.220	49.176	47.220	49.176
B	48	741	48	741
	<b>47.268</b>	<b>49.917</b>	<b>47.268</b>	<b>49.917</b>
Contrapartes sem classificação externa de crédito				
Grupo 1	17.932	14.815	17.932	14.815
Grupo 2	82.100	75.720	86.015	78.294
Grupo 3	157	156	157	156
	<b>100.189</b>	<b>90.691</b>	<b>104.104</b>	<b>93.265</b>
<b>TOTAL DE CONTAS A RECEBER DE CLIENTES (NOTA 9)</b>	<b>147.457</b>	<b>140.608</b>	<b>151.372</b>	<b>143.182</b>

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

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

## 8. CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA

	Controladora		Consolidado	
	31/03/2020	31/12/2019	31/03/2020	31/12/2019
Bancos	7.672	4.004	7.995	4.346
Aplicações financeiras	44.206	30.415	44.207	30.416
	<b>51.878</b>	<b>34.419</b>	<b>52.202</b>	<b>34.762</b>

Os equivalentes de caixa são mantidos com a finalidade de atender a compromissos de caixa de curto prazo e não para investimento ou outros fins. A Companhia considera equivalentes de caixa uma aplicação financeira de conversibilidade imediata em um montante conhecido de caixa, sujeita a um insignificante risco de perda de valor, estão representadas por aplicações financeiras em certificados de depósito bancário com compromisso de recompra e são resgatáveis em prazo inferior a 90 dias da data das respectivas operações.

As aplicações financeiras são representadas por Certificados de Depósitos Bancários (CDB) e são remuneradas com base na variação do Certificado de Depósito Interbancário (CDI) entre 93% a 99% (2019 – 95% a 99%) e por Operações Compromissadas que são remuneradas com base na variação do Certificado de Depósito Interbancário entre 65% e 80%. As receitas financeiras geradas por essas aplicações financeiras são registradas como receitas financeiras.

## 9. CONTAS A RECEBER DE CLIENTES

	Controladora		Consolidado	
	31/03/2020	31/12/2019	31/03/2020	31/12/2019
Contas a receber de clientes	147.457	140.608	151.372	143.182
Provisão créditos de liquidação duvidosa	(895)	(823)	(895)	(823)
<b>Contas a receber de clientes, líquidas</b>	<b>146.562</b>	<b>139.785</b>	<b>150.477</b>	<b>142.359</b>
Ativo circulante	134.421	127.825	138.336	130.399
Ativo não circulante	12.141	11.959	12.141	11.959

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

### CONTAS A RECEBER POR VENCIMENTO

	Controladora		Consolidado	
	31/03/2020	31/12/2019	31/03/2020	31/12/2019
A vencer	136.805	128.494	140.720	131.068
<b>Vencidos:</b>				
Até 30 dias	3.068	4.285	3.068	4.285
De 31 a 60 dias	529	2.665	529	2.665
De 61 a 90 dias	1.283	72	1.283	72
De 91 a 180 dias	2.541	2.494	2.541	2.494
Há mais de 180 dias	3.231	2.598	3.231	2.598
<b>Total</b>	<b>147.457</b>	<b>140.608</b>	<b>151.372</b>	<b>143.182</b>

### MOVIMENTAÇÃO DA PROVISÃO PARA CRÉDITOS DE LIQUIDAÇÃO DUVIDOSA:

	Controladora		Consolidado	
	31/03/2020	31/12/2019	31/03/2020	31/12/2019
Saldo no início do período	(823)	(1.121)	(823)	(1.121)
Adições (reversões)	(72)	298	(72)	298
<b>Saldo no final do período</b>	<b>(895)</b>	<b>(823)</b>	<b>(895)</b>	<b>(823)</b>

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

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

## 10. IMPOSTOS A RECUPERAR

### IMPOSTOS A RECUPERAR

	Controladora		Consolidado	
	31/03/2020	31/12/2019	31/03/2020	31/12/2019
PIS e COFINS a recuperar	2.700	2.657	2.703	2.660
ISS a recuperar	119	89	141	110
INSS a recuperar	390	3.547	601	3.680
	<b>3.209</b>	<b>6.293</b>	<b>3.445</b>	<b>6.450</b>

### IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL A RECUPERAR

	Controladora		Consolidado	
	31/03/2020	31/12/2019	31/03/2020	31/12/2019
Imposto de renda a recuperar	5.135	4.572	5.303	4.796
Contribuição social a recuperar	489	476	542	530
	<b>5.624</b>	<b>5.048</b>	<b>5.845</b>	<b>5.326</b>

## 11. INVESTIMENTOS

	Controladora		Consolidado	
	31/03/2020	31/12/2019	31/03/2020	31/12/2019
AYTY CRM BPO e Serviços de Tecnologia da Informação Ltda. (a)	42.420	42.862	-	-
<b>Investimento em controladas</b>	<b>42.420</b>	<b>42.862</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Cotas de investimentos – Unicred	228	231	231	231
Outros	-	-	171	170
<b>Outros investimentos</b>	<b>228</b>	<b>231</b>	<b>402</b>	<b>401</b>
	<b>42.648</b>	<b>43.093</b>	<b>402</b>	<b>401</b>

### (a) Movimentação dos investimentos em controladas

	31/03/2020
	<b>AYTY</b>
Investimentos em controladas no início do período	42.862
Resultado de equivalência patrimonial	190
(-) Realização de valor justo	(632)
<b>Investimentos em controladas no final do período</b>	<b>42.420</b>
	<b>31/12/2019</b>
	<b>AYTY</b>
Investimentos em controladas no início do período	44.170
Resultado de equivalência patrimonial	(1.234)
(-) Realização de valor justo	(2.542)

<b>Investimentos em controladas no final do período</b>	<b>42.862</b>
---	---------------

▪ **AQUISIÇÃO DE CONTROLADAS – SALDO A PAGAR**

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

	Controladora/Consolidado	
	31/03/2020	31/12/2019
Saldo inicial	35.210	48.451
Amortizações	(4.935)	(14.941)
Juros pagos	(316)	(568)
Juros apropriados	306	2.268
<b>Saldo final</b>	<b>30.265</b>	<b>35.210</b>
Circulante	18.383	19.213
Não circulante	11.882	15.997

O cronograma dos vencimentos está abaixo apresentado:

	Controladora/Consolidado	
	31/03/2020	31/12/2019
Até 1 ano	18.383	19.213
Entre 1 e 2 anos	11.882	15.997
	<b>30.265</b>	<b>35.210</b>

## 12. IMOBILIZADO

O ativo imobilizado tem o seu valor recuperável analisado periodicamente, sendo que em 31 de março de 2020 a Administração da Companhia avalia que não há indicadores que resultem na necessidade de constituição de provisão para redução ao valor recuperável de ativos.

Controladora								
	Móveis e utensílios	Máquinas e equipamentos	Equipamentos de processamento de dados	Benfeitorias propriedade de terceiros	Imobilizado em andamento	Arrendamentos mercantis	Outros	Total
Taxa de depreciação - %	10%	10%	20%	14%			20%	
<b>Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2018</b>	<b>8.793</b>	<b>5.468</b>	<b>17.199</b>	<b>33.887</b>	<b>112</b>	<b>-</b>	<b>35</b>	<b>65.494</b>
Adições	46	121	1.026	1.478	7	32.287	-	34.965
Depreciação	(324)	(199)	(1.470)	(2.340)	-	(1.698)	(4)	(6.035)
<b>Saldo contábil líquido em 31 de março de 2019</b>	<b>8.515</b>	<b>5.390</b>	<b>16.755</b>	<b>33.025</b>	<b>119</b>	<b>30.589</b>	<b>31</b>	<b>94.424</b>
Custo histórico	13.489	8.109	42.206	72.535	119	32.287	83	168.828
Depreciação acumulada	(4.974)	(2.719)	(25.451)	(39.510)	-	(1.698)	(52)	(74.404)
	<b>8.515</b>	<b>5.390</b>	<b>16.755</b>	<b>33.025</b>	<b>119</b>	<b>30.589</b>	<b>31</b>	<b>94.424</b>
<b>Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2019</b>	<b>7.995</b>	<b>5.286</b>	<b>18.047</b>	<b>30.322</b>	<b>108</b>	<b>26.684</b>	<b>18</b>	<b>88.460</b>
Adições	11	115	1.099	352	7	-	-	1.584
Depreciação	(348)	(217)	(1.520)	(2.313)	-	(2.211)	(4)	(6.613)
<b>Saldo contábil líquido em 31 de março de 2020</b>	<b>7.658</b>	<b>5.184</b>	<b>17.626</b>	<b>28.361</b>	<b>115</b>	<b>24.473</b>	<b>14</b>	<b>83.431</b>
Custo histórico	13.986	8.749	49.169	77.433	115	34.156	83	183.691
Depreciação acumulada	(6.328)	(3.565)	(31.543)	(49.072)	-	(9.683)	(69)	(100.260)
	<b>7.658</b>	<b>5.184</b>	<b>17.626</b>	<b>28.361</b>	<b>115</b>	<b>24.473</b>	<b>14</b>	<b>83.431</b>



Consolidado								
	Móveis e utensílios	Máquinas e equipamentos	Equipamentos de processamento de dados	Benfeitorias propriedade de terceiros	Imobilizado em andamento	Arrendamentos mercantis	Outros	Total
Taxa de depreciação - %	10%	10%	20%	14%			20%	
<b>Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2018</b>	<b>8.858</b>	<b>5.492</b>	<b>17.520</b>	<b>33.892</b>	<b>112</b>	<b>-</b>	<b>35</b>	<b>65.909</b>
Adições	46	121	1.116	1.482	7	32.287	-	35.059
Depreciação	(328)	(200)	(1.495)	(2.341)	-	(1.698)	(4)	(6.066)
<b>Saldo contábil líquido em 31 de março de 2019</b>	<b>8.576</b>	<b>5.413</b>	<b>17.141</b>	<b>33.033</b>	<b>119</b>	<b>30.589</b>	<b>31</b>	<b>94.902</b>
Custo histórico	13.630	8.173	43.153	72.561	119	32.287	83	170.006
Depreciação acumulada	(5.054)	(2.760)	(26.013)	(39.527)	-	(1.698)	(52)	(75.104)
	<b>8.576</b>	<b>5.413</b>	<b>17.140</b>	<b>33.034</b>	<b>119</b>	<b>30.589</b>	<b>31</b>	<b>94.902</b>
<b>Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2019</b>	<b>8.052</b>	<b>5.306</b>	<b>18.435</b>	<b>30.330</b>	<b>108</b>	<b>26.684</b>	<b>18</b>	<b>88.933</b>
Adições	11	115	1.105	353	7	-	-	1.591
Depreciação	(352)	(219)	(1.550)	(2.313)	-	(2.211)	(4)	(6.649)
<b>Saldo contábil líquido em 31 de março de 2020</b>	<b>7.711</b>	<b>5.202</b>	<b>17.990</b>	<b>28.370</b>	<b>115</b>	<b>24.473</b>	<b>14</b>	<b>83.875</b>
Custo histórico	14.126	8.813	50.140	77.461	115	34.156	83	184.894
Depreciação acumulada	(6.415)	(3.611)	(32.150)	(49.091)	-	(9.683)	(69)	(101.019)
	<b>7.711</b>	<b>5.202</b>	<b>17.990</b>	<b>28.370</b>	<b>115</b>	<b>24.473</b>	<b>14</b>	<b>83.875</b>

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

	Controladora/Consolidado	
	31/03/2020	31/12/2019
Móveis e utensílios	175	5
Máquinas e equipamentos	13	5
Equipamentos de informática	18.116	17.848
Benfeitorias em propriedades de terceiros	13.766	11.779
	<b>32.070</b>	<b>29.637</b>

**13. INTANGÍVEL**

	Período de amortização	Controladora		Consolidado	
		31/03/2020	31/12/2019	31/03/2020	31/12/2019
Ágio aquisição Flex Cobrança		32.214	32.214	32.214	32.214
Ágio aquisição Ayty		-	-	16.973	16.973
<b>Ágio na aquisição de controladas</b>		<b>32.214</b>	<b>32.214</b>	<b>49.187</b>	<b>49.187</b>
Carteira de clientes	7 anos	24.056	24.056	24.056	24.056
Marca	2 anos	8.591	8.591	8.591	8.591
Amortização mais valia		(25.447)	(24.362)	(25.447)	(24.362)
<b>Intangíveis oriundos da aquisição da Flex Cobrança</b>		<b>7.200</b>	<b>8.285</b>	<b>7.200</b>	<b>8.285</b>
Carteira de clientes	7 anos	1.688	1.688	1.688	1.688
Marca	2 anos	28	28	28	28
Amortização mais valia		(654)	(570)	(654)	(570)
<b>Intangíveis oriundos da aquisição da Primius</b>		<b>1.062</b>	<b>1.146</b>	<b>1.062</b>	<b>1.146</b>
Carteira de clientes	13 anos	-	-	13.071	13.071
Marca	8 anos	-	-	2.921	2.921
Software	7 anos	-	-	5.033	5.033
Acordo de não competição		-	-	2.638	2.638
Amortização acumulada		-	-	(3.178)	(2.542)
<b>Intangíveis oriundos da aquisição da Ayty</b>		<b>-</b>	<b>-</b>	<b>20.485</b>	<b>21.121</b>
Softwares – licenças de uso	5 anos	18.333	18.125	18.367	18.150
Desenvolvimento de softwares – custo	5 anos	20.491	19.075	22.871	21.084
Cessão de carteira de clientes	5 anos	4.521	4.521	4.521	4.521
Amortização acumulada		(17.045)	(15.211)	(17.247)	(15.317)
<b>Outros intangíveis</b>		<b>26.300</b>	<b>26.510</b>	<b>28.512</b>	<b>28.438</b>
		<b>66.776</b>	<b>68.155</b>	<b>106.446</b>	<b>108.177</b>

#### ■ MOVIMENTAÇÃO

	Controladora	Consolidado
<b>Saldo líquido em 31 de dezembro e 2018</b>	<b>69.707</b>	<b>110.289</b>
Adições	2.366	2.650
Amortização	(2.299)	(2.769)
<b>Saldo contábil líquido em 31 de março de 2019</b>	<b>69.774</b>	<b>110.170</b>
Custo histórico	102.140	143.060
Amortização acumulada	(32.366)	(32.890)
	<b>69.774</b>	<b>110.170</b>
<b>Saldo líquido em 31 de dezembro e 2019</b>	<b>68.155</b>	<b>108.177</b>
Adições	1.624	2.004
Amortização	(3.003)	(3.735)
<b>Saldo contábil líquido em 31 de março de 2020</b>	<b>66.776</b>	<b>106.446</b>
Custo histórico	109.921	152.972
Amortização acumulada	(43.145)	(46.526)
	<b>66.776</b>	<b>106.446</b>

As adições de ativo intangível são motivadas, substancialmente, pela aquisição de softwares e projetos de desenvolvimento interno da automatização digital das áreas de Recursos Humanos, Controladoria e finanças, e para o aprimoramento do ambiente de controles internos. No período houve também desenvolvimento de soluções na área operacional, em especial relacionados ao desenvolvimento de tecnologias como Inteligência Artificial, Big Data & Analytics, Bots, Machine Learning, Agentes Virtuais e URAs Cognitivas (Unidade de Resposta Audível).

## ■ 14. FORNECEDORES

	Controladora		Consolidado	
	31/03/2020	31/12/2019	31/03/2020	31/12/2019
Fornecedores - materiais e serviços	16.714	16.106	16.720	15.376
Fornecedores - telefonia	10.547	8.763	10.547	8.763
	<b>27.261</b>	<b>24.869</b>	<b>27.267</b>	<b>24.139</b>

A Companhia renegociou junto a fornecedores relevantes de telefonia o vencimento de faturas para 2020, acarretando no acréscimo do saldo no período.

## 15. EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS

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

Modalidade	Encargos mensais	Encargos anuais	Vcto	Controladora/Consolidado	
				31/03/2020	31/12/2019
<b>Moeda nacional</b>					
Arrendamentos	0,00% a.m. (eq. CDI + 0,40%)	0,00% a.a. (eq. CDI + 6,16%)	2022	-	4.039
Finame	0,52% a.m. (eq. CDI + 0,20%)	6,42% a.a. (eq. CDI + 2,43%)	2021	23	27
Capital de giro	0,68% a.m. (eq. CDI + 0,36%)	8,47% a.a. (eq. CDI + 4,41%)	2023	102.718	147.336
Debêntures	0,72% a.m. (eq. CDI + 0,40%)	9,03% a.a. (eq. CDI + 4,94%)	2023	71.703	-
<b>Total moeda nacional</b>				<b>174.444</b>	<b>151.402</b>
<b>Moeda estrangeira <sup>1</sup></b>					
Capital de giro - USD				22.590	19.396
Total moeda estrangeira		Libor + 3,6% a.a.	2022	<b>22.590</b>	<b>19.396</b>
<b>Total</b>				<b>197.034</b>	<b>170.798</b>
Circulante				66.631	73.522
Não circulante				130.403	97.276

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

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

	Controladora/Consolidado	
	31/03/2020	31/12/2019
Até 1 ano	66.631	73.522
Entre 1 e 3 anos	130.403	97.276
	<b>197.034</b>	<b>170.798</b>

## MOVIMENTAÇÃO DE SALDO

A movimentação dos saldos de empréstimos está apresentada abaixo:

	Controladora/Consolidado	
	31/03/2020	31/12/2019
Saldo inicial	170.798	142.699
Adições	73.000	124.347
Juros incorridos	6.069	16.481
Juros pagos	(2.467)	(2.995)
Amortizações	(50.366)	(109.734)
<b>Saldo final</b>	<b>197.034</b>	<b>170.798</b>

## CLÁUSULAS RESTRITIVAS

Em 31 de março de 2020, a Companhia apresenta contratos de capital de giro e debêntures com cláusulas restritivas (“*covenants*”) que incluem a manutenção de índices mínimos de cobertura da dívida e coeficiente de endividamento, apurados em 31 de dezembro, das quais destacamos:

- Dívida Líquida / EBITDA < 2,00
- EBITDA/ Despesa financeira > 1,50
- Liquidez Corrente > 0,80

O compromisso com a liquidez corrente deve ser apurado trimestralmente conforme estabelecido em contrato, e os demais compromissos são apurados anualmente. Em 31 de março de 2020 a liquidez corrente não ultrapassou o limite das cláusulas restritivas.

## GARANTIAS

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

	Controladora / Consolidado	
	31/03/2020	31/12/2019
<b>CIRCULANTE</b>		
Caixa e equivalentes de caixa	1.117	1.117
Contas a receber	35.600	32.600
<b>NÃO CIRCULANTE</b>		
Equipamentos de informática	-	4.039
<b>TOTAL DE ATIVOS DADOS COMO GARANTIA</b>	<b>36.717</b>	<b>37.756</b>

## ■ EMISSÃO DE DEBÊNTURES

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

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

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

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

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

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

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

O valor contábil das garantias prestadas está demonstrado a seguir:

**(a) Penhor de equipamentos**

	Valor original	Depreciação acumulada	Valor contábil
Móveis e utensílios (NOTA 12)	14.115	(6.751)	7.364
Máquinas e equipamentos (NOTA 12)	8.698	(3.652)	5.046
Equipamentos de processamento de dados (NOTA 12)	49.035	(35.190)	13.845

**(b) Penhor sobre ativos de propriedade intelectual**

	Valor original	Depreciação acumulada	Valor contábil
Software Ayty (NOTA 13)	5.033	(899)	4.134
Marca Ayty (NOTA 13)	2.921	(203)	2.718

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

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

Os valores de referência (*nocional*) dos contratos de câmbio a termo, em aberto em 31 de março de 2020, totalizam R\$ 22.590 (2019 – R\$ 19.396).

Os saldos apurados oriundos dessas operações estão apresentados a seguir:

	Controladora/Consolidado	
	31/03/2020	31/12/2019
Ativo Circulante	5.336	332
<b>Exposição líquida</b>	<b>5.336</b>	<b>332</b>

## 16. OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS

	Controladora		Consolidado	
	31/03/2020	31/12/2019	31/03/2020	31/12/2019
Salários e honorários	14.159	13.602	14.551	14.233
Encargos sociais	1.842	2.423	1.950	2.618
Provisão de férias e 13º salário	22.856	17.879	23.613	18.571
	<b>38.857</b>	<b>33.904</b>	<b>40.114</b>	<b>35.422</b>

## 17. OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS

### OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS

	Controladora		Consolidado	
	31/03/2020	31/12/2019	31/03/2020	31/12/2019
PIS e COFINS a recolher	10.598	5.698	10.698	5.782
ISS a recolher	7.768	7.520	7.819	7.563
INSS a recolher	8.297	3.479	8.568	3.636
Parcelamento de PIS e COFINS	10.010	10.904	10.010	10.904
Parcelamento de ISS	14.835	10.804	14.835	10.804
Parcelamento de CPRB	8.318	8.703	8.318	8.703
Parcelamento de INSS	14.413	15.106	14.413	15.106
	<b>74.239</b>	<b>62.214</b>	<b>74.661</b>	<b>62.498</b>
Circulante	30.215	26.718	30.637	27.002
Não circulante	44.024	35.496	44.024	35.496

### IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL A RECOLHER

	Controladora		Consolidado	
	31/03/2020	31/12/2019	31/03/2020	31/12/2019
Imposto de renda e contribuição social	-	-	10	30
IRRF a recolher	1.072	1.275	1.184	1.433
Parcelamento de IRPJ e CSLL	3.929	4.915	3.929	4.915
	<b>5.001</b>	<b>6.190</b>	<b>5.123</b>	<b>6.378</b>
Circulante	1.949	1.930	2.071	2.118
Não circulante	3.052	4.260	3.052	4.260

### IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL DIFERIDOS

	Consolidado	
	31/03/2020	31/12/2019
<b>Créditos fiscais diferidos</b>		
Prejuízos fiscais de imposto de renda e base negativa contribuição social	21.177	15.964
<b>Diferenças temporárias</b>		
Provisão para contingências	1.531	971
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	304	280
Despesas com SWAP	147	192
Amortização aquisição AYTY	1.080	864
Outros	12	1
<b>Ativo diferido total</b>	<b>24.251</b>	<b>18.272</b>
<b>Débitos fiscais diferidos</b>		
Amortização fiscal do ágio	(6.002)	(5.444)
Compra vantajosa	(158)	(172)
<b>Passivo diferido total</b>	<b>(6.160)</b>	<b>(5.616)</b>



<b>Imposto de renda e contribuição social diferidos ativos</b>	<b>18.091</b>	<b>12.656</b>
--	---------------	---------------

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

	<b>Consolidado</b>	
	<b>31/03/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
Saldo no início do período	12.656	2.712
Imposto diferido reconhecido no resultado de período	5.435	9.944
<b>Saldo no final do período</b>	<b>18.091</b>	<b>12.656</b>

As projeções preparadas pela Administração da Companhia, aprovadas pelos órgãos de governança conforme requerido pela Instrução CVM 371/02, demonstram que o saldo de créditos tributários registrado contabilmente em 31 de março de 2020 será absorvido por lucros tributáveis futuros em um período não superior a 10 anos.

#### ■ PARCELAMENTO DE PIS E COFINS

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

<b>Parcelamento não previdenciário</b>					
	<b>Data adesão</b>	<b>Parcelas</b>	<b>Parcelas em aberto</b>	<b>Dívida parcelada</b>	<b>Saldo em 31/03/2020</b>
Parcelamento nº 10880-748825/2019-12	16/12/2019	60	56	1.332	1.177
Parcelamento nº 10880-748825/2019-12	16/12/2019	60	56	6.146	5.429
Parcelamento nº 10880-749558/2019-09	26/12/2019	60	56	353	312
Parcelamento nº 10880-749558/2019-09	26/12/2019	60	56	1.632	1.424
Parcelamento nº 13811-720231/2020-92	10/02/2020	60	58	1.519	1.367
Parcelamento nº 13811-720231/2020-92	10/02/2020	60	58	329	302
				<b>11.311</b>	<b>10.010</b>

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

#### ■ PARCELAMENTO DE CPRB

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

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

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

<b>Parcelamento não previdenciário</b>					
	<b>Data adesão</b>	<b>Parcelas</b>	<b>Parcelas em aberto</b>	<b>Dívida parcelada</b>	<b>Saldo em 31/03/2020</b>
Parcelamento nº 19679-405104/2018-08	18/06/2018	60	39	3.247	1.719
Parcelamento nº 10880-748828/2019-56	16/12/2019	60	56	4.883	3.743
Parcelamento nº 10880-749436/2019-12	26/12/2019	60	56	1.501	1.151
Parcelamento nº 13811-720216/2020-44	10/02/2020	60	59	1.764	1.705
				<b>11.395</b>	<b>8.318</b>

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

#### ■ PARCELAMENTO DE INSS

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

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

	Parcelamento Previdenciário				Saldo em 31/03/2020
	Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	
Parcelamento especial	30/09/2019	60	53	6.792	5.608
Parcelamento nº 16152-720376/2019-59	16/12/2019	60	53	628	565
Parcelamento nº 16152-720379/2019-92	16/12/2019	60	56	1.339	1.205
Parcelamento nº 10880-720190/2020-22	26/12/2019	60	56	2.011	1.810
Parcelamento nº 16152-720007/2020-08	26/12/2019	60	56	1.104	994
Parcelamento nº 16152-720008/2020-44	26/12/2019	60	56	2.375	2.138
Parcelamento nº 16152-720075/2020-69	10/02/2020	60	58	329	307
Parcelamento nº 16152-7200083/2020-13	10/02/2020	60	58	663	619
Parcelamento nº 16152-7200069/2020-10	10/02/2020	60	58	1.252	1.169
				<b>16.493</b>	<b>14.413</b>

#### ■ PARCELAMENTO DE ISS

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

	Programas de Parcelamento Incentivado - PPI				Saldo em 31/03/2020
	Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	
Parcelamento nº 2737377-0	25/11/2015	120	68	2.644	1.498
Parcelamento nº 2275089-4	20/01/2015	120	58	3.648	1.763
Parcelamento nº 3116167-7	31/10/2017	40	-	12	-
				<b>6.304</b>	<b>3.261</b>

	Parcelamento Administrativo de Débitos Tributários - PAT				Saldo em 31/03/2020
	Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	
Parcelamento nº 2572835-0	15/08/2015	60	4	796	53
Parcelamento nº 2470680-9	16/03/2015	60	-	183	-
Parcelamento nº 2470556-0	16/03/2015	60	-	2.843	-
				<b>3.822</b>	<b>53</b>

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

Parcelamento Administrativo de Débitos Tributários - PAT					
	<b>Data adesão</b>	<b>Parcelas</b>	<b>Parcelas em aberto</b>	<b>Dívida parcelada</b>	<b>Saldo em 31/03/2020</b>
Parcelamento nº 3136155-2	23/04/2018	60	37	1.912	1.179
Parcelamento nº 3136272-9	30/04/2018	60	37	241	152
Parcelamento nº 3137038-1	22/06/2018	60	40	281	187
Parcelamento nº 3144211-0	15/10/2019	60	55	2.872	2.633
Parcelamento nº 3146307-0	27/01/2020	60	58	4.291	4.097
Parcelamento nº 3147085-8	16/03/2020	60	60	1.014	1.014
				<b>10.611</b>	<b>9.262</b>

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

Programa Municipal de Adimplemento Permanente Administrativo - PAP					
	<b>Data adesão</b>	<b>Parcelas</b>	<b>Parcelas em aberto</b>	<b>Dívida parcelada</b>	<b>Saldo em 31/03/2020</b>
Parcelamento nº 013.364/19	19/09/2019	96	89	322	298
Parcelamento nº 013.362/19	19/09/2019	96	89	726	673
Parcelamento nº 017.187/19	11/12/2019	60	56	885	826
Parcelamento nº 017.661/19	11/12/2019	60	56	260	243
				<b>2.193</b>	<b>2.040</b>

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

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

Parcelamento Lei 5.172/66 – ISS PDA					
	<b>Data adesão</b>	<b>Parcelas</b>	<b>Parcelas em aberto</b>	<b>Dívida parcelada</b>	<b>Saldo em 31/03/2020</b>
Parcelamento nº 2488/20	06/02/2020	36	34	232	219
				<b>232</b>	<b>219</b>

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

#### ■ PARCELAMENTO DE IRPJ E CSLL

A Flex Análise de Crédito e Cobrança Ltda. (controlada incorporada em 2017) aderiu ao Programa REFIS da Crise Lei nº 12.996/2014, nos termos a seguir:

	REFIS da Crise Lei 12.996/14				Saldo em 31/03/2020
	Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	
REFIS da Crise Lei 12.996/14	21/08/2014	120	56	7.919	3.929
				<b>7.919</b>	<b>3.929</b>

#### ■ CRONOGRAMA DE VENCIMENTOS

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

	Em 31 de março de 2020				Total
	Menos de um ano	Entre um e três anos	Entre três e cinco anos	Acima de cinco anos	
Controladora/Consolidado	11.868	23.387	16.075	175	51.505

  

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

## 18. PROVISÕES

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

A Companhia classifica os riscos de perda nos processos legais como “prováveis”, “possíveis” ou “remotas”. Provisões são reconhecidas para todos os processos judiciais que representam perdas prováveis (obrigação presente como resultado de eventos passados; é provável que uma saída de recursos seja necessária para liquidar a obrigação; e o valor tiver sido estimado com segurança). Conforme opinião dos consultores internos e externos da Companhia, a probabilidade de perda é avaliada com base na evidência disponível. A Companhia acredita que estas provisões estão reconhecidas adequadamente nas demonstrações financeiras, conforme apresentado no quadro a seguir:

	Controladora/Consolidado	
	31/03/2020	31/12/2019
Provisões para riscos cíveis, tributários e trabalhistas	1.623	1.594
Depósitos judiciais	(3.808)	(3.790)
<b>Risco líquido</b>	<b>(2.185)</b>	<b>(2.196)</b>

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

A movimentação das provisões está apresentada no quadro abaixo:

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

A Companhia possui riscos de natureza trabalhista e cível cuja expectativa de perda avaliada pelos assessores jurídicos está classificada como possível e, portanto, nenhuma provisão foi constituída. Em 31 de março de 2020 a Companhia possuía o montante de R\$ 1.131 (R\$ 1.138 em 31 de dezembro de 2019) referentes a passivos contingentes com risco de perda classificada pelos assessores jurídicos como possível, de naturezas trabalhista e cível.

## 19. PATRIMÔNIO LÍQUIDO

### 19.1. CAPITAL SOCIAL

Em 31 de março de 2020, o capital social é de R\$ 65.000, totalmente subscrito e integralizado, representado por ações ordinárias, todas nominativas e sem valor nominal, conforme demonstradas na tabela a seguir:

	Quantidade de ações	Capital	Total
<b>Em 31 de março de 2020</b>	<b>3.248</b>	<b>65.000</b>	<b>65.000</b>

A composição acionária da Companhia está apresentada a seguir:

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

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

### 19.2. RESERVAS

#### **RESERVA LEGAL**

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

#### **RESERVA DE RETENÇÃO DE LUCROS**

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

suas futuras destinações.

### 19.3. AJUSTES DE AVALIAÇÃO PATRIMONIAL

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

## 20. RECEITA OPERACIONAL

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

	Controladora		Consolidado	
	31/03/2020	31/03/2019	31/03/2020	31/03/2019
Receita bruta	127.934	138.890	130.401	141.241
Impostos sobre vendas	(12.605)	(13.444)	(12.945)	(13.759)
<b>Receita operacional líquida</b>	<b>115.329</b>	<b>125.446</b>	<b>117.456</b>	<b>127.482</b>

## 21. CUSTOS E DESPESAS POR NATUREZA E FUNÇÃO

	Controladora		Consolidado	
	31/03/2020	31/03/2019	31/03/2020	31/03/2019
Despesas com pessoal	(85.971)	(91.118)	(88.190)	(92.588)
Depreciação e amortização	(9.615)	(8.804)	(10.385)	(8.835)
Material de consumo	(1.791)	(2.783)	(1.791)	(2.783)
Serviços de terceiros	(17.773)	(18.181)	(17.302)	(17.533)
Outros gastos de operação	(5.943)	(3.919)	(6.045)	(4.117)
<b>Total</b>	<b>(121.094)</b>	<b>(124.805)</b>	<b>(123.713)</b>	<b>(125.856)</b>
Custos dos serviços prestados	(83.106)	(91.029)	(84.466)	(92.498)
Despesas com vendas	(187)	(306)	(191)	(356)
Despesas administrativas e gerais	(35.336)	(33.657)	(36.602)	(33.192)
Outras receitas (despesas operacionais)	(2.465)	187	(2.454)	190
<b>Total</b>	<b>(121.094)</b>	<b>(124.805)</b>	<b>(123.713)</b>	<b>(125.856)</b>

**22. RECEITAS E DESPESAS FINANCEIRAS**

	Controladora		Consolidado	
	31/03/2020	31/03/2019	31/03/2020	31/03/2019
Juros sobre empréstimos	(5.523)	(4.114)	(5.523)	(4.114)
Despesas bancárias / IOF	(768)	(575)	(768)	(575)
Juros sobre arrendamentos mercantis	(853)	-	(853)	-
Juros sobre parcelamentos tributários	(1.353)	-	(1.353)	-
Juros sobre debêntures	(464)	-	(464)	-
Descontos concedidos	(453)	(245)	(454)	(245)
Outras	(738)	(1.268)	(741)	(1.273)
<b>Despesas financeiras</b>	<b>(10.152)</b>	<b>(6.202)</b>	<b>(10.156)</b>	<b>(6.207)</b>
Juros sobre aplicações financeiras	299	215	301	215
Varição cambial	131	-	131	-
Descontos obtidos	47	42	48	42
Outras	-	33	44	34
<b>Receitas financeiras</b>	<b>477</b>	<b>290</b>	<b>524</b>	<b>291</b>
	<b>(9.675)</b>	<b>(5.912)</b>	<b>(9.632)</b>	<b>(5.916)</b>

**23. IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL**

	Controladora		Consolidado	
	31/03/2020	31/03/2019	31/03/2020	31/03/2019
Prejuízo antes do imposto de renda e contribuição social	(15.886)	(4.619)	(15.889)	(4.290)
Alíquota fiscal combinada - %	34	34	34	34
<b>Imposto de renda e contribuição social pela alíquota fiscal combinada</b>	<b>5.401</b>	<b>1.571</b>	<b>5.402</b>	<b>1.459</b>
<b>Exclusões permanentes</b>				
Equivalência patrimonial	65	181	-	-
Outros	(44)	1	23	(35)
<b>Efeito dos impostos no resultado</b>	<b>5.422</b>	<b>1.753</b>	<b>5.425</b>	<b>1.424</b>
Corrente	-	-	(10)	(90)
Diferido	5.422	1.753	5.435	1.753
<b>Alíquota efetiva</b>	<b>34</b>	<b>38</b>	<b>34</b>	<b>33</b>

## 24. PREJUÍZO POR AÇÃO

O lucro (prejuízo) por ação, básico, foi calculado com base no resultado atribuível aos acionistas controladores da Companhia no período findo em 31 de março de 2020 e a respectiva quantidade média de ações ordinárias em circulação, comparativamente com o mesmo período de 2019 conforme quadro abaixo:

	Controladora/Consolidado	
	31/03/2020	31/03/2019
Resultado atribuível aos acionais da Companhia	(11.527)	(2.866)
Média ponderada da quantidade de ações (em milhares)	3.248	3.248
<b>Resultado básico e diluído por ação em R\$</b>	<b>(3,55)</b>	<b>(0,88)</b>

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

## 26. SALDOS E TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS

A Companhia não possui saldo de contas a pagar (fornecedores) na controladora relativo a transações com partes relacionadas no período findo em 31 de março de 2020.

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



	<b>Controladora/Consolidado</b>	
	<b>31/03/2020</b>	<b>31/03/2019</b>
Salários e outros benefícios de curto prazo a Administração	1.243	1.143

## 27. ARRENDAMENTOS MERCANTIS

A Companhia optou por utilizar as isenções propostas pela norma para contratos de arrendamento cujo ativo objeto seja de baixo valor.

Dos contratos que foram escopo do IFRS 16, a Administração da Companhia considerou como componente de arrendamento somente o valor mínimo fixo para fins de mensuração do passivo de arrendamento. A mensuração do passivo de arrendamento corresponde ao total de pagamentos futuros de arrendamento e aluguéis, ajustado a valor presente, considerando a taxa nominal de desconto. A posição dos arrendamentos mercantis é demonstrada a seguir:

	<b>Controladora/Consolidado</b>	
	<b>31/03/2020</b>	<b>31/03/2019</b>
<i>Impacto sobre o balanço patrimonial - aumento (redução):</i>		
<b>Ativos</b>		
Imobilizado (ativos de direito de uso)		
Custo histórico	34.156	34.156
(-) Depreciação Acumulada	(9.683)	(7.472)
<b>Total do ativo (nota 12)</b>	<b>24.473</b>	<b>26.684</b>
<b>Passivos</b>		
Arrendamentos mercantis operacionais - circulante	8.363	7.471
Arrendamentos mercantis operacionais - não circulante	16.618	19.497
<b>Total do passivo</b>	<b>24.982</b>	<b>26.968</b>

A movimentação dos ativos de direito de uso no período findo em 31 de março de 2020 está abaixo apresentada:

<b>Ativo de direito de uso</b>	<b>Controladora/Consolidado</b>
<b>Saldo em 31 de dezembro de 2019</b>	<b>26.684</b>
Depreciação do ativo de direito de uso	(2.211)
<b>Saldo em 31 de março 2020</b>	<b>24.473</b>

A movimentação do passivo de arrendamento no período findo em 31 de março de 2020 está abaixo apresentada:

<b>Passivo de arrendamento</b>	<b>Controladora/Consolidado</b>
<b>Saldo em 31 de dezembro 2019</b>	<b>26.968</b>
Atualização monetária (AVP)	853
Pagamentos	(2.839)
<b>Saldo em 31 de março 2020</b>	<b>24.982</b>

Apresentamos a seguir o cronograma de vencimentos dos arrendamentos mercantis:

	<b>Controladora/Consolidado</b>
Até 1 ano	8.363
Entre 1 e 3 anos	13.247
Entre 3 e 5 anos	3.372
<b>Saldo em 31 de março 2020</b>	<b>24.982</b>

## Pareceres e Declarações / Relatório da Revisão Especial - Sem Ressalva

Relatório sobre a revisão de informações trimestrais

Aos

Acionistas, Conselheiros e Administradores da

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

São Paulo – SP

Introdução

Revisamos as informações contábeis intermediárias, individuais e consolidadas, da Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (a “Companhia”), contidas no Formulário de Informações Trimestrais (“ITR”), referente ao trimestre findo em 31 de março de 2020, que compreendem o balanço patrimonial em 31 de março de 2020, 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 é responsável pela elaboração das informações contábeis intermediárias individuais e consolidadas de acordo com a NBC TG 21 – Demonstração Intermediária e com a norma internacional IAS 34 – Interim Financial Reporting, emitida pelo International Accounting Standards Board (IASB), assim como pela apresentação dessas informações de forma condizente com as normas expedidas pela Comissão de Valores Mobiliários, aplicáveis à elaboração das Informações Trimestrais (ITR). Nossa responsabilidade é a de expressar uma conclusão sobre essas informações contábeis intermediárias com base em nossa revisão.

Alcance da revisão

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

Conclusão sobre as informações intermediárias individuais e consolidadas

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

Outros assuntos

Demonstrações do valor adicionado

As informações trimestrais acima referidas incluem as Demonstrações do Valor Adicionado (DVA), individual e consolidada, referentes ao trimestre findo em 31 de março de 2020, elaboradas sob a responsabilidade da Administração da Companhia e apresentadas como informação suplementar para fins de IAS 34. Essas demonstrações foram submetidas a procedimentos de revisão executados em conjunto com a revisão das informações trimestrais, com o objetivo de concluir se elas estão conciliadas com as informações contábeis intermediárias e registros contábeis, conforme aplicável, e se sua forma e conteúdo estão de acordo com os critérios definidos na NBC TG 09 – Demonstração do Valor Adicionado. Com base em nossa revisão, não temos conhecimento de nenhum fato que nos leve a acreditar que essas demonstrações do valor adicionado não foram elaboradas, em todos os aspectos relevantes, segundo os critérios definidos nessa Norma e de forma consistente em relação às informações contábeis intermediárias individuais e consolidadas tomadas em conjunto.

Blumenau, 19 de junho de 2020.

ERNST & YOUNG

Auditores Independentes S.S.

CRC-2SP015199/O-6

Guilherme Ghidini Neto

Contador CRC-RS 067795/O-5

## **Pareceres e Declarações / Declaração dos Diretores sobre as Demonstrações Financeiras**

### **DECLARAÇÃO DA DIRETORIA**

Em atendimento ao disposto 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 opiniões expressas no relatório dos auditores independentes sobre as demonstrações financeiras da Companhia referentes período encerrado em 31 de março de 2020, emitidos pela Ernst&Young Auditores Independentes S/S; e

(ii) reviram, discutiram e concordam com as informações financeiras intermediárias referentes ao período encerrado em 31 de março de 2020

São Paulo, SP, 19 de junho de 2020.

**CARLOS ALBERTO FERREIRA DA SILVA**

Diretor Presidente

**KLEBER TOBAL BONADIA**

Diretor Comercial

**JUARES CARLOS FERREIRA**

Diretor de Operações

**DANIEL DE ANDRADE GOMES**

Diretor Administrativo, Financeiro e de Relações com Investidores

**FABRIZIO CASTANHEIRA TORRES**

Diretor de Operações

**ROBERTO CARLOS DARIVA**

Diretor de Operações

## **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 opiniões expressas no relatório dos auditores independentes sobre as informações financeiras intermediárias da Companhia referentes ao período encerrado em 31 de março de 2020, emitidos pela Ernst&Young Auditores Independentes S/S; e

(ii) reviram, discutiram e concordam com as informações financeiras intermediárias da Companhia, referentes ao período encerrado em 31 de março de 2020

São Paulo, SP, 19 de junho de 2020.

**CARLOS ALBERTO FERREIRA DA SILVA**

Diretor Presidente

**KLEBER TOBAL BONADIA**

Diretor Comercial

**JUARES CARLOS FERREIRA**

Diretor de Operações

**DANIEL DE ANDRADE GOMES**

Diretor Administrativo, Financeiro e de Relações com Investidores

**FABRIZIO CASTANHEIRA TORRES**

Diretor de Operações

**ROBERTO CARLOS DARIVA**

Diretor de Operações