

Índice

Dados da Empresa

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

DFs Individuais

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

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

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

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

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

Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido

DMPL - 01/01/2018 à 30/06/2018	7
--------------------------------	---

DMPL - 01/01/2017 à 30/06/2017	8
--------------------------------	---

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

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

Notas Explicativas	28
--------------------	----

Pareceres e Declarações

Relatório da Revisão Especial - Sem Ressalva	64
--	----

Declaração dos Diretores sobre as Demonstrações Financeiras	65
---	----

Declaração dos Diretores sobre o Relatório do Auditor Independente	66
--	----

Dados da Empresa / Composição do Capital

Número de Ações (Mil)	Trimestre Atual 30/06/2018
Do Capital Integralizado	
Ordinárias	3.248
Preferenciais	0
Total	3.248
Em Tesouraria	
Ordinárias	0
Preferenciais	0
Total	0

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Trimestre Atual 30/06/2018	Exercício Anterior 31/12/2017
1	Ativo Total	308.091	294.160
1.01	Ativo Circulante	165.089	154.187
1.01.01	Caixa e Equivalentes de Caixa	14.000	18.586
1.01.03	Contas a Receber	118.671	105.005
1.01.03.01	Clientes	118.671	105.005
1.01.06	Tributos a Recuperar	9.108	10.382
1.01.06.01	Tributos Correntes a Recuperar	9.108	10.382
1.01.06.01.01	Imposto de Renda e Contribuição Social a Compensar	3.567	5.222
1.01.06.01.02	Demais Tributos a Compensar	5.541	5.160
1.01.08	Outros Ativos Circulantes	23.310	20.214
1.01.08.03	Outros	23.310	20.214
1.01.08.03.01	Instrumentos Financeiros Derivativos	6.766	5.837
1.01.08.03.02	Outros Créditos	16.544	14.377
1.02	Ativo Não Circulante	143.002	139.973
1.02.01	Ativo Realizável a Longo Prazo	12.267	12.103
1.02.01.07	Tributos Diferidos	2.138	807
1.02.01.07.01	Imposto de Renda e Contribuição Social Diferidos	2.138	807
1.02.01.10	Outros Ativos Não Circulantes	10.129	11.296
1.02.01.10.03	Depósitos Judiciais	2.546	1.899
1.02.01.10.04	Outros Créditos	7.583	9.397
1.02.02	Investimentos	190	2.817
1.02.03	Imobilizado	66.886	66.223
1.02.03.01	Imobilizado em Operação	66.727	63.767
1.02.03.03	Imobilizado em Andamento	159	2.456
1.02.04	Intangível	63.659	58.830
1.02.04.01	Intangíveis	63.659	58.830
1.02.04.01.02	Licenças de uso de software	16.243	11.150
1.02.04.01.03	Carteira de Clientes e Marcas	15.202	15.466
1.02.04.01.04	Goodwill	32.214	32.214

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Trimestre Atual 30/06/2018	Exercício Anterior 31/12/2017
2	Passivo Total	308.091	294.160
2.01	Passivo Circulante	175.985	165.635
2.01.01	Obrigações Sociais e Trabalhistas	50.912	40.760
2.01.02	Fornecedores	20.289	16.715
2.01.03	Obrigações Fiscais	20.655	17.179
2.01.03.01	Obrigações Fiscais Federais	16.185	13.454
2.01.03.01.01	Imposto de Renda e Contribuição Social a Pagar	2.290	1.962
2.01.03.01.02	Demais obrigações federais	13.895	11.492
2.01.03.03	Obrigações Fiscais Municipais	4.470	3.725
2.01.04	Empréstimos e Financiamentos	72.825	80.035
2.01.05	Outras Obrigações	11.304	10.946
2.01.05.02	Outros	11.304	10.946
2.01.05.02.02	Dividendo Mínimo Obrigatório a Pagar	460	2.377
2.01.05.02.04	Aquisição de controladas	2.617	4.573
2.01.05.02.05	Outras contas a pagar	3.005	2.012
2.01.05.02.06	Instrumentos financeiros derivativos	5.222	1.984
2.02	Passivo Não Circulante	59.351	53.168
2.02.01	Empréstimos e Financiamentos	38.962	34.022
2.02.02	Outras Obrigações	19.709	18.466
2.02.02.02	Outros	19.709	18.466
2.02.02.02.03	Parcelamento de tributos	10.157	6.768
2.02.02.02.04	Aquisição de controladas	3.760	4.423
2.02.02.02.05	Imposto de renda e contribuição social a recolher	5.792	7.275
2.02.04	Provisões	680	680
2.02.04.01	Provisões Fiscais Previdenciárias Trabalhistas e Cíveis	680	680
2.02.04.01.02	Provisões Previdenciárias e Trabalhistas	680	680
2.03	Patrimônio Líquido	72.755	75.357
2.03.01	Capital Social Realizado	65.000	65.000
2.03.04	Reservas de Lucros	12.490	12.490
2.03.04.01	Reserva Legal	1.010	1.010
2.03.04.05	Reserva de Retenção de Lucros	11.480	11.480
2.03.05	Lucros/Prejuízos Acumulados	-2.602	0
2.03.06	Ajustes de Avaliação Patrimonial	-2.133	-2.133

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Trimestre Atual 01/04/2018 à 30/06/2018	Acumulado do Atual Exercício 01/01/2018 à 30/06/2018	Igual Trimestre do Exercício Anterior 01/04/2017 à 30/06/2017	Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2017 à 30/06/2017
3.01	Receita de Venda de Bens e/ou Serviços	130.158	261.222	134.141	229.558
3.02	Custo dos Bens e/ou Serviços Vendidos	-96.435	-189.090	-88.934	-157.314
3.03	Resultado Bruto	33.723	72.132	45.207	72.244
3.04	Despesas/Receitas Operacionais	-32.819	-67.863	-34.645	-66.135
3.04.01	Despesas com Vendas	-440	-767	-482	-690
3.04.02	Despesas Gerais e Administrativas	-31.651	-66.414	-34.830	-62.220
3.04.04	Outras Receitas Operacionais	0	0	667	0
3.04.05	Outras Despesas Operacionais	-728	-682	0	-1.490
3.04.06	Resultado de Equivalência Patrimonial	0	0	0	-1.735
3.05	Resultado Antes do Resultado Financeiro e dos Tributos	904	4.269	10.562	6.109
3.06	Resultado Financeiro	-5.352	-8.202	-3.412	-7.660
3.06.01	Receitas Financeiras	376	736	453	768
3.06.02	Despesas Financeiras	-5.728	-8.938	-3.865	-8.428
3.07	Resultado Antes dos Tributos sobre o Lucro	-4.448	-3.933	7.150	-1.551
3.08	Imposto de Renda e Contribuição Social sobre o Lucro	1.683	1.331	-1.358	10.092
3.08.01	Corrente	113	0	-598	-598
3.08.02	Diferido	1.570	1.331	-760	10.690
3.09	Resultado Líquido das Operações Continuadas	-2.765	-2.602	5.792	8.541
3.11	Lucro/Prejuízo do Período	-2.765	-2.602	5.792	8.541
3.99	Lucro por Ação - (Reais / Ação)				
3.99.01	Lucro Básico por Ação				
3.99.01.01	ON	-0,85000	-0,80000	1,84000	2,72000
3.99.02	Lucro Diluído por Ação				
3.99.02.01	ON	-0,85000	-0,80000	1,84000	2,72000

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Trimestre Atual 01/04/2018 à 30/06/2018	Acumulado do Atual Exercício 01/01/2018 à 30/06/2018	Igual Trimestre do Exercício Anterior 01/04/2017 à 30/06/2017	Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2017 à 30/06/2017
4.01	Lucro Líquido do Período	-2.765	-2.602	5.792	8.541
4.03	Resultado Abrangente do Período	-2.765	-2.602	5.792	8.541

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Acumulado do Atual Exercício 01/01/2018 à 30/06/2018	Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2017 à 30/06/2017
6.01	Caixa Líquido Atividades Operacionais	15.774	-2.929
6.01.01	Caixa Gerado nas Operações	17.453	24.388
6.01.01.01	Lucro (Prejuízo) Antes do Imposto de Renda e Contribuição Social	-3.933	-1.551
6.01.01.02	Depreciação e Amortização	11.715	11.392
6.01.01.03	Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa	803	2.300
6.01.01.04	Baixa de Ativo Imobilizado	0	656
6.01.01.05	Equivalência Patrimonial	0	1.735
6.01.01.06	Instrumentos Financeiros Derivativos	2.309	3.074
6.01.01.07	Juros sobre Empréstimos, Financiamentos e Dívidas	6.559	6.782
6.01.02	Variações nos Ativos e Passivos	7.781	-25.509
6.01.02.01	Contas a Receber	-13.747	13.246
6.01.02.02	Impostos a Recuperar	-24	-5.188
6.01.02.03	Outros Créditos	663	-18.971
6.01.02.04	Fornecedores	3.449	-12.346
6.01.02.05	Obrigações trabalhistas	9.821	-9.800
6.01.02.06	Obrigações tributárias	6.696	8.903
6.01.02.07	Outras contas a pagar	923	-1.886
6.01.02.08	Partes Relacionadas	0	533
6.01.03	Outros	-9.460	-1.808
6.01.03.01	Juros Pagos	-9.345	-1.808
6.01.03.02	Imposto de Renda e Contribuição Social Pagos	-115	0
6.02	Caixa Líquido Atividades de Investimento	-17.287	-15.233
6.02.01	Pagamento de Cotas Adquiridas de Controladas	-2.592	-6.125
6.02.02	Caixa Incorporado de Controladas	808	1.608
6.02.03	Aquisições de Ativos Imobilizado e Intangível	-15.503	-10.716
6.03	Caixa Líquido Atividades de Financiamento	-3.073	1.749
6.03.01	Captação de Empréstimos e Financiamentos	56.803	74.576
6.03.02	Amortização de Empréstimos e Financiamentos	-57.959	-70.964
6.03.03	Dividendos Pagos	-1.917	-1.863
6.05	Aumento (Redução) de Caixa e Equivalentes	-4.586	-16.413
6.05.01	Saldo Inicial de Caixa e Equivalentes	18.586	27.693
6.05.02	Saldo Final de Caixa e Equivalentes	14.000	11.280

DFs Individuais / Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido / DMPL - 01/01/2018 à 30/06/2018**(Reais Mil)**

Código da Conta	Descrição da Conta	Capital Social Integralizado	Reservas de Capital, Opções Outorgadas e Ações em Tesouraria	Reservas de Lucro	Lucros ou Prejuízos Acumulados	Outros Resultados Abrangentes	Patrimônio Líquido
5.01	Saldos Iniciais	65.000	0	12.490	0	-2.133	75.357
5.03	Saldos Iniciais Ajustados	65.000	0	12.490	0	-2.133	75.357
5.05	Resultado Abrangente Total	0	0	0	-2.602	0	-2.602
5.05.01	Lucro Líquido do Período	0	0	0	-2.602	0	-2.602
5.07	Saldos Finais	65.000	0	12.490	-2.602	-2.133	72.755

DFs Individuais / Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido / DMPL - 01/01/2017 à 30/06/2017**(Reais Mil)**

Código da Conta	Descrição da Conta	Capital Social Integralizado	Reservas de Capital, Opções Outorgadas e Ações em Tesouraria	Reservas de Lucro	Lucros ou Prejuízos Acumulados	Outros Resultados Abrangentes	Patrimônio Líquido
5.01	Saldos Iniciais	59.000	0	4.857	0	-2.133	61.724
5.03	Saldos Iniciais Ajustados	59.000	0	4.857	0	-2.133	61.724
5.05	Resultado Abrangente Total	0	0	0	8.541	0	8.541
5.05.01	Lucro Líquido do Período	0	0	0	8.541	0	8.541
5.07	Saldos Finais	59.000	0	4.857	8.541	-2.133	70.265

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Acumulado do Atual Exercício 01/01/2018 à 30/06/2018	Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2017 à 30/06/2017
7.01	Receitas	285.827	248.359
7.01.01	Vendas de Mercadorias, Produtos e Serviços	286.508	250.629
7.01.02	Outras Receitas	122	30
7.01.04	Provisão/Reversão de Créds. Liquidação Duvidosa	-803	-2.300
7.02	Insumos Adquiridos de Terceiros	-51.506	-44.424
7.02.01	Custos Prods., Mercs. e Servs. Vendidos	-30.530	-26.514
7.02.02	Materiais, Energia, Servs. de Terceiros e Outros	-20.976	-17.910
7.03	Valor Adicionado Bruto	234.321	203.935
7.04	Retenções	-11.715	-11.392
7.04.01	Depreciação, Amortização e Exaustão	-11.715	-11.392
7.05	Valor Adicionado Líquido Produzido	222.606	192.543
7.06	Vlr Adicionado Recebido em Transferência	736	-967
7.06.01	Resultado de Equivalência Patrimonial	0	-1.735
7.06.02	Receitas Financeiras	736	768
7.07	Valor Adicionado Total a Distribuir	223.342	191.576
7.08	Distribuição do Valor Adicionado	223.342	191.576
7.08.01	Pessoal	186.305	158.267
7.08.01.01	Remuneração Direta	134.178	112.351
7.08.01.02	Benefícios	29.258	26.428
7.08.01.03	F.G.T.S.	11.226	10.073
7.08.01.04	Outros	11.643	9.415
7.08.02	Impostos, Taxas e Contribuições	24.246	11.268
7.08.02.01	Federais	16.753	4.820
7.08.02.03	Municipais	7.493	6.448
7.08.03	Remuneração de Capitais de Terceiros	15.393	13.500
7.08.03.01	Juros	8.938	8.428
7.08.03.02	Aluguéis	6.455	5.072
7.08.04	Remuneração de Capitais Próprios	-2.602	8.541
7.08.04.03	Lucros Retidos / Prejuízo do Período	-2.602	8.541



COMENTÁRIO DE DESEMPENHO 2T - 2018

CONTATO

ri@flexcontact.com.br

www.flexcontact.com.br/investidores

COMENTÁRIOS DA ADMINISTRAÇÃO

O Produto Interno Bruto (PIB) apresentou crescimento de 1% em 2017 e as previsões para 2018 oscilam próximas a 1,8%, de acordo com o Banco Central, sinalizando uma possível retomada do consumo, e em um segundo momento, de recuperação dos mercados de crédito e de trabalho. Dentre os fatores que podem afetar as perspectivas, destacam-se as incertezas políticas em ano eleitoral e falta de reformas políticas e econômicas, em especial a da previdência.

Alinhada ao Planejamento Estratégico da Companhia, em 1º de março de 2018, a Flex obteve o registro de Companhia listada na Comissão de Valores Mobiliários (CVM), na Categoria “A” do Bovespa Mais. A listagem na bolsa, marcada por cerimônia “Toque de Campanha” da B3, implica em assumir compromissos ainda mais relevantes com elevados padrões de Governança Corporativa, pautados na ética e na transparência de divulgações de informações financeiras. Isto permitirá acesso ao mercado de capitais para buscar financiamentos para suportar o crescimento da Companhia ou alternativas para revisar o perfil da dívida.

Para viabilizar e qualificar as interações com os clientes, a Companhia faz uso intenso de tecnologias como Inteligência Artificial, *Big Data & Analytics*, *Bots*, *Machine Learning*, Agentes Virtuais, URAs Cognitivas (Unidade de Resposta Audível), sem deixar de ter nas pessoas o foco da inovação e do atendimento.

O retorno dos investimentos realizados pela Companhia é cada vez mais evidente, gerando impactos positivos no mercado e reforçando o valor de sua marca. Prova disso é o reconhecimento do trabalho da Flex no Prêmio Clientes S.A. 2018 - Melhores Empresas de Relacionamento e Cliente. A Companhia foi destaque com quatro cases premiados: ouro para a Ipsos na categoria Melhor Projeto de Integração; prata para as operações Chubb Ativo e NET Fone, nas categorias Melhor Campanha de Vendas/Televendas e Melhor Operação de Back Office, respectivamente; e bronze para a Operação Cielo, na categoria Melhor Estratégia de Inteligência Operacional.

As ações inovação, práticas e políticas ambientais também foram reconhecidas. O Prêmio Whow! de Inovação 2018 concedido pelo Grupo Padrão, consagrou a Companhia como a empresa mais inovadora do Brasil no segmento de Contact Center e BPO e a Associação dos Dirigentes de Vendas e Marketing de Santa Catarina (ADVB/SC), através da 20ª edição do Prêmio Empresa Cidadã - categoria Preservação Ambiental, premiou a Flex por evitar o descarte de 4.6 toneladas de plástico na natureza entre os anos 2017 e 2018.

A Companhia apresentou outros ganhos significativos, como por exemplo o faturamento médio por posição de atendimento (PA) no 2T18 que aumentou de R\$ 8.164/PA no 2T17 para R\$ 8.389/PA no 1T18 e R\$ 8.558/PA no 2T18, o que indica expressivo resultado da Companhia em maximizar sua eficiência operacional. O faturamento bruto da Flex apresentou crescimento de 1,9% entre o 1S17 e 1S18, passando de R\$ 281,2 MM para R\$ 286,5 MM, enquanto a análise trimestral apresenta linearidade, mantendo o patamar do segundo trimestre em R\$ 143 MM.

Os atuais níveis de desemprego, a paralisação dos caminhoneiros e seus efeitos na economia brasileira, além do cenário de incerteza política, afetaram o resultado operacional da Companhia no

Comentário do Desempenho

COMENTÁRIO DE DESEMPENHO 2T 2018

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

3

1S18. A margem EBITDA neste período também foi negativamente impactada, passando de 7,5% no 1S17 para 6,1% no 1S18. O que indicou redução de 1,4 p.p. No entanto, se comparado ao 1T18, a Companhia conseguiu reduzir em 6,3% as despesas operacionais no 2T18. A Flex revisou sua estrutura operacional para o 2S18 e definiu as ações necessárias para retomada de resultados ainda mais expressivos.

DESEMPENHO OPERACIONAL

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	2T18	1T18	2T17	% Variação vs.		1S18	1S17	% Variação
				1T18	2T17			
Posições de atendimento	5.575	5.697	5.477	-2,1%	-1,5%	5.575	5.477	1,8%
Contact	4.163	4.157	3.913	0,1%	12,1%	4.163	3.913	5,9%
Cobrança	1.412	1.540	1.546	-8,3%	-27,4%	1.412	1.546	-8,7%
Faturamento médio mensal por posição de atend. - R\$	8.558	8.389	8.164	2,0%	4,8%	7.809	7.842	-0,4%

O faturamento médio mensal por posição de atendimento (PA) apresentou acréscimo de 2,0% entre o 1T18 e 2T18, passando de R\$ 8.389/PA para R\$ 8.558/PA, respectivamente. Na comparação do 2T18 com o 2T17 também é observado ganho no faturamento médio de 4,8% por PA. Na análise semestral, o faturamento médio por posição de atendimento foi mantido em R\$ 7,8 mil.

Em contrapartida, nos períodos analisados, observa-se redução de 2,1% na quantidade de PAs entre o 1T18 e o 2T18, passando de 5.697 PAs no 1T18 para 5.575 PAs no 2T18. O ganho de produtividade observado no faturamento médio mensal por PA, minimiza o impacto da redução na quantidade de posições, indicando no 2T18 faturamento bruto próximo aos observados no 1T18 e 2T17. A análise semestral também indica potencial de recuperação no 2S18, à medida em que a Companhia consegue manter o ganho no faturamento médio mensal por PA.

O cenário para 2018 é lastreado por 2017, ano marcado pelo crescimento da utilização de tecnologias mais complexas, tais como *Big Data & Analytics*, *Bots*, *Machine Learning*, Agentes Virtuais e URAS Cognitivas (Unidade de Resposta Auditiva). Tecnologias que passaram a fazer parte do dia a dia das operações, sem deixar de ter um atendimento humanizado. A perspectiva para 2018 é continuar desenvolvendo investimentos nessas tecnologias, aumentando a eficiência operacional da Companhia e possibilitando ampliação da base de operações realizadas atualmente.

O investimento em tecnologia e treinamento de seu quadro de profissionais, com objetivo de buscar eficiência operacional, é ratificado pela otimização do faturamento de PAs nas operações do 2T18.

Comentário do Desempenho

COMENTÁRIO DE DESEMPENHO 2T 2018

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

4

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

DESEMPENHO FINANCEIRO

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	2T18	1T18	2T17	% Variação vs.		1S18	1S17	% Variação
				1T18	2T17			
Receita bruta	143.139	143.369	146.180	-0,2%	-2,1%	286.508	281.205	1,9%
Contact	91.005	92.565	103.361	-1,7%	-12,0%	183.570	194.821	-5,8%
Cobrança	52.134	50.804	42.819	2,6%	21,8%	102.938	86.384	19,2.
Receita líquida	130.158	131.064	134.141	-0,7%	-3,0%	261.222	257.704	1,4%
Contact	84.009	83.577	94.591	0,5%	-11,2%	167.586	178.300	-6,0%
Cobrança	46.149	47.487	39.550	-2,8%	16,7%	93.636	79.404	17,9%
Margem bruta	25,9%	29,3%	33,7%	(3,4) p.p.	(7,8) p.p.	27,6%	29,6%	(2,0) p.p.
EBITDA	5.285	10.701	17.256	-50,6%	-69,4%	15.986	19.266	-17,0%
Margem EBITDA	4,1%	8,2%	12,9%	(4,1) p.p.	(8,8) p.p.	6,1%	7,5%	(1,4) p.p.
Resultado líquido	(2.766)	163	5.792	-1.796%	-147,8%	(2.602)	8.541	-130,5%
Margem líquida	-2,1%	0,1%	4,3%	(2,2) p.p.	(6,4) p.p.	-1,0%	3,3%	-130,1%

■ RECEITA

O faturamento bruto da Companhia apresentou crescimento de **1,9%** na comparação entre o 1S18 e o 1S17. Esse acréscimo é justificado pelo aumento no volume de posições de atendimento observadas nos períodos em análise e pelo crescimento orgânico da Companhia.

O faturamento trimestral nos 2T18, 1T18 e 2T17 se manteve linear, entre R\$ 143 MM e R\$ 146 MM, oscilando em torno de 2% entre os trimestres analisados.

Por fim, o volume de operações da Companhia apresentou redução no mês de junho motivado pelos jogos da Copa do Mundo. Esse evento afetou negativamente tanto a receita quanto a margem da Companhia neste mês.

■ CUSTOS

Comentário do Desempenho

COMENTÁRIO DE DESEMPENHO 2T 2018

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

5

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	2T18	1T18	2T17	% Variação vs.		1S18	1S17	% Variação
				1T18	2T17			
Receita bruta	143.139	143.369	146.180	-0,2%	-2,1%	286.508	281.205	1,9%
(-) Deduções da receita	(12.981)	(12.305)	(12.039)	5,5%	7,8%	(25.286)	(23.501)	7,6%
Receita líquida	130.158	131.064	134.141	-0,7%	-3,0%	261.222	257.704	1,4%
(-) Custos operacionais	(96.435)	(92.655)	(88.934)	4,1%	8,4%	(189.090)	(181.401)	4,2%
Pessoal	(81.557)	(77.002)	(70.105)	5,9%	16,3%	(158.559)	(143.292)	10,7%
Serviços de terceiros	(14.878)	(15.653)	(18.829)	-5,0%	-21,0%	(30.531)	(38.109)	-19,9%
Lucro bruto	33.723	38.409	45.207	-12,2%	-25,4%	72.132	76.303	-5,5%
Margem operacional	25,91%	29,31%	33,70%	(3,4) p.p.	(7,8) p.p.	27,61%	29,61%	(2,0) p.p.

- **PESSOAL:** O custo com pessoal apresentou acréscimo de 5,9% entre o 1T18 e o 2T18, passando de R\$ 77 MM para R\$ 81,6 MM. Na análise semestral, o acréscimo foi de 10,7%, subindo de R\$ 143,3 MM no 1S17 para R\$ 158,6 MM no 1S18. Esses aumentos são motivados pelas correções salariais realizadas entre 2017 e 2018, bem como pelas perspectivas estimadas de crescimento para o 2S18. A Companhia aumentou seu quadro de profissionais em abril e maio de 2018, para atendimento das demandas dos clientes, e em junho, devido à intensificação do uso de tecnologia nas operações por meio da digitalização e dos ganhos de eficiência, a Companhia realizou revisão do quadro de pessoas na área fim. Esse movimento promoveu impacto relevante no resultado de junho de 2018, tendo em vista a necessidade temporal para realizar a revisão do quadro em função da redução da demanda de serviços. Em maio de 2018, o quadro da Companhia era composto por 13.925 profissionais. Em junho do mesmo ano, pelos fatores anteriormente descritos, passou para 13.095 profissionais, uma redução de 6% na força de trabalho. Com esse movimento, a Companhia acredita no reaquecimento do mercado para o 2S18 e que sua força de trabalho está adequada ao atual contexto econômico, potencializando recuperação da margem operacional para o 2S18.
- **SERVIÇOS DE TERCEIROS:** O custo com serviços de terceiros apresentou redução de 5% entre o 1T18 e o 2T18, e de **19,9%** entre o 1S18 e o 1S17. A Companhia dedica esforços constantes para otimização de produtividade. Em 2017, por exemplo, realizou a revisão dos serviços de terceiros necessários a sua operação, observando oportunidades de reduções desses custos.
- **MARGEM BRUTA:** A Companhia apresentou resultado constante no 1S18, se comparado ao 1S17, com margens operacionais em torno de **27,6 e 29,6%**. O principal ofensor à margem operacional do 1S18 foi o resultado de junho de 2018 no segmento de Cobrança, afetado pelo desaquecimento do mercado e pelos atuais níveis de desemprego observados no País, fator que impacta diretamente nas atividades deste setor.

■ DESPESAS OPERACIONAIS

Flex Gestão de	2T18	1T18	2T17	% Variação vs.	1S18	1S17
----------------	------	------	------	----------------	------	------

Comentário do Desempenho

COMENTÁRIO DE DESEMPENHO 2T 2018

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

6

Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)			1T18	2T17			% Variação	
Despesas com vendas	(440)	(327)	(482)	34,6%	-32,2%	(767)	(690)	11,2%
Despesas gerais e administrativas	(31.651)	(34.763)	(34.830)	-9,0%	-0,2%	(66.414)	(68.199)	-2,6%
Despesas com pessoal	(13.527)	(14.219)	(16.232)	-4,9%	-12,4%	(27.746)	(32.637)	-15,0%
Depreciação e amortização	(4.381)	(7.336)	(6.694)	-40,3%	9,6%	(11.715)	(13.342)	-12,2%
Material de consumo	(4.077)	(3.306)	(3.832)	23,3%	-13,7%	(7.383)	(6.730)	9,7%
Serviços de terceiros	(4.511)	(4.640)	(4.163)	-2,8%	11,5%	(9.151)	(5.959)	53,6%
Outras despesas	(5.155)	(5.262)	(3.909)	-2,0%	34,6%	(10.419)	(9.531)	9,3%
Outras receitas e (despesas) operacionais	(728)	46	667	-1.682%	-93,1%	(682)	(1.490)	-54,2%
Despesas operacionais	(32.819)	(35.044)	(34.465)	-6,3%	1,2%	(67.863)	(70.739)	-4,1%
% da receita líquida	25,2%	26,7%	25,8%	(1,5) p.p.	(0,6) p.p.	26,0%	27,4%	(1,4) p.p.

- **PESSOAL:** Apresentou redução de **4,9%** entre o 2T18 e o 1T18, motivada por revisões nos quadros das áreas meio, bem como terceirização de parte dos serviços de limpeza e segurança realizados no Administrativo. Na comparação anual entre o 1S18 e o 1S17, a redução foi de **15,0%**, também incentivada por revisões nos quadros das áreas administrativas da Companhia.
- **DEPRECIÇÃO E AMORTIZAÇÃO:** O principal motivo para esta redução ocorreu no 2T17, quando a marca do Grupo RR, adquirida em 2015, foi integralmente amortizada. A partir do 3T17, não há reconhecimento de amortização deste ativo, visto que seu valor residual é nulo. Na análise semestral, a redução nesta despesa foi de 12,2%, tendo apurado R\$ 11,7 MM no 1S18 contra R\$ 13,3 MM no 1S17.
- **MATERIAL DE CONSUMO:** Esta despesa se manteve linear nos trimestres em análise, oscilando entre R\$ 3,0 e 4,0 MM. Na análise semestral, também é observada linearidade, mantendo as despesas com material de consumo em torno de R\$ 7 MM. No semestre, o aumento de 9,7% nestas despesas é motivado pela inflação do período, pelo acréscimo na quantidade de profissionais da Companhia, além do aumento na quantidade de unidades operacionais ocorrida entre o 2S17 e 1S18. Esses fatores indicam expressivo ganho de eficiência no uso dos materiais de consumo, pois mesmo com o aumento significativo na quantidade de funcionários e de unidades operacionais, a Companhia conseguiu manter os níveis de consumo desses materiais estáveis.
- **SERVIÇOS DE TERCEIROS:** Essa despesa se manteve linear entre os trimestres analisados, com níveis próximos a R\$ 4,5 MM. Na análise semestral, observa-se aumento de 53,6%, passando de R\$ 6,0 MM no 1S17 para R\$ 9,1 MM no 1S18. Esse aumento foi motivado pela terceirização de parte das atividades de limpeza, segurança e pelo processo de listagem na bolsa de valores. A listagem ensejou um volume elevado em despesas com consultorias e serviços de terceiros no 1T18.

Comentário do Desempenho

COMENTÁRIO DE DESEMPENHO 2T 2018

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

7

■ **EBITDA**

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	2T18	1T18	2T17	% Variação vs.		1S18	1S17	% Variação
				1T18	2T17			
Lucro (prejuízo) líquido	(2.765)	163	5.792	-1.796%	-97,2%	(2.602)	8.541	-130,5%
(+) Imposto de renda e contribuição social	(1.683)	353	1.358	-576,5%	-74,0%	(1.329)	(10.530)	-87,4%
(+) Resultado financeiro líquido	5.353	2.849	3.412	87,9%	-16,5%	8.202	7.913	3,6%
(+) Depreciação/amortização	4.381	7.336	6.694	-40,3%	9,6%	11.715	13.342	-12,2%
EBITDA	5.285	10.701	17.256	-50,6%	-69,4%	15.986	19.266	-17,0%
Margem EBITDA	4,1%	8,2%	12,9%	(4,1) p.p.	(8,8) p.p.	6,1%	7,5%	(1,4) p.p.

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

A margem EBITDA - lucro antes de juros, impostos, depreciação e amortização - apresentou redução de 1,4 p.p. entre o 1S18 e o 1S17, motivado substancialmente pela perda de margem operacional em 2,0 p.p. observada nos períodos em comparação. Nas despesas operacionais, a Companhia conseguiu reduzir em 4,1% o volume entre os semestres analisados, diminuindo o impacto da perda de margem operacional mencionado.

■ **RESULTADO FINANCEIRO LÍQUIDO**

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	2T18	1T18	2T17	% Variação vs.		1S18	1S17	% Variação
				1T18	2T17			
Resultado financeiro	(5.352)	(2.849)	(3.412)	87,9%	56,9%	(8.202)	(7.913)	3,6%
Receitas financeiras	376	360	453	4,4%	-17,0%	736	771	-4,5%
Despesas financeiras	(5.728)	(3.209)	(3.865)	78,5%	48,2%	(8.938)	(8.684)	2,9%

As receitas financeiras da Companhia se mantiveram lineares nos períodos analisados, oscilando entre R\$ 360 e R\$ 450 mil por trimestre. Na análise semestral, a linearidade entre os valores apresentados também foi observada.

As despesas financeiras apresentaram substancial crescimento entre os períodos analisados. Elas foram motivadas pelo aumento de dívida realizado no 2T18 para financiamento dos investimentos feitos pela Companhia e para financiamento do capital de giro. Adicionalmente, a Companhia está em processo de reperfilamento de sua dívida bancária, buscando o alongamento do prazo atual da carteira de empréstimos. Esse evento promove acréscimo nas despesas com o IOF sobre os novos

Comentário do Desempenho

COMENTÁRIO DE DESEMPENHO 2T 2018

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

8

contratos de empréstimos. Na análise semestral, o resultado financeiro se manteve constante, com aumento de 3,6% entre o 1S17 e o 1S18, passando de R\$ 7,9 MM para R\$ 8,2 MM.

■ RESULTADO LÍQUIDO

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	2T18	1T18	2T17	% Variação vs.		1S18	1S17	% Variação
				1T18	2T17			
Resultado líquido	(2.765)	163	5.792	-1.796,8%	-147,8%	(2.602)	8.541	-130,5%
Margem líquida	-2,1%	0,1%	4,3%	(2,2) p.p.	(6,4) p.p.	-1,0%	3,3%	(4,4) p.p.

O resultado líquido do 1S17 foi substancialmente afetado pelos impostos diferidos, no valor de R\$ 11 MM, oriundos na incorporação de controladas. Esse evento é extraordinário e, desconsiderando seu impacto, o resultado do 1S17 seria negativo em R\$ 2,5 MM. Este valor é próximo ao resultado do 1S18, negativo em R\$ 2,6 MM. Os principais fatores que contribuíram para este resultado foram abordados nas seções anteriores, dentre os quais se destacam: resultado de junho no segmento de Cobrança fortemente impactado pelos níveis atuais de desemprego no Brasil e estrutura de custos de pessoas, revisado em junho de 2018 para viabilizar resultados positivos no 2S18.

O resultado líquido auferido no 2T18 foi inferior ao apurado no 1T18, pelos fatores descritos acima.

■ INVESTIMENTOS

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	2T18	1T18	2T17	% Variação vs.		1S18	1S17	% Variação
				1T18	2T17			
Investimentos totais	9.862	5.642	5.469	74,8%	80,3%	15.503	10.716	45,0%
% receita líquida	7,6%	4,3%	4,1%	3,3 p.p.	0,2 p.p.	5,9%	4,1%	1,8 p.p.

A Companhia manteve o investimento em Capex entre 4% e 6%, receita líquida no 1S18 e no 1S17. Neste período comparativo houve acréscimo de 1,8 p.p. neste indicador, o que reforçou a importância dos investimentos realizados pela Companhia no âmbito de seu planejamento estratégico para os próximos anos.

Na análise trimestral, a Companhia aplicou no 2T18 R\$ 9,9 MM. Enquanto que no 1T18 a aplicação total foi de R\$ 5,6 MM. Gradualmente, a Flex aumenta o % de investimento em Capex ao longo do ano, à medida em que o volume de operações ganha maior giro motivado pela sazonalidade.

No 2T18 a Companhia inaugurou a Unidade Porto Alegre, justificando o acréscimo no volume investido em comparação ao 1T18.

■ FLUXO DE CAIXA

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	2T18	1T18	2T17	% Variação vs.		1S18	1S17	% Variação
				1T18	2T17			

Comentário do Desempenho

COMENTÁRIO DE DESEMPENHO 2T 2018

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

9

Operacional	12.927	2.847	5.476	354,1%	136,0%	15.774	(2.929)	-
Investimento	(10.733)	(6.554)	(10.749)	63,8%	-0,2%	(17.287)	(15.233)	18,8%
Financiamento	401	(3.474)	(5.526)	-111,5%	-107,3%	(3.073)	1.749	-
Aumento (redução) de caixa	2.595	(7.181)	(10.799)	-136,1%	-124,0%	(4.586)	(16.413)	-67,1%

- **OPERACIONAL:** A Companhia apurou fluxo de caixa operacional positivo em 2018. No 1S18 o fluxo foi de R\$ 15,8 MM, apresentando expressiva recuperação da capacidade de geração de caixa operacional da Companhia, visto que no 1S17 houve consumo de caixa operacional de R\$ 2,9 MM. Este resultado é consequência dos investimentos realizados em infraestrutura, tecnologia e pessoas, feitos em exercícios anteriores, assim como ganhos de escala observados nas operações. Na análise trimestral, a Companhia apurou no 2T18 fluxo de caixa operacional positivo de R\$ 12,9 MM. O montante foi superior ao apurado no 1T18, no valor de R\$ 2,9 MM, e no mesmo período do exercício anterior do 2T17, de R\$ 5,4 MM.
- **INVESTIMENTO:** As atividades de investimento apresentaram acréscimo no 2T18, se comparado ao 1T18, motivado pela inauguração da Unidade Porto Alegre e de melhorias realizadas nos demais sites operacionais da Companhia. O montante total investido no 2S18 foi de R\$ 17,3 MM, superior em 18,8% ao 2S17, com registro de R\$ 15,2 MM. Dentre os fatores que contribuíram para esta variação, destaca-se o pagamento final da aquisição da Primius Techonology, realizado no 2S18.
- **FINANCIAMENTO:** A Companhia captou financiamentos ao longo de 2017 para custear seu plano de investimentos e as obras das Unidades Atucuri, Flex Continente e Boa Esperança. O cronograma para 2018 prevê investimentos menores do que os realizados em 2017, com foco na redução da dívida líquida da Companhia. Dessa forma, no 2S18, observou-se fluxo negativo de R\$ 3 MM nas atividades de financiamento.

- **ESTRUTURA DE CAPITAL**

Comentário do Desempenho

COMENTÁRIO DE DESEMPENHO 2T 2018

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

10

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	30/06/2018	31/12/2017	30/06/2017	% Variação vs. 31/12/2017	% Variação vs. 30/06/2017
Empréstimos e financiamentos					
Circulante	72.825	80.035	51.464	-9,0%	41,5%
Não circulante	38.962	34.022	43.964	14,5%	-11,4%
Instrumentos financeiros derivativos	(1.544)	(3.853)	(4.787)	-59,9%	-67,7%
Dívida bruta	110.243	110.204	90.641	0,0%	21,6%
(-) Disponibilidades	(14.000)	(19.393)	(22.079)	-27,8%	-36,6%
Dívida líquida	96.243	90.811	68.562	6,0%	40,4%
EBITDA 12M	41.515	44.795	41.803	-7,3%	-0,7%
Dívida líquida/EBITDA 12M (x)	2,32	2,03	1,64	0,29 p.p.	(0,68) p.p.

Nota: 12M = últimos 12 meses

A Companhia apresenta baixo indicador de alavancagem, medido pela dívida líquida / EBITDA LTM 12X abaixo de 2,5. Isso indica que a Flex possui capacidade de liquidar sua dívida com duas vezes e meia seu EBITDA anual, indicador abaixo da média de mercado para o cenário nacional e para o segmento de atuação da Companhia.

Comentário do Desempenho

COMENTÁRIO DE DESEMPENHO 2T 2018

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

11

ANEXOS

DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO TRIMESTRAL (em milhares de R\$)	2T18	1T18	2T17	% Variação vs.	
				1T18	2T17
Receita líquida	130.158	131.064	134.141	-0,7%	-3,0%
(-) Custo dos serviços prestados	(96.435)	(92.655)	(88.934)	4,1%	8,4%
Resultado bruto	33.723	38.409	45.207	-12,2%	-25,4%
Despesas operacionais	(32.819)	(35.044)	(34.645)	-6,3%	-5,3%
Despesas com vendas	(440)	(327)	(482)	34,6%	-8,7%
Despesas gerais e administrativas	(31.651)	(34.763)	(34.830)	-9,0%	-9,1%
Outras receitas e despesas operacionais	(728)	46	667	-	-209,1%
Resultado antes do resultado financeiro e dos tributos	904	3.365	10.562	-73,1%	-91,4%
Resultado financeiro	(5.352)	(2.849)	(3.412)	87,9%	56,9%
Receitas financeiras	376	360	453	4,4%	-17,0%
Despesas financeiras	(5.728)	(3.209)	(3.865)	78,5%	48,2%
Resultado antes dos tributos sobre o lucro	(4.448)	516	7.150	-	-162,2%
Imposto de renda e contribuição social sobre o lucro	1.683	(353)	(1.358)	-	-
Corrente	115	(115)	(598)	-	-
Diferido	1.568	(238)	(760)	-	-
Lucro (Prejuízo) líquido do período	(2.765)	163	5.792	-	-

DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO SEMESTRAL (em milhares de R\$)	1S18	1S17	% Variação	
			1S18	1S17
Receita líquida	261.222	257.704	1,4%	
(-) Custo dos serviços prestados	(189.090)	(181.401)	4,2%	
Resultado bruto	72.132	76.303	-5,5%	
Despesas operacionais	(67.863)	(70.379)	-3,6%	
Despesas com vendas	(767)	(690)	11,2%	
Despesas gerais e administrativas	(66.414)	(68.199)	-2,6%	
Outras receitas e despesas operacionais	(682)	(1.490)	-54,2%	
Resultado antes do resultado financeiro e dos tributos	4.269	5.924	-27,9%	
Resultado financeiro	(8.202)	(7.913)	3,6%	
Receitas financeiras	736	771	-4,5%	
Despesas financeiras	(8.938)	(8.684)	2,9%	
Resultado antes dos tributos sobre o lucro	(3.933)	(1.989)	97,7%	
Imposto de renda e contribuição social sobre o lucro	1.331	10.530	-87,4%	
Corrente	-	(598)	-	
Diferido	1.331	11.128	-88,0%	
Lucro (Prejuízo) líquido do período	(2.602)	8.541	-	

Comentário do Desempenho

COMENTÁRIO DE DESEMPENHO 2T 2018

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

12

DEMONSTRAÇÃO DO FLUXO DE CAIXA TRIMESTRAL (em milhares de R\$)	2T18	1T18	2T17	% Variação vs.	
				1T18	2T17
Fluxo de caixa gerado (consumido) nas atividades operacionais	12.927	2.847	5.476	354,1%	136,1%
Lucro (prejuízo) antes do imposto de renda e da contribuição social	(4.449)	516	7.150	-	-
Ajustes para conciliar o resultado	11.993	9.393	11.451	27,7%	4,7%
Depreciação e amortização	4.380	7.335	6.697	-40,3%	-34,6%
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	803	-	800	100,0%	0,4%
Provisão para riscos trabalhistas	-	-	-	-	-
Baixa de ativo imobilizado e intangível	-	-	534	-	-100,0%
Instrumentos financeiros derivativos	1.915	394	401	386,0%	377,6%
Juros sobre empréstimos, financiamentos e dívidas	4.895	1.664	3.022	194,2%	62,0%
Variações nos ativos e passivos	11.869	(4.088)	(14.188)	-	-
Outros	(6.486)	(2.974)	1.063	118,1%	-
Imposto de renda e contribuição social pagos	-	(115)	-	100,0%	0,0%
Juros pagos	(6.486)	(2.859)	1.063	126,9%	-
Fluxo de caixa consumido pelas atividades de investimento	(10.733)	(6.554)	(10.749)	63,8%	-0,1%
Pagamento de cotas adquiridas de controladas	(872)	(1.720)	(5.280)	-49,3%	-83,5%
Caixa incorporado de controladas	-	808	-	-	-
Aquisição de ativo Imobilizado e intangível	(9.861)	(5.642)	(5.469)	74,8%	80,3%
Fluxo de caixa gerado (consumido) nas atividades de financiamento	401	(3.474)	(5.526)	-	-
Dividendos pagos	(1.917)	-	(1.863)	-	2,9%
Captação de empréstimos e financiamentos	32.187	24.616	11.680	30,8%	175,6%
Amortização de empréstimos e financiamentos	(29.869)	(28.090)	(15.343)	6,3%	94,7%
Aumento (redução) de caixa e equivalentes de caixa	2.595	(7.181)	(10.799)	-	-
No início do período	11.405	18.586	22.079	-38,6%	-48,3%
No final do período	14.000	11.405	11.280	22,8%	24,1%

Comentário do Desempenho

COMENTÁRIO DE DESEMPENHO 2T 2018

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

13

DEMONSTRAÇÃO DO FLUXO DE CAIXA SEMESTRAL (em milhares de R\$)	1S18	1S17	% Variação
Fluxo de caixa gerado (consumido) nas atividades operacionais	15.774	(2.929)	-
Lucro (prejuízo) antes do imposto de renda e da contribuição social	(3.933)	(1.989)	97,7%
Ajustes para conciliar o resultado	21.386	26.394	-19,0%
Depreciação e amortização	11.715	13.342	-12,2%
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	803	2.300	-65,1%
Provisão para riscos trabalhistas	-	-	-
Baixa de ativo imobilizado e intangível	-	656	-100,0%
Instrumentos financeiros derivativos	2.309	3.074	-24,9%
Juros sobre empréstimos, financiamentos e dívidas	6.559	7.022	16,8%
Variações nos ativos e passivos	7.781	(25.526)	-
Outros	(9.460)	(1.808)	432,2%
Imposto de renda e contribuição social pagos	(115)	-	100,0%
Juros pagos	(9.345)	(1.808)	416,9%
Fluxo de caixa consumido pelas atividades de investimento	(17.287)	(15.233)	13,5%
Pagamento de cotas adquiridas de controladas	(2.592)	(6.125)	-57,7%
Caixa incorporado de controladas	808	1.608	-49,8%
Aquisição de ativo imobilizado e intangível	(15.503)	(10.716)	44,7%
Fluxo de caixa gerado (consumido) nas atividades de financiamento	(3.073)	1.749	-275,6%
Dividendos pagos	(1.917)	(1.863)	-
Captação de empréstimos e financiamentos	56.803	74.576	-23,8%
Amortização de empréstimos e financiamentos	(57.959)	(70.964)	-18,3%
Aumento (redução) de caixa e equivalentes de caixa	(4.586)	(16.413)	-72,1%
No início do período	18.586	27.639	-32,9%
No final do período	14.000	11.280	24,1%

Comentário do Desempenho

COMENTÁRIO DE DESEMPENHO 2T 2018

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

14

BALANÇO PATRIMONIAL – ATIVO (em milhares de R\$)	30/06/2018	31/12/2017	30/06/2018 vs. 31/12/2017	30/06/2017	30/06/2018 vs. 30/06/2017
Ativo total	308.091	294.750	4,5%	260.201	18,4%
Ativo circulante	165.089	155.704	6,0%	125.402	31,1%
Caixa e equivalentes de caixa	14.000	19.393	-27,8%	11.280	24,1%
Contas a receber de clientes	118.671	105.727	12,2%	91.607	29,5%
Impostos a recuperar	5.541	5.160	7,4%	4.450	24,5%
Imposto de renda e contribuição social a recuperar	3.567	5.255	-32,1%	4.152	-14,1%
Instrumentos financeiros derivativos	6.766	5.837	15,9%	4.492	50,6%
Outros créditos	16.544	14.332	15,4%	9.421	75,6%
Ativo não circulante	143.002	139.046	2,8%	134.799	6,1%
Realizável a longo prazo	12.267	12.104	1,3%	19.661	-37,6%
Imposto de renda e contribuição social diferidos	2.138	807	164,9%	4.531	-52,8%
Depósitos judiciais	7.583	1.899	299,3%	1.024	640,5%
Outros créditos	2.546	9.398	-72,9%	14.106	-82,0%
Investimentos	190	194	-2,0%	28	579,2%
Imobilizado	66.886	66.256	1,0%	56.923	17,5%
Intangível	63.659	60.492	5,2%	58.187	9,4%

Comentário do Desempenho

COMENTÁRIO DE DESEMPENHO 2T 2018

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

15

BALANÇO PATRIMONIAL - PASSIVO (em milhares de R\$)	30/06/2018	31/12/2017	30/06/2018 vs. 31/12/2017	30/06/2017	30/06/2018 vs. 30/06/2017
Passivo total e patrimônio líquido	308.091	294.750	4,5%	260.201	18,4%
Passivo circulante	175.985	166.225	5,9%	121.654	44,7%
Fornecedores	20.289	16.840	20,5%	9.845	106,1%
Empréstimos e financiamentos	72.825	80.035	-9,0%	45.734	59,2%
Obrigações trabalhistas	50.912	41.091	23,9%	48.777	4,4%
Obrigações tributárias	18.365	15.330	19,8%	9.801	87,4%
Imposto de renda e contribuição social a recolher	2.290	1.980	15,7%	3.884	-41,0%
Aquisição de controladas	2.617	4.573	-42,8%	2.024	29,3%
Dividendos a pagar	462	2.377	-80,6%	-	100%
Instrumentos financeiros derivativos	5.222	1.984	163,2%	106	4.826%
Outras contas a pagar	3.005	2.015	49,1%	1.483	102,6%
Passivo não circulante	59.351	53.168	11,6%	68.282	-13,1%
Empréstimos e financiamentos	38.962	34.022	14,5%	45.573	-14,5%
Obrigações tributárias	10.157	6.768	50,1%	7.031	44,5%
Imposto de renda e contribuição social a recolher	5.792	7.275	-20,4%	7.124	-18,7%
Provisões para riscos trabalhistas	680	680	0,0%	376	80,8%
Aquisição de controladas	3.760	4.423	-15,0%	8.178	-54,0%
Patrimônio líquido	72.755	75.357	-3,5%	70.265	3,5%
Capital social	65.000	65.000	-	59.000	10,2%
Reserva legal	1.010	1.010	-	509	98,4%
Reserva de lucros	11.480	11.480	-	4.348	164,0%
Resultado do período	(2.602)	-	-	8.541	-130,5%
Ajuste de avaliação patrimonial	(2.133)	(2.133)	-	(2.133)	-

SOBRE A FLEX GESTÃO DE RELACIONAMENTOS S.A.

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

A oferta de serviços caracteriza a Companhia como provedora *full service*, com atuação em vendas, 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 Flex foi fundada com o propósito de “Fazer a Diferença na Vida das Pessoas”. Erguida sob valores sólidos e orientada por uma missão e visão de futuro compartilhadas, ela é uma das dez maiores empresas do setor. Atualmente com mais de 13.000 profissionais, a Companhia conta com 15 unidades operacionais, localizadas nas cidades de São Paulo/SP (6 unid.), Engenheiro Coelho/SP (1 unid.), Florianópolis/SC (3 unid.), Palhoça/SC (1 unid.), Lages/SC (2 unid.), Xanxerê/SC (1 unid.) e Porto Alegre/RS (1 unid.).

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

■ CONTACT

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

- **RETENÇÃO:** Também 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.
- **CONTACT CENTER NA NUVEM (CLOUD CONTACT CENTER):** A solução busca atender as operações de telemarketing (contact center) não terceirizadas, ou seja, que operam dentro das instalações e com recursos (humanos e físicos) da própria empresa. Batizado de Zaas.Digital, o telemarketing (contact center) na nuvem fornece tecnologia (softwares e telecomunicações) e serviços agregados, o que possibilita às empresas clientes utilizar soluções para contact center em suas próprias instalações.

■ ZAAS DIGITAL

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

■ RECUPERAÇÃO DE CRÉDITOS - COBRANÇA

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

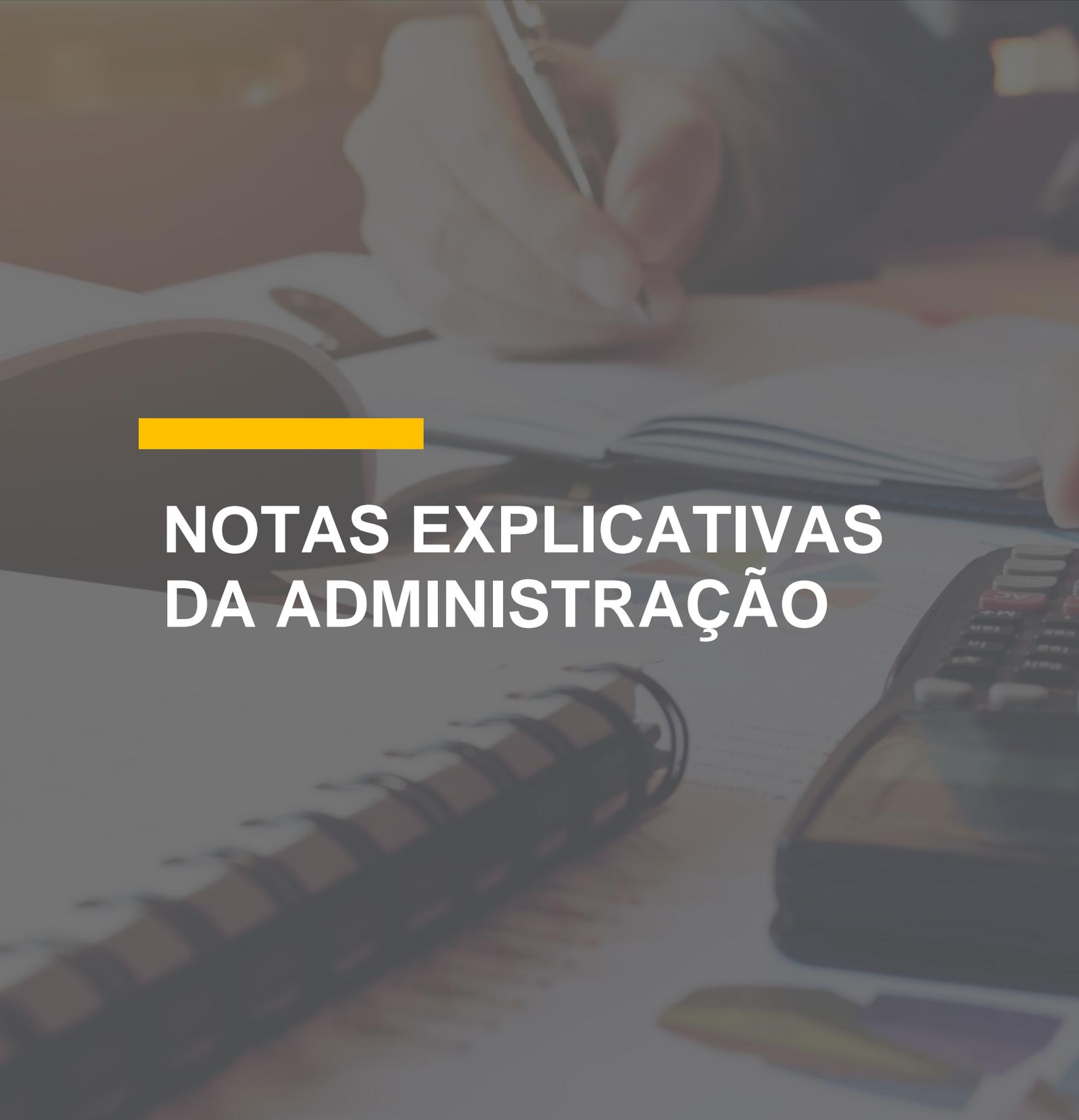
- **AFIRMAÇÃO SOBRE EXPECTATIVAS FUTURAS**

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

Notas Explicativas



NOTAS EXPLICATIVAS DA ADMINISTRAÇÃO



Notas Explicativas

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias em 30 de junho de 2018
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

1. CONTEXTO OPERACIONAL

1.1 DESCRIÇÃO DA SOCIEDADE:

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

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

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

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

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.

Notas Explicativas

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias em 30 de junho de 2018
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

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

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

1.2 ASPECTOS SOCIETÁRIOS:

Reestruturação societária – Incorporação de controlada - Primius Technology Serviços em Informática Ltda

Em 02 de janeiro de 2018, a Companhia incorporou a controlada Primius Technology Serviços em Informática Ltda., conforme Instrumento Particular de Protocolo de Incorporação e sua Justificação celebrado na mesma data. O patrimônio líquido da controlada era de R\$ 1.037 em 31 de dezembro de 2017. O valor incorporado não difere dos valores constantes nos livros contábeis.

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

	31/12/2017
Caixa e equivalentes de caixa	808
Contas a receber de clientes	722
Impostos a recuperar	33
Outras contas a receber	20
Imobilizado	33
Intangível	9
Fornecedores	(125)
Obrigações trabalhistas	(331)
Obrigações tributárias	(132)
Acervo líquido incorporado	<u>1.037</u>

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

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

Notas Explicativas

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias em 30 de junho de 2018
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

A Companhia não está apresentando demonstrações financeiras consolidadas no trimestre findo em 30 de junho de 2018 devido a incorporação da controlada comentada na Nota Explicativa 1.2.

A preparação das informações financeiras intermediárias da Companhia requer que a Administração faça julgamentos, use estimativas e adote premissas que afetam os valores apresentados de receitas, despesas, ativos e passivos, incluindo passivos contingentes. Contudo, a incerteza relativa a esses julgamentos, premissas e estimativas poderia levar a resultados que requeiram um ajuste significativo ao valor contábil de certos ativos e passivos em exercícios futuros. A Companhia revisa seus julgamentos, estimativas e premissas trimestralmente. As informações financeiras intermediárias foram preparadas com base no custo histórico recuperável.

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.

3. RESUMO DAS PRINCIPAIS PRÁTICAS CONTÁBEIS

As informações financeiras intermediárias foram preparadas de acordo com a Deliberação CVM nº 673/11, que estabelece o conteúdo mínimo de uma demonstração financeira intermediária e os princípios para reconhecimento e mensuração para demonstrações completas ou condensadas de período intermediário. As informações financeiras intermediárias, nesse caso, informações trimestrais, têm como objetivo prover atualização com base nas últimas demonstrações financeiras anuais completas. Portanto, elas focam em novas atividades, eventos e circunstâncias e não duplicam informações previamente divulgadas, exceto quando a Administração julga relevante a manutenção de uma determinada informação. As informações financeiras intermediárias aqui apresentadas foram preparadas com base nas políticas contábeis e métodos de cálculo de estimativas adotados na elaboração das demonstrações financeiras anuais do exercício findo em 31 de dezembro de 2017 (notas 1 e 2), exceto pela adoção das normas IFRS 15 / CPC 47 – Receita de Contrato com cliente e IFRS 9 / CPC 48 – Instrumentos financeiros, comentadas a seguir.

A Companhia adotou todas as normas, revisões de normas e interpretações emitidas pelo CPC, pelo IASB e órgãos reguladores que estavam em vigor em 30 de junho de 2018.

Conforme permitido pela Deliberação CVM nº 673/11, a Administração optou por não divulgar novamente em detalhes as políticas contábeis adotadas pela Companhia. Assim, faz-se necessário a leitura destas informações financeiras intermediárias em conjunto com as demonstrações financeiras anuais do exercício findo em 31 de dezembro de 2017, de modo a permitir que os usuários ampliem o seu entendimento acerca da condição financeira e de liquidez da Companhia e da sua capacidade em gerar lucros e fluxos de caixa.

Notas Explicativas

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias em 30 de junho de 2018
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

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

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

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

Classificação e mensuração

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

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

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

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

A Companhia adotou a nova prática a partir de 1º de janeiro de 2018 e não fará reapresentação de informações comparativas, como permitido pela norma.

A Companhia realizou uma avaliação de impacto detalhada dos aspectos da IFRS 9 mencionados acima e concluiu por um aumento na provisão para perdas com as Contas a Receber. A Companhia aplicou a abordagem simplificada e registrou perdas esperadas durante toda a vida em contas a receber de clientes.

Notas Explicativas

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias em 30 de junho de 2018
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

A Companhia tem a expectativa de continuar avaliando pelo valor justo todos os ativos financeiros atualmente mantidos ao valor justo.

Empréstimos, bem como contas a receber de clientes, são mantidos para captar fluxos de caixa contratuais e deverão gerar fluxos de caixa representando apenas pagamentos de principal e juros. A Companhia analisou as características contratuais de fluxo de caixa desses instrumentos e concluiu que eles atendem aos critérios de mensuração de custo amortizado de acordo com a IFRS 9. Portanto, não se faz necessária a reclassificação para esses instrumentos.

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

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

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

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

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

4. GESTÃO DE RISCO FINANCEIRO

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

4.1. FATORES DE RISCO FINANCEIRO

(a) RISCO DE MERCADO

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

Decorre da possibilidade de a Companhia auferir ganhos ou sofrer perdas decorrentes de oscilações de taxas de juros incidentes sobre seus ativos e passivos financeiros. Para mitigar esse risco, as aplicações financeiras contratadas são valorizadas com base na variação do CDI e os contratos de financiamentos

Notas Explicativas

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias em 30 de junho de 2018
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

existentes são de longo prazo contratados com instituições financeiras de primeira linha, com encargos calculados de acordo com as condições usuais praticadas de mercado.

(b) RISCO DE CRÉDITO

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

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

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

	Controladora		Consolidado
	30/06/2018	31/12/2017	31/12/2017
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 8)	14.000	18.586	19.393
Contas a receber de clientes (Nota 9)	118.671	105.005	105.727
	132.671	123.591	125.121

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

(c) RISCO DE CÂMBIO

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

A Companhia possui política para mitigação dos riscos cambiais, evitando exposição a flutuações de valores de mercado e operando com instrumentos que permitam controles de riscos. Os instrumentos em aberto em 30 de junho de 2018 e dezembro de 2017 referem-se a contratos de venda cambial a termo a fim de proteger integralmente a exposição passiva em moeda estrangeira, originada de empréstimos e financiamentos captados em dólares norte-americanos em 2016, conforme demonstrado a seguir:

INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVATIVOS EM 30/06/2018						
Contraparte	Vencimento	Compra/ venda	Taxa futura	Valor justo da posição ativa	Valor justo da posição passiva	Saldo jun/2018
Citi	Fevereiro/2020	Compra	3,82	5.219	6.225	(1.006)
Itaú	Novembro/2019	Compra	3,77	10.850	9.094	1.756
CCB	Julho/2019	Compra	3,31	2.230	1.775	455
CCB	Julho/2019	Compra	3,12	1.669	1.438	231
CCB	Outubro/2018	Compra	3,23	649	541	108
						1.544

Notas Explicativas

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias em 30 de junho de 2018
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

Ativo	6.766
Passivo	(5.222)
Líquido	1.544

INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVATIVOS EM 31/12/2017

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

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. Os valores divulgados na tabela são os fluxos de caixa não descontados contratados.

Notas Explicativas

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias em 30 de junho de 2018
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

	CONTROLADORA			
	Menos de um ano	Entre um e três anos	Entre três e cinco anos	Acima de cinco anos
EM 30 DE JUNHO DE 2018				
Fornecedores	20.289	-	-	-
Empréstimos e financiamentos	82.692	40.248	2.491	-
Aquisição de controladas	3.147	3.928	-	-

EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017				
Fornecedores	16.715	-	-	-
Empréstimos e financiamentos	84.635	44.832	-	-
Aquisição de controladas	4.828	6.001	-	-

	CONSOLIDADO			
	Menos de um ano	Entre um e três anos	Entre três e cinco anos ¹	Acima de cinco anos
EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017				
Fornecedores	16.840	-	-	-
Empréstimos e financiamentos	84.635	44.832	-	-
Aquisição de controladas	4.828	6.001	-	-

(e) ANÁLISE DE SENSIBILIDADE – TAXA DE CÂMBIO

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

As variáveis de riscos relevantes para a Companhia no exercício, levando em consideração o exercício projetado de três meses para essa avaliação e a exposição à flutuação do dólar norte-americano. A administração entende que o cenário provável é uma redução de 6,62% 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 FINANCEIRO DERIVATIVOS	30/06/2018		
	Ativo	Passivo	Nocional
Contratos de câmbio a termo - R\$ para US\$ (Nota 15)	6.766	5.222	16.110
Empréstimos em US\$ (Nota 15)	-	16.302	-
Saldos em 30 de junho de 2018	6.766	21.524	16.110

Notas Explicativas

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias em 30 de junho de 2018
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

Operação	Risco	CENÁRIO				
		Provável	25%	50%	-25%	-50%
Hedge Dívida em US\$	Dívida (Risco aumento US\$)	1.066	1.333	1.600	(800)	(533)
	Derivativo (Risco queda US\$)	(1.066)	(1.333)	(1.600)	800	533
	Efeito líquido	-	-	-	-	-

O cenário provável utiliza a taxa de câmbio projetada a R\$ 3,60, com base nas projeções do Banco Central do Brasil, conforme relatório Focus datado de 29 de junho de 2018.

(f) ANÁLISE DE SENSIBILIDADE – TAXA DE JUROS

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

A administração entende que o cenário provável para os próximos doze meses é CDI a 9,55% ao ano, conforme expectativas de mercado e relatório Focus datado de 29 de junho de 2018.

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

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

Operação	Risco	CENÁRIO				
		Provável	25%	50%	-25%	-50%
Empréstimos e financiamentos	Varição do CDI	(10.671)	(13.339)	(16.007)	8.003	5.336

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

Notas Explicativas

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias em 30 de junho de 2018
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

equivalentes de caixa. O capital total é apurado através da soma do patrimônio líquido, conforme demonstrado no balanço patrimonial, com a dívida líquida.

Os índices de alavancagem financeira em 30 de junho de 2018 e 31 de dezembro de 2017 e podem ser assim sumarizados:

	Controladora		Consolidado
	30/06/2018	31/12/2017	31/12/2017
Empréstimos e financiamentos (Nota 15)	111.787	114.057	114.057
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 8)	(14.000)	(18.586)	(19.393)
Instrumentos financeiros derivativos (Nota 15)	(1.544)	(3.853)	(3.853)
Dívida líquida	96.243	91.618	90.811
Total do patrimônio líquido	72.755	75.357	75.357
TOTAL DO CAPITAL	168.998	166.975	166.168
Índice de alavancagem financeira - %	56,9	54,9	54,7

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:

Notas Explicativas

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias em 30 de junho de 2018
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

- **NÍVEL 1:** preços cotados (sem ajustes) nos mercados ativos para ativos ou passivos idênticos;
- **NÍVEL 2:** informações, além dos preços cotados incluídas no nível 1, que são observáveis pelo mercado para o ativo ou passivo, seja diretamente (ou seja, como preços) ou indiretamente (ou seja, derivados dos preços)
- **NÍVEL 3:** técnicas que usam dados que tenham efeito significativo no valor justo registrado que não sejam baseados em dados observáveis no mercado.

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

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

CONTROLADORA				
30/06/2018				
	<u>Nível 1</u>	<u>Nível 2</u>	<u>Nível 3</u>	<u>Saldo total</u>
Ativos financeiros ao valor justo por meio do resultado				
Instrumentos financeiros derivativos	-	6.766	-	6.766
Passivos financeiros ao valor justo por meio do resultado				
Instrumentos financeiros derivativos	-	(5.222)	-	(5.222)
SALDO LÍQUIDO	-	1.544	-	1.544
CONTROLADORA/CONSOLIDADO				
31/12/2017				
	<u>Nível 1</u>	<u>Nível 2</u>	<u>Nível 3</u>	<u>Saldo total</u>
Ativos financeiros ao valor justo por meio do resultado				
Instrumentos financeiros derivativos	-	5.837	-	5.837
Passivos financeiros ao valor justo por meio do resultado				
Instrumentos financeiros derivativos	-	(1.984)	-	(1.984)
SALDO LÍQUIDO	-	3.853	-	3.853

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

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.

Notas Explicativas

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias em 30 de junho de 2018
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

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

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

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

O resultado operacional por segmento está apresentado a seguir:

	30/06/2018		
	Telemarketing	Recuperação de créditos	Controladora
Receita operacional líquida	167.586	93.636	261.222
Custo dos serviços prestados	(117.566)	(71.524)	(189.090)
Lucro bruto	50.020	22.112	72.132
MARGEM BRUTA	29,8	23,6	27,6

	30/06/2017		
	Telemarketing	Recuperação de créditos	Consolidado
Receita operacional líquida	178.300	79.404	257.704
Custo dos serviços prestados	(125.880)	(55.521)	(181.401)
Lucro bruto	52.420	23.883	76.303
MARGEM BRUTA	29,4	30,1	29,6

As receitas brutas dos três principais clientes da Companhia representam aproximadamente 37% da receita total em 30 de junho de 2018 (aproximadamente 41% em 30 de junho de 2017). Demais receitas são oriundas de diversos clientes, sendo que nenhum deles isoladamente representa mais de 5% da receita bruta total.

6. INSTRUMENTOS FINANCEIROS POR CATEGORIA

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

Notas Explicativas

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias em 30 de junho de 2018
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

■ ATIVOS FINANCEIROS - CONTROLADORA

	Controladora			
	30/06/2018		31/12/2017	
	Empréstimos e recebíveis	Valor justo por meio do resultado	Empréstimos e recebíveis	Valor justo por meio do resultado
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 8)	14.000	-	18.586	-
Contas a receber de clientes (Nota 9)	118.671	-	105.005	-
Instrumentos financeiros derivativos (Nota 15)	-	6.766	-	5.837
	132.671	6.766	123.591	5.837

■ PASSIVOS FINANCEIROS – CONTROLADORA

	Controladora			
	30/06/2018		31/12/2017	
	Passivos financeiros ao custo amortizado	Valor justo por meio do resultado	Passivos financeiros ao custo amortizado	Valor justo por meio do resultado
Instrumentos financeiros derivativos (Nota 15)	-	5.222	-	1.984
Fornecedores (Nota 14)	20.289	-	16.715	-
Empréstimos e financiamentos (Nota 15)	111.787	-	114.057	-
Aquisição de controladas (Nota 11)	6.377	-	8.996	-
Outras contas a pagar	3.005	-	2.012	-
	141.458	5.222	141.780	1.984

■ ATIVOS FINANCEIROS - CONSOLIDADO

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

Notas Explicativas

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias em 30 de junho de 2018
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

■ PASSIVOS FINANCEIROS – CONSOLIDADO

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

7. QUALIDADE DO CRÉDITO DOS ATIVOS FINANCEIROS

A qualidade do crédito dos ativos financeiros que não estão vencidos ou *impaired* é avaliada periodicamente. Os saldos entre partes relacionadas representam um risco de crédito irrelevante.

	Controladora		Consolidado
	30/06/2018	31/12/2017	31/12/2017
CONTAS A RECEBER DE CLIENTES			
Contrapartes com classificação externa de crédito (<i>Standard & Poor's</i>)			
AAA	-	4.742	4.742
AA	1.329	-	-
BB	37.607	24.751	24.751
B	3.465	12.607	12.607
	42.402	42.100	42.100
Contrapartes sem classificação externa de crédito			
Grupo 2	77.402	63.235	63.957
TOTAL DE CONTAS A RECEBER DE CLIENTES (NOTA 9)	119.804	105.335	106.057
CONTA CORRENTE E DEPÓSITOS BANCÁRIOS DE CURTO PRAZO (1)			
A	432	420	420
BB	13.511	18.110	18.917
Contrapartes sem classificação externa de crédito	24	11	11
	13.968	18.541	19.348

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

Notas Explicativas

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias em 30 de junho de 2018
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

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

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

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

8. CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA

	Controladora		Consolidado
	30/06/2018	31/12/2017	31/12/2017
Bancos	1.590	6.073	6.073
Aplicações financeiras de liquidez imediata	12.410	12.513	13.320
	14.000	18.586	19.393

Os equivalentes de caixa são mantidos com a finalidade de atender a compromissos de caixa de curto prazo e não para investimento ou outros fins. A Companhia considera equivalentes de caixa uma aplicação financeira de conversibilidade imediata em um montante conhecido de caixa, sujeita a um insignificante risco de perda de valor, estão representadas por aplicações financeiras em certificados de depósito bancário com compromisso de recompra e são resgatáveis em prazo inferior a 90 dias da data das respectivas operações. As aplicações são classificadas como equivalentes de caixa, conforme a descrição do CPC 03 (R2) – Demonstração dos Fluxos de Caixa.

As aplicações financeiras são representadas por Certificados de Depósitos Bancários (CDB) e são remuneradas com base na variação do Certificado de Depósito Interbancário (CDI) entre 95% e 99% (2017 – 95% a 99%). As receitas financeiras geradas por essas aplicações financeiras são registradas como receitas financeiras (nota 22).

9. CONTAS A RECEBER DE CLIENTES E OUTRAS CONTAS A RECEBER

Descrição	Controladora		Consolidado
	30/06/2018	31/12/2017	31/12/2017
Contas a receber de clientes	119.804	105.335	106.057
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	(1.133)	(330)	(330)
Contas a receber de clientes, líquidas	118.671	105.005	105.727

Notas Explicativas

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias em 30 de junho de 2018
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

Outros créditos	14.263	12.226	12.087
Empréstimos para terceiros	9.864	11.548	11.548
Menos parcela não circulante	(7.583)	(9.397)	(9.398)
Parcela circulante	135.215	119.382	119.964

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

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

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

	Controladora		Consolidado
	30/06/2018	31/12/2017	31/12/2017
Contas a receber de clientes	118.671	105.005	105.727
Empréstimos para terceiros	9.864	11.548	11.548
	128.535	116.553	117.275

■ CONTAS A RECEBER LÍQUIDAS POR VENCIMENTO

	Controladora		Consolidado
	30/06/2018	31/12/2017	31/12/2017
A vencer	112.410	97.955	98.677
Vencidos:			
Até 30 dias	5.933	4.655	4.655
De 31 a 60 dias	328	1.052	1.052
De 61 a 90 dias	60	272	272
De 91 a 180 dias	537	276	276
Há mais de 180 dias	536	1.125	1.125
Total	119.804	105.335	106.057

■ MOVIMENTAÇÃO DA PROVISÃO PARA CRÉDITOS DE LIQUIDAÇÃO DUVIDOSA:

Descrição	Controladora		Consolidado
	30/06/2018	30/06/2017	30/06/2017
Saldo no início do período	(330)	(156)	(156)
Adições	(803)	(2.300)	(2.300)
Baixas	-	-	-
Saldo no final do período	(1.133)	(2.456)	(2.456)

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

Notas Explicativas

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias em 30 de junho de 2018
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

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

10. IMPOSTOS A RECUPERAR

IMPOSTOS A RECUPERAR

	Controladora		Consolidado
	30/06/2018	31/12/2017	31/12/2017
PIS e COFINS a recuperar	1.387	1.355	1.355
Imposto s/ serviços (ISS) a recuperar	72	107	107
INSS a recuperar	4.082	3.698	3.698
	5.541	5.160	5.160

IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL A RECUPERAR

	Controladora		Consolidado
	30/06/2018	31/12/2017	31/12/2017
Imposto de renda a recuperar	3.203	4.819	4.843
Contribuição social a recuperar	364	403	412
	3.567	5.222	5.255

11. INVESTIMENTOS

Descrição	Controladora		Consolidado
	30/06/2018	31/12/2017	31/12/2017
Primius Technology Serviços em Informática Ltda.	-	2.623	-
Investimento em controladas	-	2.623	-
Cotas de investimentos – Unicred	190	194	194
Outros investimentos	190	194	194
Investimentos	190	2.817	194

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

Notas Explicativas

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias em 30 de junho de 2018
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

■ AQUISIÇÃO DE CONTROLADAS – SALDO A PAGAR

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

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

	Controladora/Consolidado	
	30/06/2018	31/12/2017
Saldo inicial	8.998	15.676
Aquisição Primius	-	1.634
Amortizações	(2.592)	(8.180)
Juros pagos	(205)	(1.213)
Juros apropriados	176	1.079
Saldo final	6.377	8.996
Circulante	2.617	4.573
Não circulante	3.760	4.423

O cronograma dos vencimentos está abaixo apresentado:

	Controladora		Consolidado
	30/06/2018	31/12/2017	31/12/2017
Até 1 ano	2.617	4.573	4.573
Entre 1 e 3 anos	3.760	4.423	4.423
	6.377	8.996	8.996

12. IMOBILIZADO

O ativo imobilizado tem o seu valor recuperável analisado periodicamente, sendo que em 30 de junho de 2018 a Administração da Companhia avalia que não há indicadores que resultem na necessidade de constituição de provisão para redução ao valor recuperável de ativos.

Notas Explicativas

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias em 30 de junho de 2018
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

	Móveis e utensílios	Máquinas e equipamentos	Equipamentos de processamento de dados	Benfeitorias propriedade de terceiros	Imobilizado em andamento	Outros	Total
Taxa de depreciação - %	10%	10%	20%	14%	-	20%	
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2016	4.763	2.678	10.701	24.163	309	69	42.683
Adições decorrentes de incorporação (Nota 1.2)	1.465	1.530	2.893	8.120	-	-	14.008
Adições	1.563	438	3.540	3.030	15	-	8.586
Baixas	-	(534)	-	-	(122)	-	(656)
Depreciação	(478)	442	(4.217)	(3.435)	-	(10)	(7.698)
Saldo contábil líquido em 30 de junho de 2017	7.313	4.554	12.917	31.878	202	59	56.923
Custo histórico	10.203	6.026	30.566	55.035	202	84	102.116
Depreciação acumulada	(2.890)	(1.472)	(17.649)	(23.157)	-	(25)	(45.193)
	7.313	4.554	12.917	31.878	202	59	56.923
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2017	8.251	5.261	13.329	36.874	2.456	52	66.223
Adições decorrentes de incorporação (Nota 1.2)	30	-	-	3	-	-	33
Adições	858	598	3.206	4.008	12	-	8.682
Transferências	-	-	2.309	-	(2.309)	-	-
Depreciação	(610)	(360)	(2.382)	(4.691)	-	(9)	(8.052)
Saldo contábil líquido em 30 de junho de 2018	8.529	5.499	16.462	36.194	159	43	66.886
Custo histórico	12.524	7.613	37.380	68.401	159	84	126.161
Depreciação acumulada	(3.995)	(2.114)	(20.918)	(32.207)	-	(41)	(59.275)
	8.529	5.499	16.462	36.194	159	43	66.886

O saldo de imobilizado em andamento em 30 de junho de 2018 refere-se substancialmente aos gastos incorridos na aquisição de máquinas, outros ativos (cotas de consórcio), que serão concluídos entre 2018 e 2019.

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

	Controladora/Consolidado	
	30/06/2018	31/12/2017
Móveis e utensílios	945	68
Máquinas e equipamentos	563	108
Equipamentos de informática	2.448	6.071
Benfeitorias em propriedades de terceiros	3.499	9.170
	7.455	15.417

Notas Explicativas

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias em 30 de junho de 2018
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

13. INTANGÍVEL

	Controladora		Consolidado
	30/06/2018	31/12/2017	31/12/2017
Ágio na aquisição de controladas	32.214	32.214	32.214
Carteira de clientes	24.056	24.056	24.056
Marca	8.591	8.591	8.591
Amortização mais valia	(19.054)	(17.181)	(17.181)
Intangíveis oriundos da aquisição da Flex Cobrança	13.593	15.466	15.466
Carteira de clientes	1.688	-	1.688
Marca	28	-	28
Amortização mais valia	(106)	-	(54)
Intangíveis oriundos da aquisição da Primius	1.610	-	1.662
Softwares - custo	14.912	11.519	11.533
Amortização acumulada	(5.606)	(4.368)	(4.382)
Softwares	9.306	7.151	7.151
Desenvolvimento softwares - custo	7.921	4.471	4.471
Amortização acumulada	(985)	(472)	(472)
Desenvolvimento softwares	6.936	3.999	3.999
Intangível	63.659	58.830	60.492

Notas Explicativas

Flex Gestão de Relacionamento S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias em 30 de junho de 2018
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

MOVIMENTAÇÃO

	Controladora							Total
	Softwares	Desenvolvimento	Cobrança			Primius		
				Ágio	Carteira de clientes	Marca	Carteira de clientes	Marca
Taxa de amortização (%)	20%	20%	-	14%	50%	11,82%	50%	
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2016	6.762	-	-	-	-	-	-	6.762
Adição de controladas		-	32.214	18.328	1.432	-	-	52.989
Adições	2.130	-	-	-	-	-	-	2.130
Amortização	(1.118)	-	-	(1.144)	(1.432)	-	-	(3.694)
Saldo contábil líquido em 30 de junho de 2017	8.789	-	32.214	17.184	-	-	-	58.187
Custo histórico	12.261	-	32.214	24.056	8.591	-	-	77.122
Amortização acumulada	(3.472)	-	-	(6.872)	(8.591)	-	-	(18.9350)
	8.789	-	32.214	17.184	-	-	-	58.187
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2017	7.151	3.999	32.214	15.466	-	-	-	58.830
Adição de controladas	9	-	-	-	-	1.637	25	1.671
Adições	3.370	3.451	-	-	-	-	-	6.821
Amortização	(1.224)	(513)	-	(1.873)	-	(50)	(3)	(3.663)
Saldo contábil líquido em 30 de junho de 2018	9.306	6.937	32.214	13.593	-	1.587	22	63.659
Custo histórico	14.912	7.921	32.214	24.056	8.591	1.688	28	89.410
Amortização acumulada	(5.606)	(984)	-	(10.463)	(8.591)	(101)	(6)	(25.751)
	9.306	6.937	32.214	13.593	-	1.587	22	63.659

TESTE DE ÁGIO PARA VERIFICAÇÃO DE IMPAIRMENT

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

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

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

Notas Explicativas

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias em 30 de junho de 2018
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

14. FORNECEDORES

	Controladora		Consolidado
	30/06/2018	31/12/2017	31/12/2017
Fornecedores - materiais e serviços	18.427	11.174	11.299
Fornecedores - telefonia	1.862	5.541	5.541
	20.289	16.715	16.840

A Companhia renegociou junto a fornecedores relevantes o prazo de médio de pagamento de 30 para 90 dias e, com isso, os saldos de fornecedores apresentaram acréscimo em 2018.

15. EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS

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

Modalidade	Encargos mensais	Encargos Anuais	Vcto	Controladora		Consolidado
				30/06/2018	31/12/2017	31/12/2017
Moeda nacional						
Arrendamentos	1,13% a.m. (eq. CDI + 0,61%)	14,53% a.a. (eq. CDI + 7,66%)	2020	6.759	7.738	7.738
Finame	0,74% a.m. (eq. CDI + 0,22%)	9,25% a.a. (eq. CDI + 2,67%)	2021	686	1.154	1.154
Capital de giro	0,72% a.m. (eq. CDI + 0,34%)	9,02% a.a. (eq. CDI + 4,12%)	2020	73.592	51.377	51.377
Conta garantida	0,99% a.m. (eq. CDI + 0,47%)	12,52% a.a. (eq. CDI + 5,76%)	2018	14.448	24.306	24.306
Antecipação de recebíveis			2018	-	1.989	1.989
Total moeda nacional				95.485	86.564	86.564
Moeda estrangeira⁽¹⁾						
Capital de giro		Libor + 3,8% a.a.	2020	16.302	27.493	27.493
Total moeda estrangeira				16.302	27.493	27.493
Total				111.787	114.057	114.057
Circulante				72.825	80.035	80.035
Não circulante				38.962	34.022	34.022

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

Os valores tomados em conta garantida foram utilizados no pagamento de fornecedores, dívidas de financiamento bancário e salários no início do mês.

Notas Explicativas

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias em 30 de junho de 2018
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

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

	Controladora		Consolidado
	30/06/2018	31/12/2017	31/12/2017
Até 1 ano	72.825	80.035	80.035
Entre 1 e 3 anos	38.962	34.022	34.022
	111.787	114.057	114.057

MOVIMENTAÇÃO DE SALDO

A movimentação dos saldos de empréstimos está apresentada abaixo:

	Controladora		Consolidado
	30/06/2018	30/06/2017	30/06/2017
Saldo inicial	114.057	86.612	86.612
Adições	56.803	74.576	74.576
Incorporação de controladas	-	1.083	1.083
Juros incorridos e despesas bancárias	8.026	1.808	1.808
Juros pagos	(9.140)	(1.808)	(1.808)
Amortizações	(57.959)	(70.964)	(70.964)
Saldo final	111.787	91.307	91.307

CLÁUSULAS RESTRITIVAS

Em 30 de junho de 2018, a Companhia apresenta um único contrato de capital de giro com cláusulas restritivas ("covenants") que inclui a manutenção de índices mínimos de cobertura da dívida e coeficiente de endividamento, apurados em 31 de dezembro, das quais destacamos:

- Dívida Líquida / EBITDA < 2,5;
- EBITDA/ Despesa financeira > 1,5;
- Liquidez corrente > 1x.

As medições de covenants são feitas anualmente e este contrato foi celebrado em junho de 2018. Dessa forma, a primeira medição de covenants será em 31 de dezembro de 2018.

Em 31 de dezembro de 2017, a Companhia apresentava apenas um contrato de capital de giro com cláusulas restritivas anuais, tendo descumprido uma destas cláusulas e promovido a reclassificação de todo o contrato para o passivo circulante. Esse contrato foi extinto em 29 de junho de 2018, com renegociação da dívida junto à instituição financeira em questão, quando a Companhia celebrou o contrato de cédula de crédito bancário no montante de R\$ 11.500. Este contrato será pago em 18 parcelas até 06/01/2020, e não possui 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.

Notas Explicativas

Flex Gestão de Relacionamento S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias em 30 de junho de 2018
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

Abaixo destacamos os ativos dados em garantia a essas operações:

	Controladora		Consolidado
	30/06/2018	31/12/2017	31/12/2017
CIRCULANTE			
Caixa e equivalentes de caixa	300	400	400
Contas a receber	34.850	24.350	24.350
NÃO CIRCULANTE			
Equipamentos de informática	6.759	7.730	7.730
TOTAL DE ATIVOS DADOS COMO GARANTIA	41.909	32.480	32.480

■ INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVATIVOS – CONTRATO DE CÂMBIO A TERMO

A Companhia contratou empréstimos em moeda estrangeira no exercício de 2017 e realizou swaps cambiais para mitigar o risco cambial existente sobre esses contratos, assumindo como contrapartida a variação do CDI.

Os valores de referência (nocional) dos contratos de câmbio a termo, em aberto em 30 de junho de 2018, totalizam R\$ 16.110 (2017 – R\$ 28.139).

Os saldos apurados oriundos dessas operações estão apresentados a seguir:

	Controladora		Consolidado
	30/06/2018	31/12/2017	31/12/2017
Ativo circulante	6.766	5.837	5.837
Passivo circulante	(5.222)	(1.984)	(1.984)
Exposição líquida	1.544	3.853	3.853

16. OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS

	Controladora		Consolidado
	30/06/2018	31/12/2017	31/12/2017
Salários e honorários	14.564	14.645	14.783
Encargos sociais	3.895	4.558	4.583
Provisão de férias e 13º salário	32.453	21.557	21.725
	50.912	40.760	41.091

Notas Explicativas

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias em 30 de junho de 2018
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

17. OBRIGAÇÕES FISCAIS

OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS

	Controladora		Consolidado
	30/06/2018	31/12/2017	31/12/2017
PIS e COFINS a recolher	7.683	6.390	6.410
ISS a recolher	4.470	3.725	3.755
INSS a recolher	4.599	3.542	3.586
Outras retenções na fonte	-	-	19
Parcelamento de PIS e COFINS	1.951	500	500
Parcelamento de ISS	7.216	7.828	7.828
Parcelamento de CPRB	2.603	-	-
	28.522	21.985	22.098
Circulante	18.365	15.217	15.330
Não circulante	10.157	6.768	6.768

IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL A RECOLHER

	Controladora		Consolidado
	30/06/2018	31/12/2017	31/12/2017
Imposto de renda e contribuição social	-	-	-
IRRF a recolher	1.244	1.628	1.646
Parcelamento de IRPJ e CSLL	6.839	7.609	7.609
	8.083	9.237	9.255
Circulante	2.290	1.962	1.980
Não circulante	5.792	7.275	7.275

IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL DIFERIDOS

	Controladora		Consolidado
	30/06/2018	31/12/2017	31/12/2017
CRÉDITOS FISCAIS DIFERIDOS			
Prejuízos fiscais de imposto de renda e base negativa de contribuição social	3.872	1.762	1.762
Amortização da carteira de clientes e marca	829	813	813
DIFERENÇAS TEMPORÁRIAS			
Provisão para contingências	231	231	231
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	385	112	112
Ativo diferido total	5.317	2.918	2.918

Notas Explicativas

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias em 30 de junho de 2018
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

DÉBITOS FISCAIS DIFERIDOS

Amortização fiscal do ágio	(2.921)	(1.825)	(1.825)
Compra vantajosa	(258)	(286)	(286)
Passivo diferido total	(3.179)	(2.111)	(2.111)
Imposto de renda e contribuição social diferidos ativo/ (passivo)	2.138	807	807

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

	Controladora	
	30/06/2018	30/06/2017
Saldo no início do período	807	501
Imposto diferido na incorporação de controlada	-	(6.660)
Imposto diferido reconhecido no resultado de período	1.331	10.690
Saldo no final do período	2.138	4.531

Os estudos e projeções efetuados pela Administração da Companhia indicam geração de resultados positivos futuros, em montante que possibilita a compensação futura dos créditos tributários nos próximos 5 anos.

■ PARCELAMENTO DE PIS E COFINS

A Companhia aderiu ao Programa Especial de Regularização Tributária - Refis nos termos da Lei nº 12.996/2014 no dia 21/08/2014. O valor total da dívida parcelada foi de R\$ 2.452.

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

Em 30 de junho de 2018, o saldo a pagar referente a este parcelamento totaliza R\$ 1.951 (2017 – R\$ 500).

Em 30 de junho de 2018 há 78 parcelas em aberto, com valor estimado em R\$ 28, sendo amortizado do saldo devedor o montante de R\$ 19.

■ PARCELAMENTO DE CPRB

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

O saldo devedor deste parcelamentos é atualizado mensalmente pela Taxa Selic. Em 30 de junho de 2018, o saldo a pagar referente a este parcelamento totaliza R\$ 2.603.

Em 30 de junho de 2018 há 59 parcelas em aberto, com valor estimado em R\$ 54, sendo amortizado do saldo devedor o montante de R\$ 45.

■ PARCELAMENTO DE ISS

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

Notas Explicativas

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias em 30 de junho de 2018
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

Programas de Parcelamento Incentivado - PPI					
	<u>Data adesão</u>	<u>Parcelas</u>	<u>Parcelas em aberto</u>	<u>Dívida parcelada</u>	<u>Saldo em 30/06/2018</u>
Parcelamento nº 2737377-0	25/11/2015	120	104	2.644	1.954
Parcelamento nº 2275089-4	20/01/2015	120	94	3.648	2388
Parcelamento nº 3116167-7	31/10/2017	40	32	12	10
				<u>6.304</u>	4.352

Parcelamento Administrativo de Débitos Tributários – PAT					
	<u>Data adesão</u>	<u>Parcelas</u>	<u>Parcelas em aberto</u>	<u>Dívida parcelada</u>	<u>Saldo em 30/06/2018</u>
Parcelamento nº 2572835-0	15/08/2015	60	25	796	332
Parcelamento nº2470680-9	16/03/2015	60	21	183	75
Parcelamento nº2470556-0	16/03/2015	60	21	2.843	375
Parcelamento nº3136155-2	23/04/2018	60	58	1.912	1.849
Parcelamento nº3133272-9	30/04/2018	60	58	241	233
				<u>5.975</u>	2.864
				<u>12.279</u>	7.216

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

▪ PARCELAMENTO DE IRPJ E CSLL

A Flex Análise de Crédito e Cobrança Ltda. (controlada incorporada em 2017) aderiu ao Programa Especial de Regularização Tributária - Refis nos termos da Lei nº 12.996/2014. O valor total da dívida consolidada apresentada em 21/08/2014 foi de R\$ 7.918, sendo amortizado antecipadamente o montante de R\$ 791, nos termos da adesão. Dessa forma, o saldo líquido da dívida no momento da adesão é de R\$ 7.127.

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

Em 30 de junho de 2018 há 108 parcelas em aberto, com valor estimado em R\$ 78, sendo amortizado do saldo devedor o montante de R\$ 60.

▪ CRONOGRAMA DE VENCIMENTOS

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

	Em 30 de junho de 2018				Total
	<u>Menos de um ano</u>	<u>Entre um e três anos</u>	<u>Entre três e cinco anos</u>	<u>Acima de cinco anos</u>	
Controladora	4.614	5.211	4.970	3.814	18.609
	Em 31 de dezembro de 2017				Total
	<u>Menos de um ano</u>	<u>Entre um e três anos</u>	<u>Entre três e cinco anos</u>	<u>Acima de cinco anos</u>	
Controladora/Consolidado	1.895	4.386	3.478	6.178	15.937

Notas Explicativas

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias em 30 de junho de 2018
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

18. PROVISÃO PARA RISCOS TRABALHISTAS

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

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

	Controladora		Consolidado
	30/06/2018	31/12/2017	31/12/2017
Provisão para riscos trabalhistas	680	680	680
Depósitos judiciais	(2.546)	(1.899)	(1.899)
Risco líquido	(1.866)	(1.219)	(1.219)

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

A movimentação da provisão para riscos trabalhistas está apresentada no quadro abaixo:

Movimentação da provisão para demandas judiciais	Controladora
Saldo em 31 de dezembro de 2016	170
Adições oriundas da incorporação	206
Saldo em 30 de junho de 2017	376
Saldo em 31 de dezembro de 2017	680
Adições/(Reversões)	-
Saldo em 30 de junho de 2018	680

A Companhia possui riscos de natureza trabalhista e cível cuja expectativa de perda avaliada pelos assessores jurídicos está classificada como possível e, portanto, nenhuma provisão foi constituída. Em 30 de junho de 2018 a Companhia possuía o montante de R\$ 1.310 (R\$ 686 em 31 de dezembro de 2017) referentes a passivos contingentes com risco de perda classificada pelos assessores jurídicos como possível, de naturezas trabalhista e cível.

Notas Explicativas

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias em 30 de junho de 2018
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

19. PATRIMÔNIO LÍQUIDO

19.1. CAPITAL SOCIAL

Em 30 de junho de 2018, o capital social é de R\$ 65.000, totalmente subscrito e integralizado, representado por ações ordinárias, todas nominativas e sem valor nominal, conforme demonstradas na tabela a seguir:

	Quantidade de ações	Capital	Total
Em 31 de dezembro de 2016	3.141	59.000	59.000
Ações emitidas	107	6.000	6.000
Em 31 de dezembro de 2017 e 30 de junho de 2018	3.248	65.000	65.000

Abaixo segue composição acionária em 30 de junho de 2018 e em 31 de dezembro de 2017:

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

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

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

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

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.

Notas Explicativas

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias em 30 de junho de 2018
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

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. Em AGO realizada no dia 18 de abril de 2018, foi deliberada a retenção de lucros no montante de R\$ 7.132 com o objetivo de atingir as metas estabelecidas no planejamento estratégico da Companhia por meio da expansão de suas atividades e modernização de sua infraestrutura e tecnologia disponíveis.

19.3. AJUSTES DE AVALIAÇÃO PATRIMONIAL

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

19.4. DIVIDENDOS

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

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

20. RECEITA OPERACIONAL

Abaixo apresentamos a conciliação entre a receita bruta e a receita líquida apresentada na demonstração de resultado dos semestres e dos trimestres findos em 30 de junho de 2018 e 2017:

	Controladora		Consolidado
	Semestre findo em 30/06/2018	Semestre findo em 30/06/2017	Semestre findo em 30/06/2017
Receita bruta	286.508	250.629	281.205
Impostos sobre vendas	(25.286)	(21.071)	(23.501)
Receita operacional líquida	261.222	229.558	257.704
	Controladora		Consolidado
	Trimestre findo em 30/06/2018	Trimestre findo em 30/06/2017	Trimestre findo em 30/06/2017
Receita bruta	143.139	146.180	146.180
Impostos sobre vendas	(12.981)	(12.039)	(12.039)
Receita operacional líquida	130.158	134.141	134.141

Notas Explicativas

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias em 30 de junho de 2018
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

21. CUSTOS E DESPESAS POR NATUREZA E FUNÇÃO

	Controladora		Consolidado
	Semestre findo em 30/06/2018	Semestre findo em 30/06/2017	Semestre findo em 30/06/2017
Despesas com pessoal	(186.305)	(158.267)	(175.930)
Depreciação e amortização	(11.715)	(11.392)	(13.342)
Material de consumo	(7.383)	(6.317)	(6.730)
Serviços de terceiros	(39.682)	(31.795)	(36.780)
Outros gastos de operação	(11.868)	(13.943)	(18.998)
TOTAL	(256.953)	(221.714)	(251.780)

Custos dos serviços prestados	(189.090)	(157.314)	(181.401)
Despesas com vendas	(767)	(690)	(690)
Despesas administrativas e gerais	(66.414)	(62.220)	(68.199)
Outras receitas (despesas) operacionais	(682)	(1.490)	(1.490)
TOTAL	(256.953)	(221.714)	(251.780)

	Controladora		Consolidado
	Trimestre findo em 30/06/2018	Trimestre findo em 30/06/2017	Trimestre findo em 30/06/2017
Despesas com pessoal	(95.083)	(86.337)	(86.337)
Depreciação e amortização	(4.381)	(6.694)	(6.694)
Material de consumo	(4.077)	(3.832)	(3.832)
Serviços de terceiros	(19.389)	(21.445)	(21.445)
Outros gastos de operação	(6.324)	(5.271)	(5.271)
TOTAL	(129.254)	(123.579)	(123.579)

Custos dos serviços prestados	(96.435)	(88.934)	(88.934)
Despesas com vendas	(440)	(482)	(482)
Despesas administrativas e gerais	(31.651)	(34.830)	(34.830)
Outras receitas (despesas) operacionais	(728)	667	667
TOTAL	(129.254)	(123.579)	(123.579)

Notas Explicativas

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias em 30 de junho de 2018
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

22. RECEITAS E DESPESAS FINANCEIRAS

	Controladora		Consolidado
	Semestre findo em 30/06/2018	Semestre findo em 30/06/2017	Semestre findo em 30/06/2017
DESPESAS FINANCEIRAS			
Juros sobre empréstimos	(6.559)	(7.057)	(7.297)
Despesas bancárias/IOF	(2.022)	(1.118)	(1.134)
Multas	-	(1)	(1)
Descontos concedidos	(357)	(252)	(252)
	(8.938)	(8.428)	(8.684)
RECEITAS FINANCEIRAS			
Juros sobre aplicações financeiras	244	275	275
Descontos obtidos	435	432	432
Outras	57	61	64
	736	768	771
Resultado financeiro líquido	(8.202)	(7.660)	(7.913)
	Controladora		Consolidado
	Trimestre findo em 30/06/2018	Trimestre findo em 30/06/2017	Trimestre findo em 30/06/2017
DESPESAS FINANCEIRAS			
Juros sobre empréstimos	(4.501)	(3.297)	(3.297)
Despesas bancárias/IOF	(1.075)	(389)	(389)
Descontos concedidos	(152)	(179)	(179)
	(5.728)	(3.865)	(3.865)
RECEITAS FINANCEIRAS			
Juros sobre aplicações financeiras	189	502	502
Descontos obtidos	167	57	57
Outras	20	(106)	(106)
	376	453	453
Resultado financeiro líquido	(5.353)	(3.412)	(3.412)

Notas Explicativas**Flex Gestão de Relacionamentos S.A.**

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias em 30 de junho de 2018
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

23. IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL

	Controladora		Consolidado
	Semestre findo em 30/06/2018	Semestre findo em 30/06/2017	Semestre findo em 30/06/2017
Lucro (prejuízo) antes do imposto de renda e contribuição social	(3.933)	(1.551)	(1.989)
Alíquota fiscal combinada - %	34	34	34
Imposto de renda e contribuição social pela alíquota fiscal combinada	1.337	527	676
EXCLUSÕES PERMANENTES			
Equivalência patrimonial	-	(590)	-
Constituição de diferido sobre intangíveis Após incorporação	-	3.122	3.122
Reversão de diferido passivo após incorporação	-	6.719	6.719
Outros	(6)	314	13
EFEITO DOS IMPOSTOS NO RESULTADO	1.331	10.092	10.530
Corrente	-	(598)	(598)
Diferido	1.331	10.690	11.128
Alíquota efetiva - %	33,8	650,6	529,4

	Controladora		Consolidado
	Trimestre findo em 30/06/2018	Trimestre findo em 30/06/2017	Trimestre findo em 30/06/2017
Lucro (prejuízo) antes do imposto de renda e contribuição social	(4.449)	7.150	7.150
Alíquota fiscal combinada - %	34	34	34
Imposto de renda e contribuição social pela alíquota fiscal combinada	1.513	(2.431)	(2.431)
EXCLUSÕES PERMANENTES			
Outros	170	1.073	1.073
EFEITO DOS IMPOSTOS NO RESULTADO	1.683	(1.358)	(1.358)
Corrente	114	(598)	(598)
Diferido	1.569	(760)	(760)
Alíquota efetiva - %	37,8	18,9	18,9

Notas Explicativas

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias em 30 de junho de 2018
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

24. LUCRO POR AÇÃO

O lucro por ação básico foi calculado com base no resultado atribuível aos acionistas controladores da Companhia no período findo em 30 de junho de 2018 e a respectiva quantidade média de ações ordinárias em circulação, comparativamente com o mesmo período de 2017 conforme quadro abaixo:

	Semestre findo em 30/06/2018	Trimestre findo em 30/06/2018
Prejuízo atribuível aos acionais da Companhia	(2.602)	(2.765)
Média ponderada da quantidade de ações (em milhares)	3.248	3.248
Resultado básico e diluído por ação em R\$	(0,80)	(0,85)
	Semestre findo em 30/06/2017	Trimestre findo em 30/06/2017
Lucro atribuível aos acionais da Companhia	8.541	5.792
Média ponderada da quantidade de ações (em milhares)	3.141	3.141
Resultado básico e diluído por ação em R\$	2,72	1,84

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

25. COBERTURAS DE SEGUROS

A Companhia possui um programa de gerenciamento de riscos com o objetivo de delimitá-los, contratando no mercado coberturas compatíveis com o seu porte e operação. As coberturas foram contratadas por montantes considerados suficientes pela administração para cobrir eventuais sinistros, considerando a natureza da sua atividade, os riscos envolvidos em suas operações e a orientação de seus consultores de seguros.

Em 30 de junho de 2018, a cobertura de seguros era de R\$ 109.800 (R\$ 85.000 em 31 de dezembro de 2017) para danos materiais e responsabilidade civil.

Notas Explicativas

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias em 30 de junho de 2018
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

26. TRANSAÇÕES QUE NÃO AFETARAM O CAIXA

Os saldos que não impactaram caixa no período findo em 30 de junho de 2018 estão abaixo apresentados e são oriundos das incorporações de controladas realizadas no semestre, conforme Nota 1.2:

	30/06/2018
Contas a receber de clientes	722
Impostos a recuperar	33
Outras contas a receber	20
Imobilizado	33
Intangível	9
Fornecedores	(125)
Obrigações trabalhistas	(331)
Obrigações tributárias	(132)
Acervo líquido	229

27. SALDOS E TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS

A Companhia não possui transações com partes relacionadas no período findo em 30 de junho de 2018 e no exercício findo em 31 de dezembro de 2017.

▪ REMUNERAÇÃO DO PESSOAL-CHAVE DA ADMINISTRAÇÃO

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

	30/06/2018	30/06/2017
Salários e outros benefícios de curto prazo a administração	2.022	2.192

Pareceres e Declarações / Relatório da Revisão Especial - Sem Ressalva

Relatório do auditor independente sobre a revisão de informações trimestrais

Aos

Acionistas, Conselheiros e Administradores da

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

São Paulo – SP

Introdução

Revisamos as informações financeiras intermediárias da Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (“Companhia”), contidas no Formulário de Informações Trimestrais – ITR referente ao trimestre findo em 30 de junho de 2018, que compreendem o balanço patrimonial em 30 de junho de 2018 e as respectivas demonstrações do resultado e do resultado abrangente para os períodos de três e seis meses findos naquela data, e das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o período de seis meses findo naquela data, incluindo as notas explicativas.

A administração da Companhia é responsável pela elaboração das informações financeiras intermediárias de acordo com o Pronunciamento Técnico CPC 21 (R1) – Demonstração Intermediária e com a norma internacional IAS 34 – Interim Financial Reporting, emitida pelo International Accounting Standards Board – IASB, assim como pela apresentação dessas informações de forma condizente com as normas expedidas pela Comissão de Valores Mobiliários, aplicáveis à elaboração das Informações Trimestrais - ITR. Nossa responsabilidade é a de expressar uma conclusão sobre essas informações financeiras intermediárias com base em nossa revisão.

Alcance da revisão

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

Conclusão sobre as informações financeiras intermediárias

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

Outros assuntos

Demonstração do valor adicionado

Revisamos, também, a Demonstração do Valor Adicionado – DVA referente ao período de seis meses findo em 30 de junho de 2018, preparadas sob a responsabilidade da administração da Companhia, cuja apresentação nas informações financeiras intermediárias é requerida de acordo com as normas expedidas pela CVM - Comissão de Valores Mobiliários aplicáveis à elaboração de Informações Trimestrais - ITR e considerada informação suplementar pelas IFRS, que não requerem a apresentação da DVA. Essa demonstração foi submetida aos mesmos procedimentos de revisão descritos anteriormente e, com base em nossa revisão, não temos conhecimento de nenhum fato que nos leve a acreditar que não foi elaborada, em todos os seus aspectos relevantes, de forma consistente com as informações financeiras intermediárias tomadas em conjunto.

Porto Alegre, 15 de agosto de 2018.

ERNST & YOUNG

Auditores Independentes S.S.

CRC-2-SP 015.199/O-6

Guilherme Ghidini Neto

Contador CRC-RS067795/O-5

Pareceres e Declarações / Declaração dos Diretores sobre as Demonstrações Financeiras

DECLARAÇÃO DA DIRETORIA

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

(i) reviram, discutiram e concordam com as opiniões expressas no relatório dos auditores independentes sobre as informações financeiras intermediárias da Companhia referentes ao período encerrado em 30 de junho de 2018; e

(ii) reviram, discutiram e concordam com as informações financeiras intermediárias da Companhia referentes ao período encerrado em 30 de junho de 2018.

Florianópolis, SC, 15 de agosto de 2018.

TOPÁZIO SILVEIRA NETO

Diretor Presidente

MARLY LOPES

Diretora Comercial

KLEBER TOBAL BONADIA

Diretor de Tecnologia e Inovação

JUARES CARLOS FERREIRA

Diretor de Operações

ANGELA MELISSA BORGES CASALI

Diretora de Recursos Humanos e Qualidade

MARCELO AUGUSTO DE OLIVEIRA

Diretor Administrativo, Financeiro e de Relações com Investidores

JOSÉ EDUARDO VAZ GUIMARÃES

Diretor de Marketing e Relações Institucionais

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

DECLARAÇÃO DA DIRETORIA

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

(i) reviram, discutiram e concordam com as opiniões expressas no relatório dos auditores independentes sobre as informações financeiras intermediárias da Companhia referentes ao período encerrado em 30 de junho de 2018; e

(ii) reviram, discutiram e concordam com as informações financeiras intermediárias da Companhia referentes ao período encerrado em 30 de junho de 2018.

Florianópolis, SC, 15 de agosto de 2018.

TOPÁZIO SILVEIRA NETO

Diretor Presidente

MARLY LOPES

Diretora Comercial

KLEBER TOBAL BONADIA

Diretor de Tecnologia e Inovação

JUARES CARLOS FERREIRA

Diretor de Operações

ANGELA MELISSA BORGES CASALI

Diretora de Recursos Humanos e Qualidade

MARCELO AUGUSTO DE OLIVEIRA

Diretor Administrativo, Financeiro e de Relações com Investidores

JOSÉ EDUARDO VAZ GUIMARÃES

Diretor de Marketing e Relações Institucionais