

# 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 30/09/2018	7
--------------------------------	---

DMPL - 01/01/2017 à 30/09/2017	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**

<b>Número de Ações (Mil)</b>	<b>Trimestre Atual 30/09/2018</b>
<b>Do Capital Integralizado</b>	
Ordinárias	3.248
Preferenciais	0
<b>Total</b>	<b>3.248</b>
<b>Em Tesouraria</b>	
Ordinárias	0
Preferenciais	0
<b>Total</b>	<b>0</b>

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Trimestre Atual 30/09/2018</b>	<b>Exercício Anterior 31/12/2017</b>
1	Ativo Total	333.899	294.160
1.01	Ativo Circulante	188.363	154.187
1.01.01	Caixa e Equivalentes de Caixa	32.495	18.586
1.01.01.01	Caixa e Equivalentes de Caixa	32.495	18.586
1.01.03	Contas a Receber	130.311	105.005
1.01.03.01	Clientes	130.311	105.005
1.01.06	Tributos a Recuperar	9.277	10.382
1.01.06.01	Tributos Correntes a Recuperar	9.277	10.382
1.01.06.01.01	Impostos a Recuperar	5.897	5.160
1.01.06.01.02	Imposto de Renda e CS a Recuperar	3.380	5.222
1.01.08	Outros Ativos Circulantes	16.280	20.214
1.01.08.03	Outros	16.280	20.214
1.01.08.03.01	Instrumentos Financeiros Derivativos	1.776	5.837
1.01.08.03.02	Outros Créditos	14.504	14.377
1.02	Ativo Não Circulante	145.536	139.973
1.02.01	Ativo Realizável a Longo Prazo	13.426	12.103
1.02.01.07	Tributos Diferidos	3.617	807
1.02.01.07.01	Imposto de Renda e Contribuição Social Diferidos	3.617	807
1.02.01.10	Outros Ativos Não Circulantes	9.809	11.296
1.02.01.10.03	Depósitos Judiciais	2.782	1.899
1.02.01.10.04	Outros Créditos	7.027	9.397
1.02.02	Investimentos	190	2.817
1.02.02.01	Participações Societárias	190	2.817
1.02.02.01.04	Outros Investimentos	190	2.817
1.02.03	Imobilizado	67.441	66.223
1.02.03.01	Imobilizado em Operação	67.277	63.767
1.02.03.03	Imobilizado em Andamento	164	2.456
1.02.04	Intangível	64.479	58.830
1.02.04.01	Intangíveis	64.479	58.830

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Trimestre Atual 30/09/2018</b>	<b>Exercício Anterior 31/12/2017</b>
2	Passivo Total	333.899	294.160
2.01	Passivo Circulante	157.616	165.635
2.01.01	Obrigações Sociais e Trabalhistas	52.260	40.760
2.01.02	Fornecedores	23.567	16.715
2.01.02.01	Fornecedores Nacionais	23.567	0
2.01.03	Obrigações Fiscais	18.180	17.179
2.01.03.01	Obrigações Fiscais Federais	18.180	13.454
2.01.03.01.01	Imposto de Renda e Contribuição Social a Pagar	2.527	1.962
2.01.03.01.02	Demais Obrigações Federais	5.839	11.492
2.01.03.01.03	ISS a Recolher	9.814	0
2.01.03.03	Obrigações Fiscais Municipais	0	3.725
2.01.04	Empréstimos e Financiamentos	57.487	80.035
2.01.05	Outras Obrigações	6.122	10.946
2.01.05.02	Outros	6.122	10.946
2.01.05.02.02	Dividendo Mínimo Obrigatório a Pagar	0	2.377
2.01.05.02.04	Aquisição de Controladas	2.967	4.573
2.01.05.02.05	Outras Contas a Pagar	3.155	2.012
2.01.05.02.06	Instrumentos Financeiros Derivativos	0	1.984
2.02	Passivo Não Circulante	106.704	53.168
2.02.01	Empréstimos e Financiamentos	90.215	34.022
2.02.01.01	Empréstimos e Financiamentos	90.215	0
2.02.02	Outras Obrigações	15.809	18.466
2.02.02.02	Outros	15.809	18.466
2.02.02.02.03	Parcelamento de Tributos	7.884	6.768
2.02.02.02.04	Aquisição de Controladas	2.696	4.423
2.02.02.02.05	Imposto de Renda e CS a Recolher	5.229	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	69.579	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	-5.778	0
2.03.06	Ajustes de Avaliação Patrimonial	-2.133	-2.133

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Trimestre Atual 01/07/2018 à 30/09/2018</b>	<b>Acumulado do Atual Exercício 01/01/2018 à 30/09/2018</b>	<b>Igual Trimestre do Exercício Anterior 01/07/2017 à 30/09/2017</b>	<b>Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2017 à 30/09/2017</b>
3.01	Receita de Venda de Bens e/ou Serviços	132.347	393.569	135.905	365.463
3.02	Custo dos Bens e/ou Serviços Vendidos	-95.154	-284.244	-92.190	-249.504
3.03	Resultado Bruto	37.193	109.325	43.715	115.959
3.04	Despesas/Receitas Operacionais	-34.580	-102.443	-35.163	-101.299
3.04.01	Despesas com Vendas	-284	-1.051	-745	-1.435
3.04.02	Despesas Gerais e Administrativas	-33.664	-100.078	-32.257	-94.477
3.04.05	Outras Despesas Operacionais	-632	-1.314	-2.161	-3.652
3.04.06	Resultado de Equivalência Patrimonial	0	0	0	-1.735
3.05	Resultado Antes do Resultado Financeiro e dos Tributos	2.613	6.882	8.552	14.660
3.06	Resultado Financeiro	-7.268	-15.470	-5.145	-12.804
3.06.01	Receitas Financeiras	717	1.453	304	1.072
3.06.02	Despesas Financeiras	-7.985	-16.923	-5.449	-13.876
3.07	Resultado Antes dos Tributos sobre o Lucro	-4.655	-8.588	3.407	1.856
3.08	Imposto de Renda e Contribuição Social sobre o Lucro	1.480	2.810	-2.101	7.993
3.08.01	Corrente	0	0	-634	-1.232
3.08.02	Diferido	1.480	2.810	-1.467	9.225
3.09	Resultado Líquido das Operações Continuadas	-3.175	-5.778	1.306	9.849
3.11	Lucro/Prejuízo do Período	-3.175	-5.778	1.306	9.849
3.99	Lucro por Ação - (Reais / Ação)				
3.99.01	Lucro Básico por Ação				
3.99.01.01	ON	-0,98000	-1,78000	0,41000	3,11000
3.99.02	Lucro Diluído por Ação				
3.99.02.01	ON	-0,98000	-1,78000	0,41000	3,11000

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Trimestre Atual 01/07/2018 à 30/09/2018</b>	<b>Acumulado do Atual Exercício 01/01/2018 à 30/09/2018</b>	<b>Igual Trimestre do Exercício Anterior 01/07/2017 à 30/09/2017</b>	<b>Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2017 à 30/09/2017</b>
4.01	Lucro Líquido do Período	-3.175	-5.778	1.306	9.849
4.03	Resultado Abrangente do Período	-3.175	-5.778	1.306	9.849

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Acumulado do Atual Exercício 01/01/2018 à 30/09/2018</b>	<b>Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2017 à 30/09/2017</b>
6.01	Caixa Líquido Atividades Operacionais	10.364	-958
6.01.01	Caixa Gerado nas Operações	26.934	33.243
6.01.01.01	Lucro (Prejuízo) Antes do Imposto de Renda e Contribuição Social	-8.588	1.856
6.01.01.02	Depreciação e Amortização	18.409	15.897
6.01.01.03	Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa	1.643	4.255
6.01.01.04	Baixa de Ativo Imobilizado	0	172
6.01.01.05	Equivalência Patrimonial	0	1.735
6.01.01.06	Instrumentos Financeiros Derivativos	2.077	2.650
6.01.01.07	Juros sobre Empréstimos, Financiamentos e Dívidas	13.393	6.678
6.01.02	Variações nos Ativos e Passivos	-2.556	-28.466
6.01.02.01	Contas a Receber	-26.227	-863
6.01.02.02	Impostos a Recuperar	-1.673	-7.403
6.01.02.03	Outros Créditos	3.554	-13.274
6.01.02.04	Fornecedores	6.727	-8.908
6.01.02.05	Partes Relacionadas	0	590
6.01.02.06	Obrigações trabalhistas	11.169	-9.800
6.01.02.07	Obrigações tributárias	2.750	13.103
6.01.02.08	Outras contas a pagar	1.144	-1.911
6.01.03	Outros	-14.014	-5.735
6.01.03.01	Juros Pagos	-13.899	-5.735
6.01.03.02	Imposto de Renda e Contribuição Social Pagos	-115	0
6.02	Caixa Líquido Atividades de Investimento	-26.121	-25.402
6.02.01	Pagamento de Cotas Adquiridas de Controladas	-3.402	-7.807
6.02.02	Caixa Incorporado de Controladas	808	1.608
6.02.03	Aquisições de Ativos Imobilizado e Intangível	-23.527	-19.203
6.03	Caixa Líquido Atividades de Financiamento	29.666	15.022
6.03.01	Captação de Empréstimos e Financiamentos	144.089	102.386
6.03.02	Amortização de Empréstimos e Financiamentos	-112.046	-91.502
6.03.03	Dividendos Pagos	-2.377	-1.862
6.03.04	Aporte de Capital	0	6.000
6.05	Aumento (Redução) de Caixa e Equivalentes	13.909	-11.338
6.05.01	Saldo Inicial de Caixa e Equivalentes	18.586	27.693
6.05.02	Saldo Final de Caixa e Equivalentes	32.495	16.355

**DFs Individuais / Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido / DMPL - 01/01/2018 à 30/09/2018****(Reais Mil)**

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Capital Social Integralizado</b>	<b>Reservas de Capital, Opções Outorgadas e Ações em Tesouraria</b>	<b>Reservas de Lucro</b>	<b>Lucros ou Prejuízos Acumulados</b>	<b>Outros Resultados Abrangentes</b>	<b>Patrimônio Líquido</b>
5.01	Saldos Iniciais	65.000	0	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	-5.778	0	-5.778
5.05.01	Lucro Líquido do Período	0	0	0	-5.778	0	-5.778
5.07	Saldos Finais	65.000	0	12.490	-5.778	-2.133	69.579



**DFs Individuais / Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido / DMPL - 01/01/2017 à 30/09/2017****(Reais Mil)**

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Capital Social Integralizado</b>	<b>Reservas de Capital, Opções Outorgadas e Ações em Tesouraria</b>	<b>Reservas de Lucro</b>	<b>Lucros ou Prejuízos Acumulados</b>	<b>Outros Resultados Abrangentes</b>	<b>Patrimônio Líquido</b>
5.01	Saldos Iniciais	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
5.04	Transações de Capital com os Sócios	6.000	0	0	0	0	6.000
5.04.01	Aumentos de Capital	6.000	0	0	0	0	6.000
5.05	Resultado Abrangente Total	0	0	0	9.849	0	9.849
5.05.01	Lucro Líquido do Período	0	0	0	9.849	0	9.849
5.07	Saldos Finais	65.000	0	4.857	9.849	-2.133	77.573

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Acumulado do Atual Exercício 01/01/2018 à 30/09/2018</b>	<b>Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2017 à 30/09/2017</b>
7.01	Receitas	432.575	395.542
7.01.01	Vendas de Mercadorias, Produtos e Serviços	433.887	399.767
7.01.02	Outras Receitas	331	30
7.01.04	Provisão/Reversão de Créds. Liquidação Duvidosa	-1.643	-4.255
7.02	Insumos Adquiridos de Terceiros	-78.424	-70.368
7.02.01	Custos Prods., Mercs. e Servs. Vendidos	-47.177	-42.718
7.02.02	Materiais, Energia, Servs. de Terceiros e Outros	-31.247	-27.650
7.03	Valor Adicionado Bruto	354.151	325.174
7.04	Retenções	-18.409	-15.897
7.04.01	Depreciação, Amortização e Exaustão	-18.409	-15.897
7.05	Valor Adicionado Líquido Produzido	335.742	309.277
7.06	Vlr Adicionado Recebido em Transferência	1.453	-663
7.06.01	Resultado de Equivalência Patrimonial	0	-1.735
7.06.02	Receitas Financeiras	1.453	1.072
7.07	Valor Adicionado Total a Distribuir	337.195	308.614
7.08	Distribuição do Valor Adicionado	337.195	308.614
7.08.01	Pessoal	278.030	249.816
7.08.01.01	Remuneração Direta	197.560	179.174
7.08.01.02	Benefícios	45.123	41.609
7.08.01.03	F.G.T.S.	17.070	15.947
7.08.01.04	Outros	18.277	13.086
7.08.02	Impostos, Taxas e Contribuições	37.971	26.803
7.08.02.01	Federais	25.819	16.867
7.08.02.03	Municipais	12.152	9.936
7.08.03	Remuneração de Capitais de Terceiros	26.972	22.146
7.08.03.01	Juros	16.923	13.877
7.08.03.02	Aluguéis	10.049	8.269
7.08.04	Remuneração de Capitais Próprios	-5.778	9.849
7.08.04.03	Lucros Retidos / Prejuízo do Período	-5.778	9.849



# COMENTÁRIO DE DESEMPENHO 3T - 2018

# COMENTÁRIOS DA ADMINISTRAÇÃO

A população brasileira vive um novo momento. Apesar das incertezas políticas e econômicas vivenciadas em 2018 diante do processo eleitoral, acreditamos que a perspectiva para a retomada da economia nos próximos anos é positiva.

De acordo com o Banco Central, o Produto Interno Bruto (PIB), que apresentou crescimento de 1% em 2017, aponta previsões que oscilam próximas a 1,5%. Isto sinaliza uma possível retomada do consumo e, em um segundo momento, de recuperação dos mercados de crédito e de trabalho, cenários que impactam diretamente no setor de Gestão de Relacionamentos.

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 e URAs Cognitivas (Unidade de Resposta Audível), sem deixar de ter nas pessoas o foco da inovação e do atendimento.

Apesar do cenário econômico ainda incerto e fraca atividade econômica, que continua impactando os resultados, o retorno dos investimentos realizados pela Companhia é cada vez mais evidente. Além de reforçar o valor de sua marca, gera impactos positivos no mercado. Prova disso é o reconhecimento da Flex em diferentes premiações: Prêmio ClienteSA 2018 - Melhores Empresas de Relacionamento e Cliente, com reconhecimento em quatro cases de sucesso da Companhia; Prêmio Whow! de Inovação 2018, como empresa mais inovadora no segmento de Contact Center e BPO do Brasil; Prêmio Conarec 2018, que além de ser reconhecida em seis categorias, ganhou destaque como Melhor Contact Center do Ano; reconhecimento da ADVB/SC nas edições dos Prêmios Empresa Cidadã e Top de Marketing e Vendas deste ano; Prêmio ABT – Excelência no Relacionamento com o Cliente que ressaltou a qualidade da gestão operacional; Best Performance 2018, que destacou a excelência em cobrança multicanal; Prêmio Ser Humano SC 2018, com o case Geração de Talentos; e, por fim, o Prêmio 150 Melhores Empresas para Trabalhar, da revista Exame - Você S/A.

Diante de todas essas conquistas e boas perspectivas de futuro, o presente relatório destaca, no período de 9M18, a recuperação na capacidade de geração de caixa operacional da Companhia. No 3T18 a Companhia apresentou acréscimo na margem bruta do 2T18 de 2,2 pontos percentuais, reforçando a busca pela eficiência e produtividade em suas operações.

## Comentário do Desempenho

COMENTÁRIO DE DESEMPENHO 3T 2018

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

3

# DESEMPENHO OPERACIONAL

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.	3T18	2T18	3T17	% Variação vs.	
				2T18	3T17
<b>Quantidade de profissionais</b>	<b>12.109</b>	<b>12.142</b>	<b>12.339</b>	<b>-0,3%</b>	<b>-1,9%</b>
Contact	8.530	8.274	8.910	3,1%	-4,3%
Cobrança	3.579	3.868	3.429	-7,5%	4,4%

A quantidade de profissionais na área operacional apresentou redução entre o 2T18 e o 3T18, passando de 12.142 profissionais no 2T18 para 12.109 profissionais no 3T18. Na análise entre o 3T17 e o 3T18 também se observa redução, de 1,9%. Essas reduções representam ganhos de produtividade na área operacional da Companhia, tendo em vista o acréscimo no volume de operações observado entre os períodos. No 3T18 a Companhia possui maior número de operações e de clientes do que havia em 2T18 e em 3T17.

No segmento de Contact Center a Companhia aumentou seu quadro de profissionais entre o 2T18 e o 3T18 em 3,1% para início de novas operações, cujos resultados fluem para a Companhia entre o 2º e o 3º mês de operação. Essas novas operações deverão impactar positivamente o resultado do 4T18. Apesar disto, o volume de faturamento deste segmento apresentou redução entre o 3T18 e o 9M18 quando comparados aos períodos apresentados. Essa redução é motivada por renegociações de preços com clientes realizadas em 2018.

O desafio para o 4T18 é aumentar a rentabilidade operacional, a fim de capturar o potencial de acréscimo no faturamento. Esse aumento pode ser viabilizado pelo crescimento da utilização de tecnologias mais complexas, como *Big Data & Analytics*, *Bots*, *Machine Learning*, Agentes Virtuais e URAS Cognitivas (Unidade de Resposta Audível, tecnologias que passaram a fazer parte do dia a dia das operações, sem deixar de ter um atendimento humanizado.

O uso dessas tecnologias foi aplicado com maior volume e intensidade nas operações de Cobrança, cujo quadro de profissionais foi reduzido em 7,5% entre o 2T18 e o 3T18, mantendo-se a carteira de operações vigentes em ambos os períodos.

A perspectiva para os próximos períodos é continuar investindo nessas tecnologias, aumentando a eficiência operacional da Companhia e possibilitando ampliação da base de operações realizadas atualmente.

## Comentário do Desempenho

COMENTÁRIO DE DESEMPENHO 3T 2018

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

4

# DESEMPENHO FINANCEIRO

A margem bruta apresentou redução de 2,7 pontos percentuais entre o 9M17 e o 9M18, passando de 30,5% no 9M17 para 27,8% no 9M18. Destacamos que esta redução foi motivada por renegociações realizadas com clientes da Companhia, especialmente entre o 2T18 e o 3T18, sem tempo hábil para redução integral nos custos. Este fato contribuiu, inclusive para que o faturamento líquido da Companhia se mantivesse linear entre o 9M17 e o 9M18, em R\$ 393,6 milhões.

A redução de margens obtidas pela Companhia ensejou na revisão da estrutura operacional e administrativa, cujo processo está em andamento, tendo apresentada recuperação de 2,2 pontos percentuais na margem bruta comparando o desempenho financeiro do 2T18 com o 3T18. A Companhia espera recuperar a margem bruta com ganhos de produtividade motivados pelo uso de tecnologias, conforme mencionado na sessão anterior e pelo uso de mão de obra cada vez melhor capacitada.

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	3T18	2T18	3T17	% Variação vs.		9M18	9M17	% Variação
				2T18	3T17			
<b>Receita bruta</b>	<b>147.379</b>	<b>143.139</b>	<b>149.138</b>	<b>3,0%</b>	<b>-1,2%</b>	<b>433.887</b>	<b>430.343</b>	<b>0,8%</b>
Contact	88.717	91.005	95.152	-3,9%	-6,8%	272.287	289.973	-6,1%
Cobrança	58.661	52.134	53.986	15,4%	8,7%	161.599	140.370	15,1%
<b>Receita líquida</b>	<b>132.347</b>	<b>130.158</b>	<b>135.905</b>	<b>1,7%</b>	<b>-2,6%</b>	<b>393.569</b>	<b>393.609</b>	<b>0,0%</b>
Contact	79.248	84.009	87.162	-5,7%	-9,1%	246.834	265.462	-7,0%
Cobrança	53.099	46.149	48.743	15,1%	8,9%	146.735	128.147	14,5%
<b>Margem bruta</b>	<b>28,10%</b>	<b>25,9%</b>	<b>32,2%</b>	<b>2,2 p.p.</b>	<b>(4,1) p.p.</b>	<b>27,8%</b>	<b>30,5%</b>	<b>(2,7) p.p.</b>
<b>EBITDA</b>	<b>9.307</b>	<b>5.285</b>	<b>15.397</b>	<b>76,1%</b>	<b>-39,6%</b>	<b>25.291</b>	<b>32.322</b>	<b>-21,8%</b>
<b>Margem EBITDA</b>	<b>7,0%</b>	<b>4,1%</b>	<b>11,3%</b>	<b>3,0 p.p.</b>	<b>(4,3) p.p.</b>	<b>6,4%</b>	<b>8,2%</b>	<b>(1,8) p.p.</b>
<b>Resultado líquido</b>	<b>(3.175)</b>	<b>(2.766)</b>	<b>1.306</b>	<b>-14,8%</b>	<b>-343,1%</b>	<b>(5.778)</b>	<b>9.849</b>	<b>-158,7%</b>
<b>Margem líquida</b>	<b>-2,4%</b>	<b>-2,1%</b>	<b>1,0%</b>	<b>(2,2) p.p.</b>	<b>(6,4) p.p.</b>	<b>-1,5%</b>	<b>2,5%</b>	<b>(4,0) p.p.</b>

## Comentário do Desempenho

COMENTÁRIO DE DESEMPENHO 3T 2018

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

5

## RECEITA

O faturamento bruto da Companhia apresentou crescimento de **0,8%** na comparação entre o 9M18 e o 9M17. Esse acréscimo é justificado pelo aumento no volume de posições de atendimento, observadas nos períodos em análise, e também pelo crescimento orgânico da Companhia.

Na análise trimestral, o faturamento bruto da Flex apresentou acréscimo de **3,0%** comparando o 2T18 com o 3T18, passando de R\$ 143,1 milhões para R\$ 147,3 milhões. No entanto, comparando o 3T17 com o 3T18, observou-se redução de 1,2% no volume faturado. Essa redução é motivada pela diminuição no faturamento de Contact Center no período, passando de R\$ 95,1 milhões no 3T17 para R\$ 88,7 milhões no 3T18.

## CUSTOS

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	3T18	2T18	3T17	% Variação vs.		9M18	9M17	% Variação
				2T18	3T17			
<b>Receita bruta</b>	<b>147.379</b>	<b>143.139</b>	<b>149.138</b>	<b>3,0%</b>	<b>-1,2%</b>	<b>433.887</b>	<b>430.343</b>	<b>0,8%</b>
(-) Deduções da receita	(15.032)	(12.981)	(13.233)	15,8%	13,6%	(40.318)	(36.734)	9,8%
<b>Receita líquida</b>	<b>132.347</b>	<b>130.158</b>	<b>135.905</b>	<b>1,7%</b>	<b>-2,6%</b>	<b>393.569</b>	<b>393.609</b>	<b>0,0%</b>
<b>(-) Custos operacionais</b>	<b>(95.154)</b>	<b>(96.435)</b>	<b>(92.190)</b>	<b>-1,3%</b>	<b>3,2%</b>	<b>(284.244)</b>	<b>(273.591)</b>	<b>3,9%</b>
Pessoal	(78.507)	(81.557)	(76.136)	-3,7%	3,1%	(237.066)	(219.428)	8,0%
Serviços de terceiros	(16.646)	(14.878)	(16.054)	11,9%	3,7%	(47.177)	(54.163)	-12,9%
<b>Lucro bruto</b>	<b>37.193</b>	<b>33.723</b>	<b>43.715</b>	<b>10,3%</b>	<b>-14,9%</b>	<b>109.325</b>	<b>120.018</b>	<b>-8,9%</b>
<b>Margem operacional</b>	<b>28,1%</b>	<b>25,9%</b>	<b>32,2%</b>	<b>2,2 p.p.</b>	<b>(4,1) p.p.</b>	<b>27,8%</b>	<b>30,5%</b>	<b>(2,7) p.p.</b>

- **PESSOAL:** O custo com pessoal reduziu 3,7% entre o 2T18 e o 3T18, passando de R\$ 81,6 milhões para R\$ 78,5 milhões. Essa diminuição foi motivada pela redução de 116 pessoas do quadro de profissionais da Companhia, ação realizada no intuito de buscar melhoria da margem operacional da Flex. Na análise acumulada anual, observou-se acréscimo de 8,0%, subindo de R\$ 219,4 milhões no 9M17 para R\$ 237,1 milhões no 9M18. O aumento é motivado pelas correções salariais realizadas entre 2017 e 2018.
- **SERVIÇOS DE TERCEIROS:** O custo com serviços de terceiros apresentou evolução de 11,9%, entre os 2T18 e 3T18, e de 3,7%, entre os 3T18 e 3T17. Esses aumentos são motivados por esforços constantes para otimização de produtividade e aumento de utilização de tecnologia na operação de acordo com o planejamento estratégico da Companhia, pautado na digitalização e na valorização das pessoas. Apesar dos crescimentos apurados nas análises trimestrais, a Companhia apurou redução de **12,9%** na análise do 9M17 e do 9M18, passando de R\$ 54,2 milhões para R\$ 47,2 milhões.
- **MARGEM OPERACIONAL:** A Companhia apresentou recuperação na margem operacional entre o 2T18 e o 3T18, com ganho de **2,2** pontos percentuais, subindo de 25,9% para 28,1%. Se comparado ao 9M17, a Flex apresentou redução de margem operacional no 9M18, passando de 30,49% para 27,78%. O principal ofensor à margem operacional deste período foi o resultado do 2T18 no segmento de Cobrança, afetado pelo desaquecimento do mercado e pelos atuais níveis de desemprego observados no País, fatores que impactam diretamente nas atividades deste setor.

**Comentário do Desempenho**

COMENTÁRIO DE DESEMPENHO 3T 2018

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

6

■ **DESPESAS OPERACIONAIS**

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	3T18	2T18	3T17	% Variação vs.		9M18	9M17	% Variação
				2T18	3T17			
<b>Despesas com vendas</b>	<b>(284)</b>	<b>(440)</b>	<b>(745)</b>	<b>-35,4%</b>	<b>-61,8%</b>	<b>(1.051)</b>	<b>(1.435)</b>	<b>-26,7%</b>
<b>Despesas gerais e administrativas</b>	<b>(33.664)</b>	<b>(31.651)</b>	<b>(32.257)</b>	<b>6,4%</b>	<b>4,4%</b>	<b>(100.078)</b>	<b>(100.456)</b>	<b>-0,4%</b>
Despesas com pessoal	(12.996)	(13.527)	(14.860)	-3,9%	-12,5%	(40.742)	(47.497)	-14,2%
Depreciação e amortização	(6.694)	(4.381)	(6.845)	52,8%	-2,2%	(18.409)	(17.847)	3,1%
Serviços de terceiros e material de consumo	(8.379)	(8.588)	(8.036)	-2,4%	4,3%	(24.913)	(20.725)	20,2%
Outras despesas	(5.595)	(5.155)	(2.516)	8,5%	122,4%	(16.014)	(14.387)	11,3%
<b>Outras (despesas) operacionais</b>	<b>(632)</b>	<b>(728)</b>	<b>(2.161)</b>	<b>-13,1%</b>	<b>-70,7%</b>	<b>(1.314)</b>	<b>(3.650)</b>	<b>100,0%</b>
<b>Despesas operacionais</b>	<b>(34.580)</b>	<b>(32.819)</b>	<b>(35.163)</b>	<b>5,4%</b>	<b>-1,7%</b>	<b>(102.443)</b>	<b>(105.541)</b>	<b>-2,9%</b>
<b>% da receita líquida</b>	<b>26,1%</b>	<b>25,2%</b>	<b>25,9%</b>	<b>(0,9) p.p.</b>	<b>(0,3) p.p.</b>	<b>26,0%</b>	<b>26,8%</b>	<b>(0,8) p.p.</b>

- **PESSOAL:** Apresentou redução de **3,9%** entre os 2T18 e 3T18, motivada por revisões nos quadros das áreas meio e terceirização de parte dos serviços de limpeza e segurança realizados no Administrativo. Na comparação anual entre o 9M18 e o 9M17, a redução foi de **14,2%**, também incentivada por revisões nos quadros das áreas administrativas da Companhia.
- **DEPRECIÇÃO E AMORTIZAÇÃO:** Apresentou acréscimo de 3,1% no período do 9M17 para o 9M18, aumentando de R\$ 17,8 milhões para R\$ 18,4 milhões. Este aumento é motivado pelo crescimento nos saldos médios de ativo imobilizado e intangível da Companhia nos períodos.
- **SERVIÇOS DE TERCEIROS E MATERIAL DE CONSUMO:** As despesas dessa natureza se mantiveram lineares entre o 3T18, 2T18 e o 3T18, oscilando em torno de R\$ 8,5 milhões.

No período de 9M observa-se aumento de 20,2% entre o 9M17 e o 9M18, passando de R\$ 20,7 milhões para R\$ 24,9 milhões. O crescimento foi motivado pela terceirização de parte das atividades de limpeza, segurança e pelo processo de listagem na bolsa de valores. A listagem ensejou volume elevado em despesas com consultorias e serviços de terceiros no 1T18.



**Comentário do Desempenho**

COMENTÁRIO DE DESEMPENHO 3T 2018

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

7

■ **EBITDA**

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	3T18	2T18	3T17	% Variação vs.		9M18	9M17	% Variação
				2T18	3T17			
<b>Lucro (prejuízo) líquido</b>	<b>(3.175)</b>	<b>(2.766)</b>	<b>1.306</b>	<b>14,8%</b>	<b>-343,1%</b>	<b>(5.778)</b>	<b>9.847</b>	<b>-158,7%</b>
(+) Imposto de renda e contribuição social	(1.480)	(1.683)	2.101	-12,1%	-170,4%	(2.810)	(8.430)	-66,7%
(+) Resultado financeiro líquido	7.268	5.352	5.145	35,8%	41,3%	15.470	13.058	18,5%
(+) Depreciação/amortização	6.694	4.381	6.845	52,8%	-2,2%	18.409	17.847	3,1%
<b>EBITDA</b>	<b>9.307</b>	<b>5.285</b>	<b>15.397</b>	<b>76,1%</b>	<b>-39,6%</b>	<b>25.291</b>	<b>32.322</b>	<b>-21,8%</b>
<b>Margem EBITDA</b>	<b>7,0%</b>	<b>4,1%</b>	<b>11,3%</b>	<b>3,0 p.p.</b>	<b>(4,3) p.p.</b>	<b>6,4%</b>	<b>8,2%</b>	<b>(1,8) p.p.</b>

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

A margem EBITDA (lucro antes de juros, impostos, depreciação e amortização) apresentou recuperação de, aproximadamente, **3** pontos percentuais entre os 2T18 e 3T18, passando de 4,1% para 7,0%. Esse aumento foi motivado pela redução nos custos e despesas com pessoal, substancialmente.

Na análise acumulada dos períodos de 9M17 e 9M18, a margem EBITDA reduziu 1,8%. A redução de 8,2% para 6,4% foi motivada, substancialmente, pela perda de margem operacional em 2,7 p.p., observada nos períodos em comparação.

■ **RESULTADO FINANCEIRO LÍQUIDO**

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	3T18	2T18	3T17	% Variação vs.		9M18	9M17	% Variação
				2T18	3T17			
<b>Resultado financeiro</b>	<b>(7.268)</b>	<b>(5.352)</b>	<b>(5.145)</b>	<b>35,8%</b>	<b>41,3%</b>	<b>(15.470)</b>	<b>(13.058)</b>	<b>18,5%</b>
Receitas financeiras	717	376	304	90,6%	135,7%	1.453	1.075	35,3%
Despesas financeiras	(7.985)	(5.728)	(5.449)	39,4%	46,5%	(16.923)	(14.133)	19,7%

No 3T18, a Companhia realizou o reperfilamento de sua dívida bancária no 3T18, aumentando a dívida bruta de R\$ 110 milhões no 2T18 para R\$ 146 milhões no 3T18. Isso viabilizou o alongamento do perfil da dívida da Companhia de 20 para 40 meses, além do aumento no saldo médio de caixa e equivalentes de caixa na ordem de R\$ 12 milhões.

O reperfilamento promoveu impactos relevantes no resultado financeiro do 3T18 e do 9M18, tendo aumentado os saldos médios de empréstimos, financiamentos e aplicações financeiras. Adicionalmente, há despesas financeiras relevantes incorridas neste processo, aproximadamente de R\$ 1,5 milhão, que impactam o período em análise.

As receitas financeiras da Companhia apresentaram aumento substancial do 2T18 para o 3T18, evoluindo de R\$ 376 mil para R\$ 717 mil. O acréscimo foi motivado pelo reperfilamento da dívida

**Comentário do Desempenho**

COMENTÁRIO DE DESEMPENHO 3T 2018

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

8

bancária realizado no 3T18. A renegociação das dívidas da Companhia promoveu acréscimo de R\$ 12 milhões no saldo médio de caixa e equivalentes de caixa comparando os períodos em análise.

Na análise semestral, o resultado financeiro aumentou 18,5%, impulsionado pelo reperfilamento da dívida mencionado acima.

### ■ RESULTADO LÍQUIDO

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	3T18	2T18	3T17	% Variação vs.		9M18	9M17	% Variação
				2T18	3T17			
<b>Resultado líquido</b>	<b>(3.175)</b>	<b>(2.766)</b>	<b>1.306</b>	<b>-14,8%</b>	<b>-343,1%</b>	<b>(5.778)</b>	<b>9.849</b>	<b>-158,7%</b>
<b>Margem líquida</b>	<b>-2,4%</b>	<b>-2,1%</b>	<b>0,96%</b>	<b>(0,3) p.p.</b>	<b>(3,4) p.p.</b>	<b>-1,5%</b>	<b>2,5%</b>	<b>(4,0) p.p.</b>

O resultado líquido do 9M17 foi substancialmente afetado pelos impostos diferidos, no valor de R\$ 11 milhões, oriundos na incorporação de controladas. Esse evento é extraordinário e, desconsiderando seu impacto, o resultado do 9M17 seria negativo em R\$ 1,1 milhão.

A base comparativa ajustada indica que o resultado do 9M18 apresentou redução de R\$ 4,7 milhões em comparação ao 9M17. Os principais fatores que contribuíram para este resultado foram abordados nas seções anteriores, dentre os quais se destacam: aumento no volume de despesas financeiras em R\$ 2,8 milhões, motivados pelo reperfilamento da dívida; e resultado de junho no segmento de Cobrança, fortemente impactado pelos níveis atuais de desemprego no Brasil.

O resultado líquido auferido no 3T18 foi inferior ao apurado no 2T18, de acordo com os fatores descritos acima.

### ■ INVESTIMENTOS

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	3T18	2T18	3T17	% Variação vs.		9M18	9M17	% Variação
				2T18	3T17			
<b>Investimentos totais</b>	<b>8.024</b>	<b>9.861</b>	<b>8.486</b>	<b>-18,6%</b>	<b>-5,4%</b>	<b>23.523</b>	<b>19.176</b>	<b>22,7%</b>
<b>% receita líquida</b>	<b>6,1%</b>	<b>7,6%</b>	<b>6,2%</b>	<b>(1,5) p.p.</b>	<b>(0,2) p.p.</b>	<b>6,0%</b>	<b>4,9%</b>	<b>1,1 p.p.</b>

A Companhia manteve o investimento em Capex entre 6% e 7%, receita líquida nos 3T18, 2T18 e 3T17. Na análise acumulada, a Flex aplicou no 9M18 o montante de R\$ 23,5 milhões em comparação a R\$ 19,2 milhões aplicados no 9M17. Os números reforçam a importância dos investimentos realizados pela Companhia no âmbito de seu planejamento estratégico para os próximos anos.

## Comentário do Desempenho

COMENTÁRIO DE DESEMPENHO 3T 2018

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

9

## ■ FLUXO DE CAIXA

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	3T18	2T18	3T17	% Variação vs.		9M18	9M17	% Variação
				2T18	3T17			
Operacional	(5.410)	12.927	1.971	-141,9%	-374,5%	10.364	(958)	-1181,8%
Investimento	(8.834)	(10.733)	(10.168)	-17,7%	-13,1%	(26.121)	(25.402)	2,8%
Financiamento	32.739	401	13.272	8064,1%	146,7%	29.666	15.022	97,5%
<b>Aumento (redução) de caixa</b>	<b>18.495</b>	<b>2.595</b>	<b>5.075</b>	<b>612,7%</b>	<b>264,4%</b>	<b>13.909</b>	<b>(11.338)</b>	<b>-222,7%</b>

- **OPERACIONAL:** A Companhia apurou fluxo de caixa operacional positivo em 2018. No 9M18 o fluxo foi de R\$ 10,4 milhões, apresentando expressiva recuperação da capacidade de geração de caixa operacional da Companhia, visto que no 9M17 houve consumo de caixa operacional de R\$ 1 milhão. Este resultado é consequência dos investimentos em infraestrutura, tecnologia e pessoas (realizados em exercícios anteriores), bem como ganhos de escala observados nas operações. Na análise trimestral, a Companhia apurou no 2T18 fluxo de caixa operacional positivo de R\$ 12,9 milhões e no 3T18 negativo de R\$ 5,4 milhões. Esta redução foi motivada pela alteração no prazo médio de pagamentos de fornecedores, aumentado de 30 para 90 dias no 2T18, e pelo aumento no prazo médio de recebimentos observado no 3T18.
- **INVESTIMENTO:** As atividades de investimento apresentaram linearidade nos 3T18, 2T18 e 3T17, em patamares próximos a R\$ 8 e R\$ 10 milhões por trimestre. Na análise acumulada entre o 9M17 e 9M18, observou-se aumento de 2,8% no volume de investimentos, passando de R\$ 25,4 milhões no 9M17 para R\$ 26,1 milhões no 9M18.
- **FINANCIAMENTO:** A Companhia realizou o reperfilamento de sua dívida bancária no 3T18, aumentando a dívida bruta de R\$ 110 milhões no 2T18 para R\$ 146 milhões no 3T18. Isso viabilizou o alongamento do perfil da dívida da Companhia de 20 para 40 meses, além do aumento no saldo médio de caixa e equivalentes de caixa na ordem de R\$ 12 milhões. Esse movimento provocou aumento no volume caixa oriundo de atividades de financiamentos no 9M18 e 3T18, quando comparados com períodos anteriores.

**Comentário do Desempenho**

COMENTÁRIO DE DESEMPENHO 3T 2018

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

10

■ **ESTRUTURA DE CAPITAL**

<b>Flex Gestão de Relacionamentos S.A.</b> (em milhares de R\$ ou %)	<b>30/09/2018</b>	<b>31/12/2017</b>	<b>30/09/2017</b>	<b>% Variação vs. 31/12/2017</b>	<b>% Variação vs. 30/09/2017</b>
<b>Empréstimos e financiamentos</b>					
Circulante	57.487	80.035	51.701	-28,2%	11,2%
Não circulante	90.215	34.022	46.877	165,2%	92,5%
Instrumentos financeiros derivativos	(1.776)	(3.853)	(4.810)	-53,9%	-63,1%
<b>Dívida bruta</b>	<b>145.926</b>	<b>110.204</b>	<b>93.768</b>	<b>32,4%</b>	<b>55,6%</b>
(-) Disponibilidades	(32.495)	(19.393)	(16.355)	67,6%	98,7%
<b>Dívida líquida</b>	<b>113.430</b>	<b>90.811</b>	<b>77.413</b>	<b>24,9%</b>	<b>46,5%</b>
<b>EBITDA 12M</b>	<b>37.661</b>	<b>44.795</b>	<b>40.846</b>	<b>-15,9%</b>	<b>-7,8%</b>
<b>Dívida líquida/EBITDA 12M (x)</b>	<b>3,00</b>	<b>2,03</b>	<b>1,90</b>	<b>0,98 p.p.</b>	<b>1,11 p.p.</b>

Nota: 12M = últimos 12 meses

A Companhia apresenta indicador de alavancagem de 3,0, medido pela dívida líquida / EBITDA LTM 12X. Isso indica que a Flex possui capacidade de liquidar sua dívida com três vezes seu EBITDA anual.

A dívida líquida apurada em 30/09/2018 foi negativamente afetada por não recebimentos de R\$ 12 milhões de contas a receber de clientes recebidos em outubro de 2018 de serviços prestados em meses anteriores cujo recebimento estimado era para o final do 3T18. As postergações nos recebimentos são justificadas por: concentração de recebimentos nos últimos dias do mês e, em setembro, os dois últimos dias foram não úteis e negociações com clientes.

Apesar do acréscimo no índice, a Companhia entende que há perspectivas futuras importantes para redução no próximo trimestre e que a postergação dos R\$ 12 milhões de recebíveis não é esperada para períodos seguintes.

## Comentário do Desempenho

COMENTÁRIO DE DESEMPENHO 3T 2018

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

11

## ANEXOS

<b>DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO TRIMESTRAL</b> (em milhares de R\$)	3T18	2T18	3T17	% Variação vs.	
				2T18	3T17
Receita líquida	132.347	130.158	135.905	1,7%	-2,6%
(-) Custo dos serviços prestados	(95.154)	(96.435)	(92.190)	-1,3%	3,2%
<b>Resultado bruto</b>	<b>37.193</b>	<b>33.723</b>	<b>43.715</b>	<b>10,3%</b>	<b>-14,9%</b>
<b>Despesas operacionais</b>	<b>(34.579)</b>	<b>(32.819)</b>	<b>(35.163)</b>	<b>5,4%</b>	<b>-1,7%</b>
Despesas com vendas	(284)	(440)	(745)	-35,4%	-61,8%
Despesas gerais e administrativas	(33.664)	(31.651)	(32.257)	6,4%	4,4%
Outras receitas e despesas operacionais	(632)	(728)	(2.161)	-13,3%	-70,7%
<b>Resultado antes do resultado financeiro e dos tributos</b>	<b>2.613</b>	<b>904</b>	<b>8.552</b>	<b>189,1%</b>	<b>-69,4%</b>
<b>Resultado financeiro</b>	<b>(7.268)</b>	<b>(5.352)</b>	<b>(5.145)</b>	<b>35,8%</b>	<b>41,3%</b>
Receitas financeiras	717	376	304	90,6%	135,7%
Despesas financeiras	(7.985)	(5.728)	(5.449)	39,4%	46,5%
<b>Resultado antes dos tributos sobre o lucro</b>	<b>(4.655)</b>	<b>(4.448)</b>	<b>3.407</b>	<b>4,6%</b>	<b>-236,6%</b>
<b>Imposto de renda e contribuição social sobre o lucro</b>					
Corrente	-	115	(634)	-100%	-100%
Diferido	1.480	1568	(1.467)	-6%	-201%
<b>Lucro (prejuízo) líquido do período</b>	<b>(3.175)</b>	<b>(2.766)</b>	<b>1.306</b>	<b>15%</b>	<b>-312%</b>
<b>DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO 9 MESES</b> (em milhares de R\$)		9M18	9M17	% Variação	
Receita líquida		393.569	393.609	0,0%	
(-) Custo dos serviços prestados		(284.244)	(273.591)	3,9%	
<b>Resultado bruto</b>		<b>109.325</b>	<b>120.018</b>	<b>-8,9%</b>	
<b>Despesas operacionais</b>		<b>(102.442)</b>	<b>(105.542)</b>	<b>-2,9%</b>	
Despesas com vendas		(1.051)	(1.435)	-26,7%	
Despesas gerais e administrativas		(100.078)	(100.456)	-0,4%	
Outras receitas e despesas operacionais		(1.314)	(3.650)	-64,0%	
<b>Resultado antes do resultado financeiro e dos tributos</b>		<b>6.882</b>	<b>14.477</b>	<b>-52,5%</b>	
<b>Resultado financeiro</b>		<b>(15.470)</b>	<b>(13.058)</b>	<b>18,5%</b>	
Receitas financeiras		1.453	1.075	35,3%	
Despesas financeiras		(16.923)	(14.133)	19,7%	
<b>Resultado antes dos tributos sobre o lucro</b>		<b>(8.588)</b>	<b>1.419</b>	<b>-705,1%</b>	
<b>Imposto de renda e contribuição social sobre o lucro</b>		<b>2.810</b>	<b>8.430</b>	<b>-66,7%</b>	
Corrente		-	(2.219)	-100,0%	
Diferido		2.810	10.647	-73,6%	
<b>Lucro (prejuízo) líquido do período</b>		<b>(5.778)</b>	<b>9.849</b>	<b>-158,7%</b>	

## Comentário do Desempenho

COMENTÁRIO DE DESEMPENHO 3T 2018

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

12

DEMONSTRAÇÃO DO FLUXO DE CAIXA TRIMESTRAL (em milhares de R\$)	3T18	2T18	3T17	% Variação vs.	
				2T18	3T17
<b>Fluxo de caixa gerado (consumido) nas atividades operacionais</b>	<b>(5.410)</b>	<b>12.927</b>	<b>1.971</b>	<b>-141,9%</b>	<b>-374,5%</b>
Lucro (prejuízo) antes do imposto de renda e da contribuição social	(4.655)	(4.449)	3.407	4,6%	-236,6%
<b>Ajustes para conciliar o resultado</b>	16.311	11.993	7.548	36,0%	116,1%
Depreciação e amortização	6.694	4.380	6.845	52,8%	-2,2%
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	840	803	1.955	4,6%	-57,0%
Provisão para riscos trabalhistas	-	-	-	-	-
Baixa de ativo imobilizado e intangível	-	-	(484)	0,0%	-100,0%
Instrumentos financeiros derivativos	(232)	1.915	(424)	-112,1%	-45,3%
Juros sobre empréstimos, financiamentos e dívidas	9.009	4.895	(344)	84,0%	-2.719%
<b>Variações nos ativos e passivos</b>	<b>(12.512)</b>	<b>11.869</b>	<b>(5.057)</b>	<b>-205,4%</b>	<b>147,4%</b>
<b>Outros</b>	<b>(4.554)</b>	<b>(6.486)</b>	<b>(3.927)</b>	<b>-29,8%</b>	<b>16,0%</b>
Juros pagos	(4.554)	(6.486)	(3.927)	-29,8%	16,0%
<b>Fluxo de caixa consumido pelas atividades de investimento</b>	<b>(8.834)</b>	<b>(10.733)</b>	<b>(10.168)</b>	<b>-17,7%</b>	<b>-13,1%</b>
Pagamento de cotas adquiridas de controladas	(810)	(872)	(1.682)	-7,1%	-51,8%
Caixa incorporado de controladas	-	-	-	-	-
Aquisição de ativo imobilizado e intangível	(8.024)	(9.861)	(8.486)	-18,6%	-5,4%
<b>Fluxo de caixa gerado (consumido) nas atividades de financiamento</b>	<b>32.739</b>	<b>401</b>	<b>13.272</b>	<b>8064,1%</b>	<b>146,7%</b>
Aumento de capital	-	-	6.000	0,0%	-100,0%
Dividendos pagos	(460)	(1.917)	-	-76,0%	100,0%
Captação de empréstimos e financiamentos	87.286	32.187	27.810	171,2%	213,9%
Amortização de empréstimos e financiamentos	(54.087)	(29.869)	(20.538)	81,1%	163,4%
<b>Aumento (redução) de caixa e equivalentes de caixa</b>	<b>18.495</b>	<b>2.595</b>	<b>5.075</b>	<b>612,7%</b>	<b>264,4%</b>
No início do período	14.000	11.405	11.280	22,8%	24,1%
No final do período	32.495	14.000	16.355	132,1%	98,7%

**Comentário do Desempenho**

COMENTÁRIO DE DESEMPENHO 3T 2018

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

13

<b>DEMONSTRAÇÃO DO FLUXO DE CAIXA 9 MESES</b> (em milhares de R\$)	<b>9M18</b>	<b>9M17</b>	<b>% Variação</b>
<b>Fluxo de caixa gerado (consumido) nas atividades operacionais</b>	<b>10.364</b>	<b>(958)</b>	<b>-1181,8%</b>
Lucro (prejuízo) antes do imposto de renda e da contribuição social	(8.588)	1.419	-705,2%
<b>Ajustes para conciliar o resultado</b>	<b>37.697</b>	<b>31.842</b>	<b>18,4%</b>
Depreciação e amortização	18.409	17.847	3,1%
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	1.643	4.255	-61,4%
Provisão para riscos trabalhistas	-	-	0,0%
Baixa de ativo imobilizado e intangível	-	172	-100,0%
Instrumentos financeiros derivativos	2.077	2.650	-21,6%
Juros sobre empréstimos, financiamentos e dívidas	15.568	6.918	125,0%
<b>Variações nos ativos e passivos</b>	<b>(4.731)</b>	<b>(28.484)</b>	<b>-83,4%</b>
<b>Outros</b>	<b>(14.014)</b>	<b>(5.735)</b>	<b>144,4%</b>
Imposto de renda e contribuição social pagos	(115)	-	-
Juros pagos	(13.899)	(5.735)	142,4%
<b>Fluxo de caixa consumido pelas atividades de investimento</b>	<b>(26.121)</b>	<b>(25.402)</b>	<b>2,8%</b>
Pagamento de cotas adquiridas de controladas	(3.402)	(7.807)	-56,4%
Caixa incorporado de controladas	808	1.608	-49,8%
Aquisição de ativo imobilizado e intangível	(23.527)	(19.202)	22,5%
<b>Fluxo de caixa gerado (consumido) nas atividades de financiamento</b>	<b>29.666</b>	<b>15.022</b>	<b>97,5%</b>
Aumento de capital	-	6.000	-
Dividendos pagos	(2.377)	(1.863)	0,0%
Captação de empréstimos e financiamentos	144.089	102.386	40,7%
Amortização de empréstimos e financiamentos	(112.046)	(91.502)	22,5%
<b>Aumento (redução) de caixa e equivalentes de caixa</b>	<b>13.909</b>	<b>(11.338)</b>	<b>-222,7%</b>
No início do período	18.586	27.693	-32,9%
No final do período	32.495	16.355	98,7%

**Comentário do Desempenho**

COMENTÁRIO DE DESEMPENHO 3T 2018

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

14

<b>BALANÇO PATRIMONIAL – ATIVO</b> (em milhares de R\$)	30/09/2018	31/12/2017	30/09/2018 vs. 31/12/2017	30/09/2017	30/09/2018 vs. 30/09/2017
<b>Ativo total</b>	<b>333.899</b>	<b>294.750</b>	<b>13,3%</b>	<b>280.699</b>	<b>19,0%</b>
<b>Ativo circulante</b>	<b>188.363</b>	<b>155.704</b>	<b>21,0%</b>	<b>143.229</b>	<b>31,5%</b>
Caixa e equivalentes de caixa	32.495	19.393	67,6%	16.355	98,7%
Contas a receber de clientes	130.311	105.727	23,3%	103.761	25,6%
Impostos a recuperar	5.897	5.160	14,3%	4.236	39,2%
Imposto de renda e contribuição social a recuperar	3.380	5.255	-35,7%	4.499	-24,9%
Instrumentos financeiros derivativos	1.776	5.837	-69,6%	5.572	-68,1%
Outros créditos	14.504	14.332	1,2%	8.806	64,7%
<b>Ativo não circulante</b>	<b>145.536</b>	<b>139.046</b>	<b>4,7%</b>	<b>137.470</b>	<b>5,9%</b>
<b>Realizável a longo prazo</b>	<b>13.426</b>	<b>12.103</b>	<b>10,9%</b>	<b>17.867</b>	<b>-24,9%</b>
Imposto de renda e contribuição social diferidos	3.617	807	348,3%	3.065	18,0%
Depósitos judiciais	2.782	1.899	46,5%	1.378	101,9%
Outros créditos	7.027	9.397	-25,2%	13.424	-47,7%
Investimentos	190	194	-2,0%	28	579,2%
Imobilizado	67.441	66.256	1,8%	60.892	10,8%
Intangível	64.479	60.492	6,6%	58.683	9,9%



**Comentário do Desempenho**

COMENTÁRIO DE DESEMPENHO 3T 2018

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

15

<b>BALANÇO PATRIMONIAL - PASSIVO</b> (em milhares de R\$)	30/09/2018	31/12/2017	30/09/2018 vs. 31/12/2017	30/09/2017	30/09/2018 vs. 30/09/2017
<b>Passivo total e patrimônio líquido</b>	<b>333.899</b>	<b>294.750</b>	<b>13,3%</b>	<b>280.699</b>	<b>19,0%</b>
<b>Passivo circulante</b>	<b>157.616</b>	<b>166.225</b>	<b>-5,2%</b>	<b>136.314</b>	<b>15,6%</b>
Fornecedores	23.567	16.840	39,9%	13.283	77,4%
Empréstimos e financiamentos	57.487	80.035	-28,2%	51.701	11,2%
Obrigações trabalhistas	52.260	41.091	27,2%	52.977	-1,4%
Obrigações tributárias	15.653	15.330	2,1%	9.194	70,3%
Imposto de renda e contribuição social a recolher	2.527	1.980	27,6%	3.367	-24,9%
Aquisição de controladas	2.967	4.573	-35,1%	3.296	-10,0%
Dividendos a pagar	-	2.377	-100,0%	-	100,0%
Instrumentos financeiros derivativos	-	1.984	-100,0%	762	-100,0%
Outras contas a pagar	3.155	2.015	56,6%	1.734	82,0%
<b>Passivo não circulante</b>	<b>106.704</b>	<b>53.168</b>	<b>100,7%</b>	<b>66.812</b>	<b>59,7%</b>
Empréstimos e financiamentos	90.215	34.022	165,2%	46.877	92,5%
Obrigações tributárias	7.884	6.768	16,5%	6.768	16,5%
Imposto de renda e contribuição social a recolher	5.229	7.275	-28,1%	7.275	-28,1%
Provisões para riscos trabalhistas	680	680	0,0%	376	80,8%
Aquisição de controladas	2.696	4.423	-39,0%	5.516	-51,1%
				8.178	
<b>Patrimônio líquido</b>	<b>69.579</b>	<b>75.357</b>	<b>-7,7%</b>	<b>77.573</b>	<b>-10,3%</b>
Capital social	65.000	65.000	0,0%	65.000	0,0%
Reserva legal	1.010	1.010	0,0%	509	98,4%
Reserva de lucros	11.480	11.480	0,0%	4.348	164,0%
Resultado do período	(2.133)	-	0,0%	(2.133)	0,0%
Ajuste de avaliação patrimonial	(5.778)	(2.133)	170,9%	9.849	-158,7%

## SOBRE A FLEX GESTÃO DE RELACIONAMENTOS S.A.

A Flex oferece soluções completas para atender as necessidades de interação empresa-cliente. Fundada em 2009 com o propósito de “Fazer a Diferença na Vida das Pessoas”, a Companhia foi erguida sob valores sólidos e segue orientada por uma missão e visão de futuro compartilhadas. Hoje, a empresa é uma das 10 maiores do setor, com mais de 13.000 profissionais e 15 unidades operacionais localizadas em cidades estratégicas do País: São Paulo/SP (6 unidades), Engenheiro Coelho/SP (1 unidade), Florianópolis/SC (3 unidades), Palhoça/SC (1 unidade), Lages/SC (2 unidades), Xanxerê/SC (1 unidade) e Porto Alegre/RS (1 unidade).

Com inovações tecnológicas e ferramentas digitais, a Flex desenvolve um amplo repertório de atividades que envolve interações por meio de diversos canais de comunicação. Essas atividades são agrupadas em operações, referentes à produtos ou campanhas específicas, nas quais a Companhia representa a própria empresa contratante ou relaciona-se em seu nome.

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

A 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. Geralmente, eles acessam sistemas (CRM, *help desk*) fornecidos pelas empresas contratantes para levantar as informações necessárias ao processamento dos atendimentos ou para direcionar as solicitações dos próprios clientes finais.

- **RETENÇÃO:** Também é conhecida pelo termo em língua inglesa “*win back*”. O processo se inicia quando o cliente manifesta seu desejo de descontinuar a prestação de serviços com determinada empresa. Nesse momento, profissionais treinados abordam os clientes e trabalham no sentido de reverter sua decisão de cancelamento. Operações de retenção costumam assumir o formato *blended*: que implica atendimento receptivo (*inbound*), quando o cliente aciona a empresa para a desistência, e também ativo (*outbound*), no qual os discadores automáticos localizam os clientes e realizam a transferência para os profissionais.
- **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 nos dados fornecidos, idade da dívida e condições de negociação. A partir dessas informações são elaboradas réguas de acionamento, com definição de quais canais serão utilizados (voz, e-mail, SMS, carta) e em quais períodos. Os profissionais das operações de cobrança são chamados negociadores. Eles abordam os clientes devedores, geralmente de forma ativa, e estabelecem promessas de pagamento de dívidas.

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

### ■ **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 setembro 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 setembro 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 e pelo Conselho de Administração em 12 de novembro 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:

	<b>31/12/2017</b>
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	<b>1.037</b>

## Notas Explicativas

### Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

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

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

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

A Companhia não está apresentando demonstrações financeiras consolidadas no trimestre findo em 30 de setembro 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



## Notas Explicativas

### Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

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

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 2 e 3), 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 setembro 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.

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.

## Notas Explicativas

### Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

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

- 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 (Nota 9). A Companhia aplicou a abordagem simplificada e registrou perdas esperadas durante toda a vida em contas a receber de clientes.

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 substituiu 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.

## Notas Explicativas

### Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

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

## 4. GESTÃO DE RISCO FINANCEIRO

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

### 4.1. FATORES DE RISCO FINANCEIRO

#### (a) RISCO DE MERCADO

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

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

#### (b) RISCO DE CRÉDITO

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

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

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

	Controladora		Consolidado
	30/09/2018	31/12/2017	31/12/2017
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 8)	32.495	18.586	19.393
Contas a receber de clientes (Nota 9)	130.311	105.005	105.727
	<b>162.806</b>	<b>123.591</b>	<b>125.120</b>

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

#### (c) RISCO DE CÂMBIO

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

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

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

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 setembro 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:

<b>INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVATIVOS EM 30/09/2018</b>						
<b>Contraparte</b>	<b>Vencimento</b>	<b>Compra/ venda</b>	<b>Taxa futura</b>	<b>Valor justo da posição ativa</b>	<b>Valor justo da posição passiva</b>	<b>Saldo set/2018</b>
Citi	Fevereiro/2020	Compra	3,82	5.603	4.455	<b>1.148</b>
CCB	Julho/2019	Compra	3,31	1.781	1.387	<b>394</b>
CCB	Julho/2019	Compra	3,12	1.334	1.100	<b>234</b>
						<b>1.776</b>
					<b>Ativo</b>	<b>1.776</b>
					<b>Passivo</b>	<b>-</b>
					<b>Líquido</b>	<b>1.776</b>

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

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

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

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

**(d) RISCO DE LIQUIDEZ**

## Notas Explicativas

### Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

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

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.

	CONTROLADORA			
	Menos de um ano	Entre um e três anos	Entre três e cinco anos	Acima de cinco anos
<b>EM 30 DE SETEMBRO DE 2018</b>				
Fornecedores	23.567	-	-	-
Empréstimos e financiamentos	65.940	78.341	13.201	-
Aquisição de controladas	3.147	3.087	-	-

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

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

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

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

As variáveis de riscos relevantes para a Companhia no exercício, levando em consideração o exercício projetado de três meses para essa avaliação e a exposição à flutuação do dólar norte-americano. A administração entende que o cenário provável é uma redução de 5,43% 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:

## Notas Explicativas

### Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

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

INSTRUMENTOS FINANCEIRO DERIVATIVOS	30/09/2018		
	Ativo	Passivo	Nocional
Contratos de câmbio a termo - R\$ para US\$ (Nota 15)	1.776	-	4.585
Empréstimos em US\$ (Nota 15)	-	4.585	-
Saldos em 30 de setembro de 2018	<b>1.776</b>	<b>4.585</b>	<b>4.585</b>

Operação	Risco	CENÁRIO				
		Provável	25%	50%	-25%	-50%
Hedge Dívida em US\$	Dívida (Risco aumento US\$)	249	311	374	(187)	(125)
	Derivativo (Risco queda US\$)	(249)	(311)	(374)	187	125
	Efeito líquido	-	-	-	-	-

O cenário provável utiliza a taxa de câmbio projetada a R\$ 3,83, com base nas projeções do Banco Central do Brasil, conforme relatório Focus datado de 28 de setembro de 2018.

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

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

A administração entende que o cenário provável para os próximos doze meses é CDI a 7,00% ao ano, conforme expectativas de mercado.

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	Variação do CDI	(14.100)	(17.625)	(21.150)	10.575	7.050

## Notas Explicativas

### Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

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

## 4.2. GESTÃO DE CAPITAL

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

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

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

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

	Controladora		Consolidado
	30/09/2018	31/12/2017	31/12/2017
Empréstimos e financiamentos (Nota 15)	147.701	114.057	114.057
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 8)	(32.495)	(18.586)	(19.393)
Instrumentos financeiros derivativos (Nota 15)	(1.776)	(3.853)	(3.853)
Dívida líquida	113.430	91.618	90.811
Total do patrimônio líquido	69.579	75.357	75.357
<b>TOTAL DO CAPITAL</b>	<b>183.009</b>	166.975	166.168
Índice de alavancagem financeira - %	62,0	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

## Notas Explicativas

### Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

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

características próprias e a Administração. Dessa forma seu valor justo é similar ao valor contábil.

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

### HIERARQUIA DO VALOR JUSTO

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

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

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

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

	CONTROLADORA			
	30/09/2018			
	<u>Nível 1</u>	<u>Nível 2</u>	<u>Nível 3</u>	<u>Saldo total</u>
<b>Ativos financeiros ao valor justo por meio do resultado</b>				
Instrumentos financeiros derivativos	-	1.776	-	1.776
<b>Passivos financeiros ao valor justo por meio do resultado</b>				
Instrumentos financeiros derivativos	-	-	-	-
<b>SALDO LÍQUIDO</b>	<b>-</b>	<b>1.776</b>	<b>-</b>	<b>1.776</b>
	CONTROLADORA/CONSOLIDADO			
	31/12/2017			
	<u>Nível 1</u>	<u>Nível 2</u>	<u>Nível 3</u>	<u>Saldo total</u>
<b>Ativos financeiros ao valor justo por meio do resultado</b>				
Instrumentos financeiros derivativos	-	5.837	-	5.837
<b>Passivos financeiros ao valor justo por meio do resultado</b>				
Instrumentos financeiros derivativos	-	(1.984)	-	(1.984)
<b>SALDO LÍQUIDO</b>	<b>-</b>	<b>3.853</b>	<b>-</b>	<b>3.853</b>



## Notas Explicativas

### Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

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

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

## 5. APRESENTAÇÃO DE INFORMAÇÕES POR SEGMENTOS

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

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

	30/09/2018		
	Telemarketing	Recuperação de créditos	Controladora
Receita operacional líquida	246.834	146.735	393.569
Custo dos serviços prestados	(175.953)	(108.291)	(284.244)
Lucro bruto	70.881	38.444	109.325
<b>MARGEM BRUTA</b>	<b>28,7</b>	<b>26,2</b>	<b>27,7</b>

## Notas Explicativas

### Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

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

	30/09/2017		
	Telemarketing	Recuperação de créditos	Consolidado
Receita operacional líquida	265.462	128.147	393.609
Custo dos serviços prestados	(187.338)	(86.253)	(273.591)
Lucro bruto	78.124	41.894	120.018
<b>MARGEM BRUTA</b>	<b>29,4%</b>	<b>32,7%</b>	<b>30,5%</b>

As receitas brutas dos três principais clientes da Companhia representam aproximadamente 49% da receita total em 30 de setembro de 2018 (aproximadamente 52% em 30 de setembro 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:

### ■ ATIVOS FINANCEIROS - CONTROLADORA

	Controladora			
	30/09/2018		31/12/2017	
	Custo amortizado	Valor justo por meio do resultado	Custo amortizado	Valor justo por meio do resultado
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 8)	32.495	-	18.586	-
Contas a receber de clientes (Nota 9)	130.311	-	105.005	-
Instrumentos financeiros derivativos (Nota 15)	-	1.776	-	5.837
	<b>162.806</b>	<b>1.776</b>	<b>123.591</b>	<b>5.837</b>

### ■ PASSIVOS FINANCEIROS – CONTROLADORA

	Controladora			
	30/09/2018		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)	-	-	-	1.984
Fornecedores (Nota 14)	23.567	-	16.715	-
Empréstimos e financiamentos (Nota 15)	147.701	-	114.057	-
Aquisição de controladas (Nota 11)	5.663	-	8.996	-
Outras contas a pagar	3.156	-	2.012	-
	<b>180.087</b>	<b>-</b>	<b>141.780</b>	<b>1.984</b>

### ■ ATIVOS FINANCEIROS – CONSOLIDADO

## Notas Explicativas

### Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

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

	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
	<b>125.120</b>	<b>5.837</b>

#### ■ 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	-
	<b>141.908</b>	<b>1.984</b>

## 7. QUALIDADE DO CRÉDITO DOS ATIVOS FINANCEIROS

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

	Controladora		Consolidado
	30/09/2018	31/12/2017	31/12/2017
<b>CONTAS A RECEBER DE CLIENTES</b>			
Contrapartes com classificação externa de crédito ( <i>Standard &amp; Poor's</i> )			
AAA	-	4.742	4.742
BB	10.963	24.751	24.751
B	631	12.607	12.607
	<b>11.594</b>	42.100	42.100
Contrapartes sem classificação externa de crédito			
Grupo 1	813	-	-
Grupo 2	119.722	63.235	63.957
Grupo 3	155	-	-
	<b>132.284</b>	105.335	106.057
<b>TOTAL DE CONTAS A RECEBER DE CLIENTES (NOTA 9)</b>	<b>132.284</b>	105.335	106.057

## Notas Explicativas

### Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

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

#### CONTA CORRENTE E DEPÓSITOS BANCÁRIOS DE CURTO PRAZO (1)

A	429	420	420
BB	32.034	18.110	18.917
<b>Contrapartes sem classificação externa de crédito</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>11</b>
	<b>32.476</b>	<b>18.541</b>	<b>19.348</b>

- 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.

## 8. CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA

	Controladora		Consolidado
	30/09/2018	31/12/2017	31/12/2017
Caixa	20	45	45
Bancos	2.074	6.028	6.028
Aplicações financeiras de liquidez imediata	30.401	12.513	13.320
	<b>32.495</b>	<b>18.586</b>	<b>19.393</b>

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

O aumento no saldo de caixa e equivalentes de caixa é motivado pelo reperfilamento da dívida bancária da Companhia (Nota 15). A Administração da Companhia optou por manter os níveis de caixa e equivalentes de caixa em níveis mais elevados com as tomadas de recursos em questão com o objetivo de melhor gestão do fluxo de caixa operacional.

## Notas Explicativas

### Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

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

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

	Controladora		Consolidado
	30/09/2018	31/12/2017	31/12/2017
Contas a receber de clientes	132.284	105.335	106.057
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	(1.973)	(330)	(330)
<b>Contas a receber de clientes, líquidas</b>	<b>130.311</b>	105.005	105.727
Outros créditos	12.369	12.226	12.087
Empréstimos para terceiros	9.162	11.548	11.548
Menos parcela não circulante	(7.027)	(9.397)	(9.398)
<b>Parcela circulante</b>	<b>144.815</b>	119.382	119.964

O saldo de contas a receber de clientes apresentou substancial aumento em 2018 motivado pelo aumento do prazo médio de recebimento, consequência do contexto macroeconômico nacional.

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

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

	Controladora		Consolidado
	30/09/2018	31/12/2017	31/12/2017
Contas a receber de clientes	130.311	105.005	105.727
Empréstimos para terceiros	9.162	11.548	11.548
Outros créditos	12.369	12.226	12.087
	<b>151.842</b>	128.779	129.362

### ■ CONTAS A RECEBER POR VENCIMENTO

	Controladora		Consolidado
	30/09/2018	31/12/2017	31/12/2017
A vencer	123.181	97.955	98.677
<b>Vencidos:</b>			
Até 30 dias	5.699	4.655	4.655
De 31 a 60 dias	2.071	1.052	1.052
De 61 a 90 dias	224	272	272
De 91 a 180 dias	46	276	276
Há mais de 180 dias	1.063	1.125	1.125
Total	<b>132.284</b>	105.335	106.057

## Notas Explicativas

### Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

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

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

Descrição	Controladora		Consolidado
	30/09/2018	30/09/2017	30/09/2017
Saldo no início do período	(330)	(156)	(156)
Adições	(1.643)	(4.255)	(4.255)
Perda com incobráveis	-	4.029	4.029
Saldo no final do período	(1.973)	(382)	(382)

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

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

As adições realizadas em 2018 são motivadas, principalmente, pelos efeitos da adoção do IFRS 9 (Nota 3).

## 10. IMPOSTOS A RECUPERAR

#### IMPOSTOS A RECUPERAR

	Controladora		Consolidado
	30/09/2018	31/12/2017	31/12/2017
PIS e COFINS a recuperar	1.760	1.355	1.355
Imposto sobre serviços (ISS) a recuperar	455	107	107
INSS a recuperar	3.682	3.698	3.698
	5.897	5.160	5.160

#### IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL A RECUPERAR

	Controladora		Consolidado
	30/09/2018	31/12/2017	31/12/2017
Imposto de renda a recuperar	2.958	4.819	4.843
Contribuição social a recuperar	422	403	412
	3.380	5.222	5.255

## Notas Explicativas

### Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

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

## 11. INVESTIMENTOS

Descrição	Controladora		Consolidado
	30/09/2018	31/12/2017	31/12/2017
Primius Technology Serviços em Informática Ltda.	-	2.623	-
<b>Investimento em controladas</b>	-	<b>2.623</b>	-
Cotas de investimentos – Unicred	190	194	194
<b>Outros investimentos</b>	<b>190</b>	<b>194</b>	<b>194</b>
<b>Investimentos</b>	<b>190</b>	<b>2.817</b>	<b>194</b>

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

#### ■ AQUISIÇÃO DE CONTROLADAS – SALDO A PAGAR

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

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

	Controladora	
	30/09/2018	31/12/2017
Saldo inicial	8.998	15.676
Aquisição Primius	-	1.634
Amortizações	(3.402)	(8.180)
Juros pagos	(205)	(1.213)
Juros apropriados	272	1.079
<b>Saldo final</b>	<b>5.663</b>	<b>8.996</b>
<b>Circulante</b>	<b>2.967</b>	<b>4.573</b>
<b>Não circulante</b>	<b>2.696</b>	<b>4.423</b>

O cronograma dos vencimentos está abaixo apresentado:

	Controladora		Consolidado
	30/09/2018	31/12/2017	31/12/2017
Até 1 ano	2.967	4.573	4.573
Entre 1 e 3 anos	2.696	4.423	4.423
	<b>5.663</b>	<b>8.996</b>	<b>8.996</b>

## Notas Explicativas

### Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

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

## 12. IMOBILIZADO

O ativo imobilizado tem o seu valor recuperável analisado periodicamente, sendo que em 30 de setembro 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.

	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	1.590	963	5.334	7.203	10	-	15.100
Baixas	-	-	-	-	(172)	-	(172)
Depreciação	(189)	(210)	(4.800)	(5.516)	-	(12)	(10.727)
Saldo contábil líquido em 30 de setembro de 2017	7.629	4.961	14.128	33.970	147	57	60.892
Custo histórico	10.773	6.547	31.314	59.203	147	84	108.068
Depreciação acumulada	(3.144)	(1.586)	(17.186)	(25.233)	-	(27)	(47.176)
	7.629	4.961	14.128	33.970	147	57	60.892
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)	33	-	-	-	-	-	33
Adições	1.546	820	5.811	5.593	13	-	13.783
Transferências	-	-	2.305	-	(2.305)	-	-
Depreciação	(908)	(559)	(3.919)	(7.199)	-	(13)	(12.598)
<b>Saldo contábil líquido em 30 de setembro de 2018</b>	<b>8.922</b>	<b>5.522</b>	<b>17.526</b>	<b>35.268</b>	<b>164</b>	<b>39</b>	<b>67.441</b>
Custo histórico	13.244	7.836	39.981	69.986	165	83	131.295
Depreciação acumulada	(4.322)	(2.314)	(22.455)	(34.719)	-	(44)	(63.854)
	8.922	5.522	17.526	35.267	165	39	67.441

O saldo de imobilizado em andamento em 30 de setembro 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:



## Notas Explicativas

### Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

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

	Controladora/Consolidado	
	30/09/2018	31/12/2017
Móveis e utensílios	5	68
Máquinas e equipamentos	5	108
Equipamentos de informática	10.278	6.071
Benfeitorias em propriedades de terceiros	2.528	9.170
	<b>12.816</b>	<b>15.417</b>

## 13. INTANGÍVEL

	Controladora		Consolidado
	30/09/2018	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	(20.015)	(17.181)	(17.181)
<b>Intangíveis oriundos da aquisição da Flex Cobrança</b>	<b>12.632</b>	15.466	15.466
Carteira de clientes	1.688	-	1.688
Marca	28	-	28
Amortização mais valia	(106)	-	(54)
<b>Intangíveis oriundos da aquisição da Primius</b>	<b>1.610</b>	-	1.662
Softwares – custo	16.067	11.519	11.533
Amortização acumulada	(6.345)	(4.368)	(4.382)
<b>Softwares</b>	<b>9.722</b>	7.151	7.151
Desenvolvimento softwares - custo	9.690	4.471	4.471
Amortização acumulada	(1.389)	(472)	(472)
<b>Desenvolvimento softwares</b>	<b>8.301</b>	3.999	3.999
<b>Intangível</b>	<b>64.479</b>	58.830	60.492

## Notas Explicativas

### Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias em 30 de setembro 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	1.015	-	32.214	18.328	1.432	-	-	52.989
Adições	4.102	-	-	-	-	-	-	4.102
Amortização	(1.734)	-	-	(2.004)	(1.432)	-	-	(5.170)
Saldo contábil líquido em 30 de setembro de 2017	10.145	-	32.214	16.324	-	-	-	58.683
Custo histórico	14.232	-	32.214	24.056	8.591	-	-	79.093
Amortização acumulada	(4.087)	-	-	(7.732)	(8.591)	-	-	(20.410)
	10.145	-	32.214	16.324	-	-	-	58.683
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2017	7.151	3.999	32.214	15.466	-	-	-	58.830
Adição decorrentes de incorporação	-	-	-	-	-	1.688	28	1.716
Adições	4.525	5.219	-	-	-	-	-	9.744
Amortização	(1.954)	(917)	-	(2.834)	-	(100)	(6)	(5.811)
Saldo contábil líquido em 30 de setembro de 2018	9.722	8.301	32.214	12.632	-	1.588	22	64.479
Custo histórico	16.067	9.690	32.214	24.056	8.591	1.688	28	92.334
Amortização acumulada	(6.345)	(1.389)	-	(11.424)	(8.591)	(100)	(6)	(27.855)
	9.722	8.301	32.214	12.632	-	1.588	22	64.479

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

#### 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.

## Notas Explicativas

### Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

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

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 ativo e não constatou indicativos desta situação.

## 14. FORNECEDORES

	Controladora		Consolidado
	30/09/2018	31/12/2017	31/12/2017
Fornecedores - materiais e serviços	21.535	11.174	11.299
Fornecedores - telefonia	2.032	5.541	5.541
	<b>23.567</b>	<b>16.715</b>	<b>16.840</b>

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
				30/09/2018	31/12/2017	31/12/2017
<b>Moeda nacional</b>						
Arrendamentos	1,13% a.m. (eq. CDI + 0,61%)	14,53% a.a. (eq. CDI + 7,66%)	2020	7.105	7.738	7.738
Finame	0,74% a.m. (eq. CDI + 0,22%)	9,25% a.a. (eq. CDI + 2,67%)	2021	603	1.154	1.154
Capital de giro	0,72% a.m. (eq. CDI + 0,34%)	9,02% a.a. (eq. CDI + 4,12%)	2020	134.594	51.377	51.377
Conta garantida	0,99% a.m. (eq. CDI + 0,47%)	12,52% a.a. (eq. CDI + 5,76%)	2018	815	24.306	24.306
Antecipação de recebíveis			2018	-	1.989	1.989
Total moeda nacional				<b>143.117</b>	<b>86.564</b>	<b>86.564</b>
<b>Moeda estrangeira<sup>(1)</sup></b>						
Capital de giro		Libor + 3,8% a.a.	2020	4.585	27.493	27.493
Total moeda estrangeira				<b>4.585</b>	<b>27.493</b>	<b>27.493</b>
<b>Total</b>				<b>147.702</b>	<b>114.057</b>	<b>114.057</b>
Circulante				<b>57.487</b>	<b>80.035</b>	<b>80.035</b>
Não circulante				<b>90.215</b>	<b>34.022</b>	<b>34.022</b>

(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

## Notas Explicativas

### Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

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

variação do CDI, conforme descrito na Nota 4.1 (c). Não há risco cambial residual nessas operações, estando elas integralmente protegidas via swaps mencionados.

A Companhia realizou o reperfilamento de sua dívida bancária por meio de negociação junto às instituições financeiras, alongando o prazo médio de vencimento da dívida e os valores capturados para melhorar sua gestão de fluxo de caixa.

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

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

	Controladora		Consolidado
	30/09/2018	31/12/2017	31/12/2017
Até 1 ano	57.487	80.035	80.035
Entre 1 e 3 anos	77.663	34.022	34.022
Entre 3 e 5 anos	12.552	-	-
	<b>147.702</b>	114.057	114.057

### MOVIMENTAÇÃO DE SALDO

A movimentação dos saldos de empréstimos está apresentada abaixo:

	Controladora		Consolidado
	30/09/2018	30/09/2017	30/09/2017
<b>Saldo inicial</b>	<b>114.057</b>	86.612	87.868
Adições	144.089	102.386	102.386
Incorporação de controladas	-	1.083	-
Juros incorridos e despesas bancárias	15.296	5.735	5.735
Juros pagos	(13.694)	(5.735)	(5.735)
Amortizações	(112.046)	(91.502)	(91.675)
<b>Saldo final</b>	<b>147.702</b>	98.579	98.579

### CLÁUSULAS RESTRITIVAS

Em 30 de setembro de 2018, a Companhia apresenta contratos de capital de giro com cláusulas restritivas (“covenants”) que incluem a manutenção de índices mínimos de cobertura da dívida e coeficiente de endividamento, apurados em 31 de dezembro, das quais destacamos:

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

As medições de covenants são feitas anualmente e todos os contratos de capital de giro com cláusulas restritivas atuais foram celebrados em 2018, portanto, a primeira apuração do cumprimento destas cláusulas será realizada em 31 de dezembro de 2018.

### GARANTIAS

Os contratos de arrendamentos possuem garantias através de alienação fiduciária dos bens

## Notas Explicativas

### Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

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

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

	Controladora		Consolidado
	30/09/2018	31/12/2017	31/12/2017
<b>CIRCULANTE</b>			
Caixa e equivalentes de caixa	300	400	400
Contas a receber	31.250	24.350	24.350
<b>NÃO CIRCULANTE</b>			
Equipamentos de informática	6.759	7.730	7.730
<b>TOTAL DE ATIVOS DADOS COMO GARANTIA</b>	<b>38.309</b>	<b>32.480</b>	<b>32.480</b>

#### ▪ INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVATIVOS – CONTRATO DE CÂMBIO A TERMO

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

Os valores de referência (nocional) dos contratos de câmbio a termo, em aberto em 30 de setembro de 2018, totalizam R\$ 4.585 (2017 – R\$ 28.139).

Os saldos apurados oriundos dessas operações estão apresentados a seguir:

	Controladora		Consolidado
	30/09/2018	31/12/2017	31/12/2017
Ativo circulante	1.776	5.837	5.837
Passivo circulante	-	(1.984)	(1.984)
Exposição líquida	1.776	3.853	3.853

## 16. OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS

	Controladora		Consolidado
	30/09/2018	31/12/2017	31/12/2017
Salários e honorários	14.788	14.645	14.783
Encargos sociais	3.779	4.558	4.583
Provisão de férias e 13º salário	33.693	21.557	21.725
	<b>52.260</b>	40.760	41.091

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

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

**17. OBRIGAÇÕES FISCAIS**

- OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS**

	Controladora		Consolidado
	30/09/2018	31/12/2017	31/12/2017
PIS e COFINS a recolher	6.184	6.390	6.410
ISS a recolher	3.273	3.725	3.755
INSS a recolher	3.480	3.542	3.586
Outras retenções na fonte	-	-	19
Parcelamento de PIS e COFINS	1.767	500	500
Parcelamento de ISS	6.395	7.828	7.828
Parcelamento de CPRB	2.438	-	-
	<b>23.537</b>	21.985	22.098
Circulante	15.653	15.217	15.330
Não circulante	7.884	6.768	6.768

- IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL A RECOLHER**

	Controladora		Consolidado
	30/09/2018	31/12/2017	31/12/2017
IRRF a recolher	1.239	1.628	1.646
Parcelamento de IRPJ e CSLL	6.517	7.609	7.609
	<b>7.756</b>	9.237	9.255
Circulante	2.527	1.962	1.980
Não circulante	5.229	7.275	7.275

- IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL DIFERIDOS**

	Controladora		Consolidado
	30/09/2018	31/12/2017	31/12/2017
<b>CRÉDITOS FISCAIS DIFERIDOS</b>			
Prejuízos fiscais de imposto de renda e base negativa de contribuição social	5.610	1.762	1.762
Amortização da carteira de clientes e marca	818	813	813
<b>DIFERENÇAS TEMPORÁRIAS</b>			
Provisão para contingências	231	231	231
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	670	112	112
<b>Ativo diferido total</b>	<b>7.329</b>	2.918	2.918

**DÉBITOS FISCAIS DIFERIDOS**

## Notas Explicativas

### Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

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

Amortização fiscal do ágio	<b>(3.468)</b>	(1.825)	(1.825)
Compra vantajosa	<b>(244)</b>	(286)	(286)
Passivo diferido total	<b>(3.712)</b>	(2.111)	(2.111)
Imposto de renda e contribuição social diferidos ativos	<b>3.617</b>	807	807

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

	Controladora	
	30/09/2018	30/09/2017
Saldo no início do período	807	501
Imposto diferido na incorporação de controlada	-	(6.659)
Imposto diferido reconhecido no resultado de período	<b>2.810</b>	9.223
<b>Saldo no final do período</b>	<b>3.617</b>	3.065

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 setembro de 2018, o saldo a pagar referente a este parcelamento totaliza R\$ 1.767 (2017 – R\$ 500).

Em 30 de setembro de 2018 há 75 parcelas em aberto, com valor estimado em R\$ 34, 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 destes parcelamentos é atualizado mensalmente pela Taxa Selic. Em 30 de setembro de 2018, o saldo a pagar referente a este parcelamento totaliza R\$ 2.438.

Em 30 de setembro de 2018 há 56 parcelas em aberto, com valor estimado em R\$ 55, 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 setembro 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 30/09/2018</u>
Parcelamento nº 2737377-0	25/11/2015	120	86	2.644	<b>1.812</b>
Parcelamento nº 2275089-4	20/01/2015	120	76	3.648	<b>2.180</b>
Parcelamento nº 3116167-7	31/10/2017	40	29	12	<b>8</b>
				<u>6.304</u>	<b>4.000</b>

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 30/09/2018</u>
Parcelamento nº 2572835-0	15/08/2015	60	21	796	<b>232</b>
Parcelamento nº2470680-9	16/03/2015	60	18	183	<b>42</b>
Parcelamento nº2470556-0	16/03/2015	60	18	2.843	<b>322</b>
Parcelamento nº3136155-2	23/04/2018	60	55	1.912	<b>1.419</b>
Parcelamento nº3133272-9	30/04/2018	60	55	241	<b>172</b>
Parcelamento nº 3137038-1	22/06/2018	60	57	281	<b>208</b>
				<u>6.256</u>	<b>2.395</b>
				<u>12.560</u>	<b>6.395</b>

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

#### ■ PARCELAMENTO DE IRPJ E CSLL

A Flex Análise de Crédito e Cobrança Ltda. (controlada incorporada em 2017) aderiu ao Programa 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 setembro de 2018, o saldo a pagar referente a este parcelamento totaliza R\$ 6.517 (2017 – R\$ 7.609).

Em 30 de setembro de 2018 há 105 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:



## Notas Explicativas

### Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

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

	Em 30 de setembro de 2018				Total
	Menos de um ano	Entre um e três anos	Entre três e cinco anos	Acima de cinco anos	
Controladora	4.336	5.691	3.889	3.200	17.116
	Em 31 de dezembro de 2017				Total
	Menos de um ano	Entre um e três anos	Entre três e cinco anos	Acima de cinco anos	
Controladora/Consolidado	1.895	4.386	3.478	6.178	15.937

## 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
	30/09/2018	31/12/2017	31/12/2017
Provisão para riscos trabalhistas	680	680	680
Depósitos judiciais	(2.782)	(1.899)	(1.899)
Risco líquido	(2.102)	(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 setembro de 2017	376
Saldo em 31 de dezembro de 2017	680
Adições/ (reversões)	-
Saldo em 30 de setembro de 2018	680

A Companhia possui

## Notas Explicativas

### Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

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

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 setembro de 2018 a Companhia possuía o montante de R\$ 1.327 (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.

## 19. PATRIMÔNIO LÍQUIDO

### 19.1. CAPITAL SOCIAL

Em 30 de setembro 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 setembro de 2018	<b>3.248</b>	<b>65.000</b>	<b>65.000</b>

Abaixo segue composição acionária em 30 de setembro 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%
	<b>3.248</b>	<b>100,00%</b>

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

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

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

## Notas Explicativas

### Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

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

## 19.2. RESERVAS

### RESERVA LEGAL

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

### RESERVA DE RETENÇÃO DE LUCROS

A reserva de retenção de lucros é formada pelo saldo remanescente das movimentações patrimoniais, sendo deliberada em assembleia geral ordinária as suas futuras destinações. 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, integralmente quitados em 2018.

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 setembro de 2018 e 2017:

	Controladora		Consolidado
	Período findo em 30/09/2018	Período findo em 30/09/2017	Período findo em 30/09/2017
Receita bruta	433.887	399.767	430.343
Impostos sobre vendas	(40.318)	(34.304)	(36.734)
Receita operacional líquida	<b>393.569</b>	<b>365.463</b>	<b>393.609</b>

## Notas Explicativas

### Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

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

	Controladora	
	Trimestre findo em 30/09/2018	Trimestre findo em 30/09/2017
Receita bruta	147.379	149.138
Impostos sobre vendas	(15.032)	(13.233)
Receita operacional líquida	<b>132.347</b>	<b>135.905</b>

## 21. CUSTOS E DESPESAS POR NATUREZA E FUNÇÃO

	Controladora		Consolidado
	Período findo em 30/09/2018	Período findo em 30/09/2017	Período findo em 30/09/2017
Despesas com pessoal	(278.030)	(249.816)	(267.424)
Depreciação e amortização	(18.409)	(15.897)	(17.847)
Material de consumo	(10.673)	(10.428)	(10.841)
Serviços de terceiros	(60.871)	(52.000)	(56.985)
Outros gastos de operação	(18.704)	(20.926)	(26.035)
<b>TOTAL</b>	<b>(386.687)</b>	<b>(349.068)</b>	<b>(379.132)</b>

Custos dos serviços prestados	(284.244)	(249.504)	(273.591)
Despesas com vendas	(1.051)	(1.435)	(1.435)
Despesas administrativas e gerais	(100.078)	(94.477)	(100.456)
Outras receitas (despesas) operacionais	(1.314)	(3.652)	(3.650)
<b>TOTAL</b>	<b>(386.687)</b>	<b>(349.068)</b>	<b>(379.132)</b>

	Controladora	
	Trimestre findo em 30/09/2018	Trimestre findo em 30/09/2017
Despesas com pessoal	(91.725)	(91.049)
Depreciação e amortização	(6.694)	(4.505)
Material de consumo	(3.290)	(4.112)
Serviços de terceiros	(21.189)	(20.206)
Outros gastos de operação	(6.836)	(7.481)
<b>TOTAL</b>	<b>(129.734)</b>	<b>(127.353)</b>

Custos dos serviços prestados	(95.154)	(92.190)
Despesas com vendas	(284)	(745)
Despesas administrativas e gerais	(33.664)	(32.257)
Outras receitas (despesas) operacionais	(632)	(2.161)
<b>TOTAL</b>	<b>(129.734)</b>	<b>(127.353)</b>

## Notas Explicativas

### Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

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

## 22. RECEITAS E DESPESAS FINANCEIRAS

	Controladora		Consolidado
	Período findo em 30/09/2018	Período findo em 30/09/2017	Período findo em 30/09/2017
<b>DESPESAS FINANCEIRAS</b>			
Juros sobre empréstimos	(13.113)	(11.947)	(12.187)
Despesas bancárias/IOF	(3.325)	(1.441)	(1.457)
Descontos concedidos	(485)	(1)	(1)
	<b>(16.923)</b>	<b>(13.877)</b>	<b>(14.133)</b>
<b>RECEITAS FINANCEIRAS</b>			
Juros sobre aplicações financeiras	1.358	858	858
Descontos obtidos	95	213	216
Outras	-	1	1
	<b>1.453</b>	<b>1.072</b>	<b>1.075</b>
Resultado financeiro líquido	<b>(15.470)</b>	<b>(12.805)</b>	<b>(13.058)</b>
<b>Controladora</b>			
	Trimestre findo em 30/09/2018	Trimestre findo em 30/09/2017	
<b>DESPESAS FINANCEIRAS</b>			
Juros sobre empréstimos	(6.554)	(5.789)	
Variação cambial passiva	-	905	
Despesas bancárias/IOF	(1.303)	(328)	
Descontos concedidos	(128)	(237)	
	<b>(7.985)</b>	<b>(5.449)</b>	
<b>RECEITAS FINANCEIRAS</b>			
Variação cambial ativa	-	(276)	
Juros sobre aplicações financeiras	679	426	
Descontos obtidos	38	154	
Outras	-	-	
	<b>717</b>	<b>304</b>	
Resultado financeiro líquido	<b>(7.268)</b>	<b>(5.145)</b>	

O aumento observado nas despesas financeiras em 2018 é motivado pelo reperfilamento da dívida bancária (Nota 15).

## Notas Explicativas

### Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

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

## 23. IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL

	Controladora		Consolidado
	Período findo em 30/09/2018	Período findo em 30/09/2017	Período findo em 30/09/2017
(Prejuízo) antes do imposto de renda e contribuição social	(8.588)	1.856	1.419
Alíquota fiscal combinada - %	34	34	34
Imposto de renda e contribuição social pela alíquota fiscal combinada	2.920	631	482
<b>EXCLUSÕES PERMANENTES</b>			
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	(110)	(627)	(929)
<b>EFEITO DOS IMPOSTOS NO RESULTADO</b>	<b>2.810</b>	<b>7.993</b>	<b>8.430</b>
Corrente	-	(1.232)	(1.232)
Diferido	2.810	9.225	9.662
Alíquota efetiva - %	32,7	430,5	594

	Controladora	
	Trimestre findo em 30/09/2018	Trimestre findo em 30/09/2017
Lucro (prejuízo) antes do imposto de renda e contribuição social	(4.655)	3.407
Alíquota fiscal combinada - %	34	34
Imposto de renda e contribuição social pela alíquota fiscal combinada	1.583	(1.158)
<b>EXCLUSÕES PERMANENTES</b>		
Outros	(103)	(943)
<b>EFEITO DOS IMPOSTOS NO RESULTADO</b>	<b>1.480</b>	<b>(2.101)</b>
Corrente	-	(634)
Diferido	1.480	(1.467)
Alíquota efetiva - %	31,8	61,7

## Notas Explicativas

### Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

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

## 24. LUCRO (PREJUÍZO) POR AÇÃO

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

	Período findo em 30/09/2018	Período findo em 30/09/2017
Lucro (prejuízo) atribuível aos acionistas da Companhia	(5.778)	9.849
Média ponderada da quantidade de ações (em milhares)	3.248	3.165
Resultado básico e diluído por ação em R\$	(1,78)	3,11
	Trimestre findo em 30/09/2018	Trimestre findo em 30/09/2017
Lucro (prejuízo) atribuível aos acionistas da Companhia	(3.175)	1.306
Média ponderada da quantidade de ações (em milhares)	3.248	3.212
Resultado básico e diluído por ação em R\$	(0,98)	0,41

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 setembro de 2018, a cobertura de seguros era de R\$ 118.400 (R\$ 85.000 em 31 de dezembro de 2017) para danos materiais e responsabilidade civil.

## 26. TRANSAÇÕES QUE NÃO AFETARAM O CAIXA

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

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

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

	<b>30/09/2018</b>
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	<b>229</b>

## 27. SALDOS E TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS

A Companhia não possui transações com partes relacionadas no período findo em 30 de setembro 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:

	<b>30/09/2018</b>	<b>30/09/2017</b>
Salários e outros benefícios de curto prazo a administração	<b>3.033</b>	3.229



## 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 Relacionamento S.A.

São Paulo – SP

Introdução

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

Blumenau, 12 de novembro 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 setembro de 2018; e

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

São Paulo, SP, 12 de novembro 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, Relações Institucionais e de Operações

**FABRIZIO CASTANHEIRA TORRES**

Diretor de Operações

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

### **DECLARAÇÃO DA DIRETORIA**

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

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

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

São Paulo, SP, 12 de novembro 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, Relações Institucionais e de Operações

**FABRIZIO CASTANHEIRA TORRES**

Diretor de Operações