

# Índice

## Dados da Empresa

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

## DFs Individuais

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

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

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

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

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

### Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido

DMPL - 01/01/2020 à 30/09/2020	7
--------------------------------	---

DMPL - 01/01/2019 à 30/09/2019	8
--------------------------------	---

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

## DFs Consolidadas

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

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

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

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

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

### Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido

DMPL - 01/01/2020 à 30/09/2020	15
--------------------------------	----

DMPL - 01/01/2019 à 30/09/2019	16
--------------------------------	----

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

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

Notas Explicativas	34
--------------------	----

## Pareceres e Declarações

Relatório da Revisão Especial - Sem Ressalva	84
--	----

Declaração dos Diretores sobre as Demonstrações Financeiras	85
---	----

Declaração dos Diretores sobre o Relatório do Auditor Independente	86
--	----

**Dados da Empresa / Composição do Capital**

<b>Número de Ações (Mil)</b>	<b>Trimestre Atual 30/09/2020</b>
<b>Do Capital Integralizado</b>	
Ordinárias	3.248
Preferenciais	0
<b>Total</b>	<b>3.248</b>
<b>Em Tesouraria</b>	
Ordinárias	0
Preferenciais	0
<b>Total</b>	<b>0</b>

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Trimestre Atual 30/09/2020</b>	<b>Exercício Anterior 31/12/2019</b>
1	Ativo Total	453.860	418.694
1.01	Ativo Circulante	225.006	188.756
1.01.01	Caixa e Equivalentes de Caixa	49.931	34.419
1.01.02	Aplicações Financeiras	5.191	5.227
1.01.02.02	Aplicações Financeiras Avaliadas a Valor Justo através de Outros Resultados Abrangentes	5.191	5.227
1.01.03	Contas a Receber	148.805	127.825
1.01.03.01	Clientes	148.805	127.825
1.01.06	Tributos a Recuperar	10.048	11.341
1.01.06.01	Tributos Correntes a Recuperar	10.048	11.341
1.01.06.01.01	Imposto de Renda e Contribuição Social a Compensar	6.551	5.048
1.01.06.01.02	Demais tributos a compensar	3.497	6.293
1.01.08	Outros Ativos Circulantes	11.031	9.944
1.01.08.03	Outros	11.031	9.944
1.01.08.03.01	Instrumentos Financeiros Derivativos	0	332
1.01.08.03.02	Outros créditos	11.031	9.612
1.02	Ativo Não Circulante	228.854	229.938
1.02.01	Ativo Realizável a Longo Prazo	44.141	30.230
1.02.01.04	Contas a Receber	15.887	11.959
1.02.01.04.01	Clientes	15.887	11.959
1.02.01.07	Tributos Diferidos	22.158	12.656
1.02.01.07.01	Imposto de Renda e Contribuição Social Diferidos	22.158	12.656
1.02.01.10	Outros Ativos Não Circulantes	6.096	5.615
1.02.01.10.03	Depósitos Judiciais	4.008	3.790
1.02.01.10.04	Outros Créditos	2.088	1.825
1.02.02	Investimentos	42.116	43.093
1.02.02.01	Participações Societárias	42.116	43.093
1.02.02.01.04	Outros Investimentos	42.116	43.093
1.02.03	Imobilizado	75.786	88.460
1.02.03.01	Imobilizado em Operação	75.786	88.352
1.02.03.03	Imobilizado em Andamento	0	108
1.02.04	Intangível	66.811	68.155
1.02.04.01	Intangíveis	66.811	68.155
1.02.04.01.02	Licenças de uso de softwares	23.361	26.510
1.02.04.01.03	Carteira de Clientes	11.236	9.431
1.02.04.01.04	Goodwill	32.214	32.214

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Trimestre Atual 30/09/2020</b>	<b>Exercício Anterior 31/12/2019</b>
2	Passivo Total	453.860	418.694
2.01	Passivo Circulante	212.214	191.972
2.01.01	Obrigações Sociais e Trabalhistas	52.235	33.904
2.01.01.02	Obrigações Trabalhistas	52.235	33.904
2.01.02	Fornecedores	23.563	24.869
2.01.02.01	Fornecedores Nacionais	23.563	24.869
2.01.03	Obrigações Fiscais	50.323	28.648
2.01.03.01	Obrigações Fiscais Federais	42.402	21.128
2.01.03.01.01	Imposto de Renda e Contribuição Social a Pagar	2.313	1.930
2.01.03.01.02	Demais Obrigações Fiscais Federais	40.089	19.198
2.01.03.03	Obrigações Fiscais Municipais	7.921	7.520
2.01.04	Empréstimos e Financiamentos	56.990	73.522
2.01.04.01	Empréstimos e Financiamentos	56.662	73.522
2.01.04.01.01	Em Moeda Nacional	50.205	63.284
2.01.04.01.02	Em Moeda Estrangeira	6.457	10.238
2.01.04.02	Debêntures	328	0
2.01.05	Outras Obrigações	29.103	31.029
2.01.05.02	Outros	29.103	31.029
2.01.05.02.04	Aquisição de Controladas	17.037	19.213
2.01.05.02.05	Outras Contas a Pagar	2.817	4.345
2.01.05.02.06	Instrumentos Financeiros Derivativos	693	0
2.01.05.02.07	Arrendamentos mercantis	8.556	7.471
2.02	Passivo Não Circulante	206.769	174.120
2.02.01	Empréstimos e Financiamentos	134.373	97.276
2.02.01.01	Empréstimos e Financiamentos	62.519	97.276
2.02.01.01.01	Em Moeda Nacional	62.519	96.836
2.02.01.01.02	Em Moeda Estrangeira	0	440
2.02.01.02	Debêntures	71.854	0
2.02.02	Outras Obrigações	70.773	75.250
2.02.02.02	Outros	70.773	75.250
2.02.02.02.03	Parcelamento de Tributos	48.915	35.496
2.02.02.02.04	Aquisição de Controladas	6.917	15.997
2.02.02.02.05	Imposto de Renda e Contribuição Social a Recolher	2.560	4.260
2.02.02.02.06	Arrendamentos Mercantis	12.381	19.497
2.02.04	Provisões	1.623	1.594
2.02.04.01	Provisões Fiscais Previdenciárias Trabalhistas e Cíveis	1.623	1.594
2.02.04.01.02	Provisões Previdenciárias e Trabalhistas	1.623	1.594
2.03	Patrimônio Líquido	34.877	52.602
2.03.01	Capital Social Realizado	65.000	65.000
2.03.04	Reservas de Lucros	1.010	1.010
2.03.04.01	Reserva Legal	1.010	1.010
2.03.05	Lucros/Prejuízos Acumulados	-29.000	-11.275
2.03.06	Ajustes de Avaliação Patrimonial	-2.133	-2.133

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Trimestre Atual 01/07/2020 à 30/09/2020</b>	<b>Acumulado do Atual Exercício 01/01/2020 à 30/09/2020</b>	<b>Igual Trimestre do Exercício Anterior 01/07/2019 à 30/09/2019</b>	<b>Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2019 à 30/09/2019</b>
3.01	Receita de Venda de Bens e/ou Serviços	127.107	356.001	122.790	379.911
3.02	Custo dos Bens e/ou Serviços Vendidos	-85.535	-247.983	-89.116	-269.727
3.03	Resultado Bruto	41.572	108.018	33.674	110.184
3.04	Despesas/Receitas Operacionais	-37.244	-110.341	-37.014	-107.282
3.04.01	Despesas com Vendas	-378	-755	-291	-863
3.04.02	Despesas Gerais e Administrativas	-35.106	-104.955	-36.258	-105.769
3.04.04	Outras Receitas Operacionais	0	0	125	167
3.04.05	Outras Despesas Operacionais	-1.672	-3.654	0	0
3.04.06	Resultado de Equivalência Patrimonial	-88	-977	-590	-817
3.05	Resultado Antes do Resultado Financeiro e dos Tributos	4.328	-2.323	-3.340	2.902
3.06	Resultado Financeiro	-7.146	-24.904	-8.320	-21.016
3.06.01	Receitas Financeiras	2.164	3.663	195	934
3.06.02	Despesas Financeiras	-9.310	-28.567	-8.515	-21.950
3.07	Resultado Antes dos Tributos sobre o Lucro	-2.818	-27.227	-11.660	-18.114
3.08	Imposto de Renda e Contribuição Social sobre o Lucro	1.132	9.502	3.958	6.504
3.08.02	Diferido	1.132	9.502	3.958	6.504
3.09	Resultado Líquido das Operações Continuadas	-1.686	-17.725	-7.702	-11.610
3.11	Lucro/Prejuízo do Período	-1.686	-17.725	-7.702	-11.610
3.99	Lucro por Ação - (Reais / Ação)				
3.99.01	Lucro Básico por Ação				
3.99.01.01	ON	-0,52000	-5,46000	-2,37000	-3,57000
3.99.02	Lucro Diluído por Ação				
3.99.02.01	ON	-0,52000	-5,46000	-2,37000	-3,57000

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Trimestre Atual 01/07/2020 à 30/09/2020</b>	<b>Acumulado do Atual Exercício 01/01/2020 à 30/09/2020</b>	<b>Igual Trimestre do Exercício Anterior 01/07/2019 à 30/09/2019</b>	<b>Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2019 à 30/09/2019</b>
4.01	Lucro Líquido do Período	-1.686	-17.725	-7.702	-11.610
4.03	Resultado Abrangente do Período	-1.686	-17.725	-7.702	-11.610

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Acumulado do Atual Exercício 01/01/2020 à 30/09/2020</b>	<b>Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2019 à 30/09/2019</b>
6.01	Caixa Líquido Atividades Operacionais	31.472	19.706
6.01.01	Caixa Gerado nas Operações	17.323	24.853
6.01.01.01	Lucro antes do imposto de renda e contribuição social	-27.227	-18.114
6.01.01.02	Depreciação e amortização	28.995	26.044
6.01.01.03	Provisão para créditos de liquidação duvidosa	238	-378
6.01.01.04	Provisões	29	196
6.01.01.05	Instrumentos financeiros derivativos	1.025	-156
6.01.01.06	Equivalência patrimonial	977	817
6.01.01.07	Juros e variação cambial líquida	13.286	16.444
6.01.02	Variações nos Ativos e Passivos	23.139	6.863
6.01.02.01	Contas a receber de clientes	-25.146	-19.203
6.01.02.02	Impostos a recuperar	1.293	2.382
6.01.02.03	Outras contas a receber	-1.899	-1.691
6.01.02.04	Fornecedores	-1.306	-1.032
6.01.02.05	Salários e encargos sociais	18.331	10.447
6.01.02.06	Obrigações fiscais	33.394	13.323
6.01.02.07	Outras contas a pagar	-1.528	2.637
6.01.03	Outros	-8.990	-12.010
6.01.03.02	Juros pagos	-8.990	-12.010
6.02	Caixa Líquido Atividades de Investimento	-24.882	-30.775
6.02.01	Pagamentos de cotas adquiridas de controladas	-9.941	-12.280
6.02.04	Aquisições de ativos imobilizado e intangível	-14.977	-18.495
6.02.06	Aplicações financeiras	36	0
6.03	Caixa Líquido Atividades de Financiamento	8.922	11.151
6.03.02	Amortizações de empréstimos e financiamentos	-68.348	-39.781
6.03.03	Captações de empréstimos e financiamentos	83.301	59.401
6.03.05	Arrendamentos mercantis	-6.031	-8.469
6.05	Aumento (Redução) de Caixa e Equivalentes	15.512	82
6.05.01	Saldo Inicial de Caixa e Equivalentes	34.419	27.325
6.05.02	Saldo Final de Caixa e Equivalentes	49.931	27.407

**DFs Individuais / Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido / DMPL - 01/01/2020 à 30/09/2020****(Reais Mil)**

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Capital Social Integralizado</b>	<b>Reservas de Capital, Opções Outorgadas e Ações em Tesouraria</b>	<b>Reservas de Lucro</b>	<b>Lucros ou Prejuízos Acumulados</b>	<b>Outros Resultados Abrangentes</b>	<b>Patrimônio Líquido</b>
5.01	Saldos Iniciais	65.000	1.010	0	-11.275	-2.133	52.602
5.03	Saldos Iniciais Ajustados	65.000	1.010	0	-11.275	-2.133	52.602
5.05	Resultado Abrangente Total	0	0	0	-17.725	0	-17.725
5.05.01	Lucro Líquido do Período	0	0	0	-17.725	0	-17.725
5.07	Saldos Finais	65.000	1.010	0	-29.000	-2.133	34.877



**DFs Individuais / Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido / DMPL - 01/01/2019 à 30/09/2019****(Reais Mil)**

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Capital Social Integralizado</b>	<b>Reservas de Capital, Opções Outorgadas e Ações em Tesouraria</b>	<b>Reservas de Lucro</b>	<b>Lucros ou Prejuízos Acumulados</b>	<b>Outros Resultados Abrangentes</b>	<b>Patrimônio Líquido</b>
5.01	Saldos Iniciais	65.000	1.010	7.749	0	-2.133	71.626
5.03	Saldos Iniciais Ajustados	65.000	1.010	7.749	0	-2.133	71.626
5.05	Resultado Abrangente Total	0	0	0	-11.610	0	-11.610
5.05.01	Lucro Líquido do Período	0	0	0	-11.610	0	-11.610
5.07	Saldos Finais	65.000	1.010	7.749	-11.610	-2.133	60.016

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Acumulado do Atual Exercício 01/01/2020 à 30/09/2020</b>	<b>Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2019 à 30/09/2019</b>
7.01	Receitas	395.887	421.120
7.01.01	Vendas de Mercadorias, Produtos e Serviços	395.334	420.742
7.01.02	Outras Receitas	790	0
7.01.04	Provisão/Reversão de Créds. Liquidação Duvidosa	-237	378
7.02	Insumos Adquiridos de Terceiros	-70.643	-73.753
7.02.01	Custos Prods., Mercs. e Servs. Vendidos	-38.601	-43.474
7.02.02	Materiais, Energia, Servs. de Terceiros e Outros	-32.042	-30.279
7.03	Valor Adicionado Bruto	325.244	347.367
7.04	Retenções	-28.995	-20.785
7.04.01	Depreciação, Amortização e Exaustão	-28.995	-20.785
7.05	Valor Adicionado Líquido Produzido	296.249	326.582
7.06	Vlr Adicionado Recebido em Transferência	2.686	117
7.06.01	Resultado de Equivalência Patrimonial	-977	-817
7.06.02	Receitas Financeiras	3.663	934
7.07	Valor Adicionado Total a Distribuir	298.935	326.699
7.08	Distribuição do Valor Adicionado	298.935	326.699
7.08.01	Pessoal	253.306	273.477
7.08.01.01	Remuneração Direta	175.636	189.112
7.08.01.02	Benefícios	41.385	45.150
7.08.01.03	F.G.T.S.	16.742	18.889
7.08.01.04	Outros	19.543	20.326
7.08.02	Impostos, Taxas e Contribuições	30.640	34.937
7.08.02.01	Federais	16.079	20.955
7.08.02.03	Municipais	14.561	13.982
7.08.03	Remuneração de Capitais de Terceiros	32.714	29.895
7.08.03.01	Juros	28.567	21.950
7.08.03.02	Aluguéis	4.147	7.945
7.08.04	Remuneração de Capitais Próprios	-17.725	-11.610
7.08.04.03	Lucros Retidos / Prejuízo do Período	-17.725	-11.610

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Trimestre Atual 30/09/2020</b>	<b>Exercício Anterior 31/12/2019</b>
1	Ativo Total	459.494	420.171
1.01	Ativo Circulante	232.800	192.412
1.01.01	Caixa e Equivalentes de Caixa	52.358	34.762
1.01.02	Aplicações Financeiras	5.191	5.227
1.01.02.02	Aplicações Financeiras Avaliadas a Valor Justo através de Outros Resultados Abrangentes	5.191	5.227
1.01.03	Contas a Receber	153.474	130.399
1.01.03.01	Clientes	153.474	130.399
1.01.06	Tributos a Recuperar	10.613	11.776
1.01.06.01	Tributos Correntes a Recuperar	10.613	11.776
1.01.06.01.01	Imposto de renda e contribuição social a compensar	6.782	5.326
1.01.06.01.02	Demais tributos a compensar	3.831	6.450
1.01.08	Outros Ativos Circulantes	11.164	10.248
1.01.08.03	Outros	11.164	10.248
1.01.08.03.01	Instrumentos financeiros derivativos	0	332
1.01.08.03.02	Outros Créditos	11.164	9.916
1.02	Ativo Não Circulante	226.694	227.759
1.02.01	Ativo Realizável a Longo Prazo	44.182	30.248
1.02.01.04	Contas a Receber	15.887	11.959
1.02.01.04.01	Clientes	15.887	11.959
1.02.01.07	Tributos Diferidos	22.170	12.656
1.02.01.07.01	Imposto de Renda e Contribuição Social Diferidos	22.170	12.656
1.02.01.10	Outros Ativos Não Circulantes	6.125	5.633
1.02.01.10.03	Depósitos Judiciais	4.018	3.790
1.02.01.10.04	Outros Créditos	2.107	1.843
1.02.02	Investimentos	402	401
1.02.02.01	Participações Societárias	402	401
1.02.02.01.05	Outros Investimentos	402	401
1.02.03	Imobilizado	76.235	88.933
1.02.03.01	Imobilizado em Operação	76.235	88.933
1.02.04	Intangível	105.875	108.177
1.02.04.01	Intangíveis	56.688	58.990
1.02.04.01.02	Licenças de uso de software	42.561	33.471
1.02.04.01.03	Carteira de Clientes	10.022	19.960
1.02.04.01.04	Marca	1.467	2.921
1.02.04.01.05	Acordo de não competição	2.638	2.638
1.02.04.02	Goodwill	49.187	49.187

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Trimestre Atual 30/09/2020</b>	<b>Exercício Anterior 31/12/2019</b>
2	Passivo Total	459.494	420.171
2.01	Passivo Circulante	217.614	193.448
2.01.01	Obrigações Sociais e Trabalhistas	53.739	35.422
2.01.01.02	Obrigações Trabalhistas	53.739	35.422
2.01.02	Fornecedores	23.756	24.139
2.01.02.01	Fornecedores Nacionais	23.756	24.139
2.01.03	Obrigações Fiscais	51.638	29.120
2.01.03.01	Obrigações Fiscais Federais	43.662	21.557
2.01.03.01.01	Imposto de Renda e Contribuição Social a Pagar	2.688	2.118
2.01.03.01.02	Demais Obrigações Fiscais Federais	40.974	19.439
2.01.03.03	Obrigações Fiscais Municipais	7.976	7.563
2.01.04	Empréstimos e Financiamentos	56.990	73.522
2.01.04.01	Empréstimos e Financiamentos	56.662	73.522
2.01.04.01.01	Em Moeda Nacional	50.205	63.284
2.01.04.01.02	Em Moeda Estrangeira	6.457	10.238
2.01.04.02	Debêntures	328	0
2.01.05	Outras Obrigações	31.491	31.245
2.01.05.02	Outros	31.491	31.245
2.01.05.02.02	Dividendo Mínimo Obrigatório a Pagar	83	83
2.01.05.02.04	Aquisição de Controladas	17.037	19.213
2.01.05.02.05	Outras Contas a Pagar	5.122	4.478
2.01.05.02.06	Instrumentos financeiros derivativos	693	0
2.01.05.02.07	Arrendamentos Mercantis	8.556	7.471
2.02	Passivo Não Circulante	207.003	174.121
2.02.01	Empréstimos e Financiamentos	134.373	97.276
2.02.01.01	Empréstimos e Financiamentos	62.519	97.276
2.02.01.01.01	Em Moeda Nacional	62.519	96.836
2.02.01.01.02	Em Moeda Estrangeira	0	440
2.02.01.02	Debêntures	71.854	0
2.02.02	Outras Obrigações	71.007	75.251
2.02.02.02	Outros	71.007	75.251
2.02.02.02.03	Parcelamento de Tributos	48.915	35.496
2.02.02.02.04	Parcelamento de Imposto de Renda e Contribuição Social	2.560	4.260
2.02.02.02.05	Aquisição de Controladas	6.917	15.998
2.02.02.02.06	Arrendamentos Mercantis	12.381	19.497
2.02.02.02.07	Outras Contas a Pagar	234	0
2.02.04	Provisões	1.623	1.594
2.02.04.01	Provisões Fiscais Previdenciárias Trabalhistas e Cíveis	1.623	1.594
2.02.04.01.02	Provisões Previdenciárias e Trabalhistas	1.623	1.594
2.03	Patrimônio Líquido Consolidado	34.877	52.602
2.03.01	Capital Social Realizado	65.000	65.000
2.03.04	Reservas de Lucros	1.010	1.010
2.03.04.01	Reserva Legal	1.010	1.010
2.03.05	Lucros/Prejuízos Acumulados	-29.000	-11.275
2.03.06	Ajustes de Avaliação Patrimonial	-2.133	-2.133

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Trimestre Atual 01/07/2020 à 30/09/2020</b>	<b>Acumulado do Atual Exercício 01/01/2020 à 30/09/2020</b>	<b>Igual Trimestre do Exercício Anterior 01/07/2019 à 30/09/2019</b>	<b>Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2019 à 30/09/2019</b>
3.01	Receita de Venda de Bens e/ou Serviços	129.404	362.392	124.882	385.964
3.02	Custo dos Bens e/ou Serviços Vendidos	-86.772	-251.890	-91.417	-275.131
3.03	Resultado Bruto	42.632	110.502	33.465	110.833
3.04	Despesas/Receitas Operacionais	-38.152	-112.706	-36.657	-107.268
3.04.01	Despesas com Vendas	-378	-761	-327	-1.016
3.04.02	Despesas Gerais e Administrativas	-36.092	-108.290	-36.424	-106.395
3.04.04	Outras Receitas Operacionais	0	0	94	143
3.04.05	Outras Despesas Operacionais	-1.682	-3.655	0	0
3.05	Resultado Antes do Resultado Financeiro e dos Tributos	4.480	-2.204	-3.192	3.565
3.06	Resultado Financeiro	-7.065	-24.771	-8.314	-21.003
3.06.01	Receitas Financeiras	2.260	3.819	208	947
3.06.02	Despesas Financeiras	-9.325	-28.590	-8.522	-21.950
3.07	Resultado Antes dos Tributos sobre o Lucro	-2.585	-26.975	-11.506	-17.438
3.08	Imposto de Renda e Contribuição Social sobre o Lucro	899	9.250	3.804	5.828
3.08.01	Corrente	-233	-264	-154	-676
3.08.02	Diferido	1.132	9.514	3.958	6.504
3.09	Resultado Líquido das Operações Continuadas	-1.686	-17.725	-7.702	-11.610
3.11	Lucro/Prejuízo Consolidado do Período	-1.686	-17.725	-7.702	-11.610
3.11.01	Atribuído a Sócios da Empresa Controladora	-1.686	-17.725	-7.702	-11.610
3.99	Lucro por Ação - (Reais / Ação)				
3.99.01	Lucro Básico por Ação				
3.99.01.01	ON	-0,52000	-5,46000	-2,37000	-3,57000
3.99.02	Lucro Diluído por Ação				
3.99.02.01	ON	-0,52000	-5,46000	-2,37000	-3,57000

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Trimestre Atual 01/07/2020 à 30/09/2020</b>	<b>Acumulado do Atual Exercício 01/01/2020 à 30/09/2020</b>	<b>Igual Trimestre do Exercício Anterior 01/07/2019 à 30/09/2019</b>	<b>Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2019 à 30/09/2019</b>
4.01	Lucro Líquido Consolidado do Período	-1.686	-17.725	-7.702	-11.610
4.03	Resultado Abrangente Consolidado do Período	-1.686	-17.725	-7.702	-11.610
4.03.01	Atribuído a Sócios da Empresa Controladora	-1.686	-17.725	-7.702	-11.610

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Acumulado do Atual Exercício 01/01/2020 à 30/09/2020</b>	<b>Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2019 à 30/09/2019</b>
6.01	Caixa Líquido Atividades Operacionais	34.949	20.974
6.01.01	Caixa Gerado nas Operações	18.973	26.697
6.01.01.01	Lucro antes do imposto de renda e contribuição social	-26.975	-17.438
6.01.01.02	Depreciação e amortização	31.370	28.029
6.01.01.03	Provisão para créditos de liquidação duvidosa	238	-378
6.01.01.04	Provisões	29	196
6.01.01.05	Instrumentos financeiros derivativos	1.025	-156
6.01.01.07	Juros e variação cambial líquida	13.286	16.444
6.01.02	Variações nos Ativos e Passivos	24.966	6.742
6.01.02.01	Contas a receber de clientes	-27.241	-18.653
6.01.02.02	Impostos a recuperar	899	2.212
6.01.02.03	Outras contas a receber	-1.739	-3.488
6.01.02.04	Fornecedores	-383	-958
6.01.02.05	Salários e encargos sociais	18.317	10.800
6.01.02.06	Obrigações fiscais	34.237	14.069
6.01.02.07	Outras contas a pagar	876	2.760
6.01.03	Outros	-8.990	-12.465
6.01.03.01	Imposto de renda e contribuição social pagos	0	-455
6.01.03.02	Juros pagos	-8.990	-12.010
6.02	Caixa Líquido Atividades de Investimento	-26.275	-32.412
6.02.01	Pagamentos de cotas adquiridas de controladas	-9.941	-12.280
6.02.04	Aquisições de ativos imobilizado e intangível	-16.370	-20.132
6.02.06	Aplicações financeiras	36	0
6.03	Caixa Líquido Atividades de Financiamento	8.922	11.151
6.03.02	Amortizações de empréstimos e financiamentos	-68.348	-39.781
6.03.03	Captações de empréstimos e financiamentos	83.301	59.401
6.03.05	Arrendamentos mercantis	-6.031	-8.469
6.05	Aumento (Redução) de Caixa e Equivalentes	17.596	-287
6.05.01	Saldo Inicial de Caixa e Equivalentes	34.762	27.833
6.05.02	Saldo Final de Caixa e Equivalentes	52.358	27.546

**DFs Consolidadas / Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido / DMPL - 01/01/2020 à 30/09/2020****(Reais Mil)**

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Capital Social Integralizado</b>	<b>Reservas de Capital, Opções Outorgadas e Ações em Tesouraria</b>	<b>Reservas de Lucro</b>	<b>Lucros ou Prejuízos Acumulados</b>	<b>Outros Resultados Abrangentes</b>	<b>Patrimônio Líquido</b>	<b>Participação dos Não Controladores</b>	<b>Patrimônio Líquido Consolidado</b>
5.01	Saldos Iniciais	65.000	1.010	0	-11.275	-2.133	52.602	0	52.602
5.03	Saldos Iniciais Ajustados	65.000	1.010	0	-11.275	-2.133	52.602	0	52.602
5.05	Resultado Abrangente Total	0	0	0	-17.725	0	-17.725	0	-17.725
5.05.01	Lucro Líquido do Período	0	0	0	-17.725	0	-17.725	0	-17.725
5.07	Saldos Finais	65.000	1.010	0	-29.000	-2.133	34.877	0	34.877



**DFs Consolidadas / Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido / DMPL - 01/01/2019 à 30/09/2019****(Reais Mil)**

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Capital Social Integralizado</b>	<b>Reservas de Capital, Opções Outorgadas e Ações em Tesouraria</b>	<b>Reservas de Lucro</b>	<b>Lucros ou Prejuízos Acumulados</b>	<b>Outros Resultados Abrangentes</b>	<b>Patrimônio Líquido</b>	<b>Participação dos Não Controladores</b>	<b>Patrimônio Líquido Consolidado</b>
5.01	Saldos Iniciais	65.000	1.010	7.749	0	-2.133	71.626	0	71.626
5.03	Saldos Iniciais Ajustados	65.000	1.010	7.749	0	-2.133	71.626	0	71.626
5.05	Resultado Abrangente Total	0	0	0	-11.610	0	-11.610	0	-11.610
5.05.01	Lucro Líquido do Período	0	0	0	-11.610	0	-11.610	0	-11.610
5.07	Saldos Finais	65.000	1.010	7.749	-11.610	-2.133	60.016	0	60.016

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Acumulado do Atual Exercício 01/01/2020 à 30/09/2020</b>	<b>Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2019 à 30/09/2019</b>
7.01	Receitas	403.355	428.135
7.01.01	Vendas de Mercadorias, Produtos e Serviços	402.739	427.735
7.01.02	Outras Receitas	853	22
7.01.04	Provisão/Reversão de Créds. Liquidação Duvidosa	-237	378
7.02	Insumos Adquiridos de Terceiros	-69.086	-72.490
7.02.01	Custos Prods., Mercs. e Servs. Vendidos	-36.026	-43.557
7.02.02	Materiais, Energia, Servs. de Terceiros e Outros	-33.060	-28.933
7.03	Valor Adicionado Bruto	334.269	355.645
7.04	Retenções	-31.370	-22.768
7.04.01	Depreciação, Amortização e Exaustão	-31.370	-22.768
7.05	Valor Adicionado Líquido Produzido	302.899	332.877
7.06	Vlr Adicionado Recebido em Transferência	3.819	947
7.06.02	Receitas Financeiras	3.819	947
7.07	Valor Adicionado Total a Distribuir	306.718	333.824
7.08	Distribuição do Valor Adicionado	306.718	333.824
7.08.01	Pessoal	259.573	278.798
7.08.01.01	Remuneração Direta	180.197	192.744
7.08.01.02	Benefícios	42.374	46.089
7.08.01.03	F.G.T.S.	17.158	19.220
7.08.01.04	Outros	19.844	20.745
7.08.02	Impostos, Taxas e Contribuições	31.905	36.609
7.08.02.01	Federais	17.154	22.356
7.08.02.03	Municipais	14.751	14.253
7.08.03	Remuneração de Capitais de Terceiros	32.965	30.027
7.08.03.01	Juros	28.591	21.950
7.08.03.02	Aluguéis	4.374	8.077
7.08.04	Remuneração de Capitais Próprios	-17.725	-11.610
7.08.04.03	Lucros Retidos / Prejuízo do Período	-17.725	-11.610



# COMENTÁRIO DE DESEMPENHO 3T – 2020

INFORMAÇÃO RESTRITA

# COMENTÁRIOS DA ADMINISTRAÇÃO

Nesse terceiro trimestre a Connvert confirmou a forte recuperação dos negócios após o impacto inicial da pandemia do Covid-19 solidificando a penetração de ferramentas digitais para a diferencial eficiência das operações da Flex BPO mas, igualmente importante, continuou escalando os negócios da plataforma de tecnologia e CPaaS Code7 e formalizou a atuação como efetivo *player* no espaço de consultoria de processos e jornadas de atendimento com a CXDzain.

Com isso, durante o terceiro trimestre nos meses de julho e setembro a Connvert recuperou sua capacidade de geração de caixa a níveis superiores do que do ano passado, confirmando o sucesso da estratégia da companhia, capacidade de implementação e assertividade de projeção de resultados.

Nas atividades da Flex BPO (Contact e Cobrança), conforme trouxemos no segundo trimestre, temos avançado de forma importante na implementação de ferramentas digitais nas operações, de maneira que a receita gerada nas operações com tais ferramentas (*Digitally Enhanced Operations* - DEO), hoje, superam 68% das receitas totais. As principais alavancas para trazer essa eficiência se baseiam no uso intenso de *data analytics* e agentes virtuais, com sofisticada curadoria da jornada de interação com os clientes. Com isso, temos atingido níveis elevados de eficiência e satisfação para nossos clientes assim com uma adequada margem operacional.

Nas atividades de Contact (SAC e Vendas), observamos um crescimento significativo em um importante cliente do segmento financeiro, assim como a aquisição de um outro importante cliente do segmento de serviços, o qual já apresenta um crescimento substancial para se posicionar entre os seis maiores clientes da Companhia. Essas são evidências da crescente qualidade de serviço e ganho de confiança frente aos nossos clientes tradicionais e novos clientes.

Em Cobrança, observamos um crescimento de 74% no trimestre vs. o terceiro trimestre do ano passado e 11% no acumulado no ano vs. o ano passado. Isso se deve a conquistas de novos clientes e aumento do volume nos clientes existentes em função do aumento do mercado de cobrança como um todo, por conta de maiores inadimplências consequentes da pandemia do Covid-19 e maior *share* de volume de nossos clientes em relação a nossos concorrentes em função da nossa melhor percebida qualidade e eficiência junto aos mesmos.

No pilar de tecnologia, a Code7 apresentou crescimento consistente no trimestre, avançado bem com novas funcionalidades em seus produtos *Cloud* e *On-premises*. Destaca-se o crescimento de novas licenças para *chatbots* e, principalmente, para *voicebots* com discadores preditivos, que ajudaram nossos clientes na

## Comentário do Desempenho

FLEX

3

substituição do atendimento presencial, o qual ficou limitado pelas regras de distanciamento impostas pela covid-19. De extrema importância foi a implementação do programa de canais de distribuição e vendas com mais de 25 canais já com projetos e receita recorrente e que habilitam o crescimento de forma exponencial de receita nos produtos *Cloud*.

Com a criação da CXDzain, recentemente fizemos uma alteração organizacional onde passamos a ter uma diretoria e equipe dedicada à prospecção e desenvolvimento de projetos de jornadas de clientes, onde já participamos de forma competitiva com os *players* mais estabelecidos do mercado. Nesse pilar, oferecemos inteligência e *expertise* para desenhar experiências que superem a expectativa dos clientes de uma marca em cada passo da sua jornada. São “Engenheiros” com especialidades distintas para construção de jornadas fim a fim. Linguagem, design e usabilidade na construção de experiências que melhoram a Jornadas do cliente e otimizam o processo da sua operação, tornando-a mais eficiente. Chegamos nesse mercado com uma extensa experiência comprovada na atividade de desenvolvimento e implementação de projetos de jornada de clientes em função da competência da Connvert em integração desde sua fundação.

Com esse portfólio de serviços, a Connvert efetivamente é a única holding estratégica que oferece soluções de engajamento de consumidores com suas marcas de ponta a ponta.

Para o último trimestre do ano, antecipamos continuar melhorando atuais de resultados mensais e que estamos em linha para superar resultados anuais históricos da Companhia, apesar da pandemia do Covid-19.

## DESEMPENHO OPERACIONAL

### COLABORADORES OPERACIONAIS

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (quantidade de teleatendentes)	3T20	2T20	3T19	% Variação vs.		9M20	9M19	% Variação
				3T20	3T19			
<b>Quantidade de profissionais</b>	<b>11.656</b>	<b>11.178</b>	<b>11.923</b>	<b>4,28%</b>	<b>-2,24%</b>	<b>11.656</b>	<b>11.923</b>	<b>-2,24%</b>
Contact	6.400	5.978	7.169	<b>7,06%</b>	<b>-10,73%</b>	6.400	7.169	<b>-10,73%</b>
Recuperação de créditos	3.900	3.859	3.222	<b>1,06%</b>	<b>21,04%</b>	3.900	3.222	<b>21,04%</b>
Tecnologia	169	172	181	<b>-1,74%</b>	<b>-6,63%</b>	169	181	<b>-6,63%</b>
Corporativo	1.187	1.169	1.351	<b>1,54%</b>	<b>-12,14%</b>	1.187	1.351	<b>-12,14%</b>

## Comentário do Desempenho

FLEX

4

A quantidade total de profissionais no 3T20 apresentou uma redução de 2,24% comparado ao 3T19. Essa redução concentrada em Contact (10,73%), reflete principalmente a captura dos benefícios de maior eficiência e produtividade e processos, decorrentes dos investimentos que a companhia tem feito nos últimos anos em tecnologia e advanced analytics, que cada vez mais se materializam nas operações. O segmento de recuperação de crédito no 3T20 versus 2T20 teve um aumento de 1,06%, refletindo o aumento de clientes e volume dentro deste segmento. Destaca-se o aumento na quantidade de pessoas no âmbito de tecnologia entre 3T20 e o 3T19, que está alinhado com a diretriz estratégica da Companhia no aumento da atuação no segmento.

## RECEITA POR COLABORADOR

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (R\$ / pessoa)	3T20	2T20	3T19	% Variação vs.		9M20	9M19	% Variação
				3T20	3T19			
Contact	2.807	4.485	3.847	-37,40%	-27,02%	3.741	3.999	-6,46%
Recuperação de créditos	5.870	1.623	3.766	261,70%	55,88%	3.674	3.826	-3,97%
Tecnologia	13.448	7.530	10.591	78,59%	26,97%	11.812	10.428	13,27%

No segmento de Recuperação de crédito, em que houve investimento de tecnologia e advanced analytics, a receita por colaborador aumentou em 261,7% no 3T20 em relação ao 2T20. No comparativo com o mesmo trimestre do ano anterior, os ganhos representam acréscimo de 55,88%.

Esse ganho de produtividade é decorrente do aumento da utilização de tecnologias como Big Data & Analytics, Bots, Machine Learning, Agentes Virtuais e URAs Cognitivas (Unidade de Resposta Audível), representam procedimentos que passaram a fazer parte do dia a dia das operações, sem deixar de ter um atendimento humanizado. A perspectiva para os próximos períodos é continuar investindo nessas tecnologias, aumentando a eficiência operacional da Companhia.

## DESEMPENHO FINANCEIRO

### RECEITA

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	3T20	2T20	3T19	% Variação vs.		9M20	9M19	% Variação
				3T20	3T19			
<b>Receita bruta</b>	<b>143.788</b>	<b>128.550</b>	<b>138.769</b>	<b>11,85%</b>	<b>3,62%</b>	<b>402.739</b>	<b>427.735</b>	<b>-5,84%</b>
Contact	64.923	103.203	91.929	-37,09%	-29,38%	245.220	285.950	-14,24%
Cobrança	70.398	20.908	40.450	236,70%	74,04%	136.600	122.959	11,09%
Tecnologia	8.467	4.439	6.390	90,74%	32,50%	20.919	18.826	11,12%
<b>Receita líquida</b>	<b>129.404</b>	<b>115.521</b>	<b>124.882</b>	<b>12,02%</b>	<b>3,62%</b>	<b>362.392</b>	<b>385.964</b>	<b>-6,11%</b>
Contact	53.902	92.118	82.729	-41,49%	-34,85%	215.461	258.025	-16,50%
Cobrança	68.684	19.472	36.402	252,73%	88,68%	128.965	110.951	16,24%
Tecnologia	6.818	3.931	5.751	73,44%	18,55%	17.966	16.988	5,76%
<b>Margem bruta</b>	<b>32,9%</b>	<b>30,2%</b>	<b>26,8%</b>	<b>273,8%</b>	<b>614,7%</b>	<b>30,5%</b>	<b>29,5%</b>	<b>99,25%</b>

## Comentário do Desempenho

FLEX

5

EBITDA	15.315	8.929	5.285	71,5%	189,8%	29.168	31.628	-7,78%
Margem EBITDA	11,8%	7,7%	4,2%	4,1p.p	7,6p.p	8,0%	8,2%	- 0,1
Resultado líquido	(1.686)	(5.572)	(2.766)	-69,7%	-39,0%	(17.725)	(11.610)	52,67%
Margem líquida	-1,3%	-4,8%	-2,2%	3,5p.p	0,9p.p	-4,9%	-3,0%	- 1,9p.p

No segmento de Cobrança, tivemos um aumento de receita e melhoramos a eficiência em termos de receita por operador, obtendo um acréscimo de 236,70% ao compararmos o 3T20 com o 2T20. Comparando esses trimestres, podemos identificar um aumento na margem bruta, que ocorreu devido a diminuição dos custos operacionais em relação a receita líquida.

Em virtude da recuperação pós impactos da crise financeira ocasionada pela COVID-19 e a necessidade de redução de posições de trabalho nossa receita líquida aumentou 11,85% neste trimestre em comparação ao trimestre anterior. O segmento de Contact vem sofrendo mais oscilações e quedas provenientes da situação macroeconômica, disponibilidade de crédito e desemprego no país.

## ■ CUSTOS

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	3T20	2T20	3T19	% Variação vs.		9M20	9M19	% Variação
				3T20	3T19			
<b>Receita bruta</b>	<b>143.788</b>	<b>128.550</b>	<b>138.769</b>	<b>11,85%</b>	<b>3,62%</b>	<b>402.739</b>	<b>427.735</b>	<b>-5,84%</b>
(-) Deduções da receita	(14.384)	(13.758)	(13.888)	4,55%	3,57%	(40.347)	(41.772)	-3,41%
<b>Receita líquida</b>	<b>129.404</b>	<b>115.521</b>	<b>124.882</b>	<b>12,02%</b>	<b>3,62%</b>	<b>362.392</b>	<b>385.964</b>	<b>-6,11%</b>
(-) Custos operacionais	(86.772)	(80.626)	(91.417)	7,62%	-5,08%	(251.890)	(275.131)	-8,45%
Pessoal	(73.435)	(69.014)	(76.267)	6,41%	-3,71%	(215.621)	(232.318)	-7,19%
Serviços de terceiros	(12.285)	(10.388)	(13.961)	18,26%	-12,00%	(33.332)	(33.160)	0,52%
Outros custos	(1.052)	(1.224)	(1.189)	-14,04%	-11,51%	(2.937)	(9.653)	-69,57%
<b>Lucro bruto</b>	<b>42.632</b>	<b>34.895</b>	<b>33.465</b>	<b>22,17%</b>	<b>27,39%</b>	<b>110.502</b>	<b>110.833</b>	<b>-0,30%</b>
<b>Margem operacional</b>	<b>32,9%</b>	<b>30,21%</b>	<b>26,8%</b>	<b>2,7p.p</b>	<b>6,1p.p</b>	<b>30,49%</b>	<b>28,70%</b>	<b>1,8p.p</b>

Os custos no 3T20 tiveram um aumento de 7,62% em comparação ao 2T20 e redução de 5,08% em relação ao 3T19 reflexo das ações que foram tomadas para aumento da eficiência e esforços de digitalização e automatização das operações. Ressaltamos que mesmo em um período da economia sobre pandemia, conseguimos melhorar a nossa margem de contribuição em relação ao 2T20, resultado do melhor gerenciamento de custos da Companhia.

**CUSTOS COM PESSOAL:** No comparativo com 2T20, houve um aumento de 6,41% ocasionado principalmente pelo aumento do quadro de funcionários readequando os custos as receitas e, porém em relação ao mesmo

## Comentário do Desempenho

FLEX

6

período do ano anterior tivemos uma redução nas despesas com pessoal de 7,19% e retrata com fidelidade os impactos da reestruturação e da busca por eficiência operacional, bem como um realinhamento dos custos em relação a receita.

**CUSTOS COM SERVIÇOS DE TERCEIROS:** A variação dos custos com serviços de terceiros demonstra uma retração de 18,26% no período entre 3T20 e 3T19. Essa redução retrata os impactos da busca por eficiência operacional.

**MARGEM OPERACIONAL:** No 3T20, apesar dos grandes impactos da crise econômica financeira, em relação a eficiência operacional, conseguimos aumentar nossos esforços e a nossa eficiência operacional, gerando uma melhora na margem operacional de 2,7p.p em relação ao 2T20 e uma excelente melhora de 6,1 p.p em relação ao mesmo período do ano anterior.

## ■ DESPESAS OPERACIONAIS

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	3T20	2T20	3T19	% Variação vs.		9M20	9M19
				3T20	3T19		
Despesas com vendas	(378)	(190)	(327)	98,76%	15,49%	(759)	(1.066)
Despesas gerais e administrativas	(36.092)	(35.597)	(36.424)	1,39%	-0,91%	(102.641)	(106.641)
Despesas com pessoal	(15.189)	(14.230)	(16.818)	6,74%	-9,69%	(44.437)	(49.137)
Depreciação e amortização	(8.311)	(7.969)	(7.927)	4,30%	4,85%	(24.454)	(22.527)
Amortização de arrendamentos mercantis	(2.524)	(2.182)	-	15,66%	#DIV/0!	(6.917)	-
Serviços de terceiros e material de consumo	(8.088)	(5.426)	(8.817)	49,06%	-8,27%	(18.604)	(22.421)
Outras despesas	(1.980)	(1.718)	(2.862)	15,26%	-30,81%	(8.229)	(11.091)
Outras receitas (despesas) operacionais	(1.683)	482	95	-449,08%	-1871,10%	(3.655)	(1.066)
Despesas operacionais	(38.152)	(35.305)	(36.656)	8,06%	4,08%	(107.054)	(107.054)
% da receita líquida	29,48%	30,56%	29,40%	1,1 p.p	0,1p.p	29,54%	27,7%
Despesas com reestruturação	- 631	262	-	N/A	N/A	2.612	6.274
Despesas operacionais (ajustado)	(37.521)	(35.567)	(36.656)	5,49%	2,36%	(109.666)	(113.328)
% da receita líquida	29,0%	30,8%	29,4%	1,8p.p	0,4p.p	30,3%	29,0%

**DESPESAS COM PESSOAL:** Apresentou um aumento de 6,74% na comparação com o último trimestre. Na avaliação anual, tivemos uma redução de 9,69%, redução ocasionada principalmente na área de cobrança e contact e uma mudança no perfil de profissional da empresa, que passou a ser mais especializado em função dos investimentos da companhia na transformação em empresa de desenvolvimento de tecnologia e novas estruturas comerciais para atuação nessa área.



## Comentário do Desempenho

FLEX

7

**DEPRECIÇÃO E AMORTIZAÇÃO:** apresentamos um aumento de 4,30% em relação ao 2T20, e 4,85% em relação ao mesmo período do ano passado. Esse aumento ocorreu em virtude principalmente na linha de equipamentos de informática e sistemas que a Companhia investiu neste período.

## EBITDA

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	3T20	2T20	3T19	% Variação vs.		9M20	9M19	% Variação
				3T20	3T19			
<b>Lucro (prejuízo) líquido</b>	<b>(1.686)</b>	<b>(5.572)</b>	<b>(2.766)</b>	<b>-69,7%</b>	<b>-39,0%</b>	<b>(17.725)</b>	<b>(11.610)</b>	<b>52,7%</b>
(+) Imposto de renda e contribuição social	(899)	(2.927)	(1.683)	-69,3%	-46,6%	(9.250)	(5.828)	58,7%
(+) Resultado financeiro líquido / IFRS16	7.065	8.074	5.352	-12,5%	32,0%	24.771	21.003	17,9%
(+) Depreciação / amortização / IFRS16	10.835	9.354	4.381	15,8%	147,3%	31.372	28.064	11,8%
<b>EBITDA</b>	<b>15.315</b>	<b>8.929</b>	<b>5.285</b>	<b>71,5%</b>	<b>189,8%</b>	<b>29.168</b>	<b>31.629</b>	<b>-7,8%</b>
<b>Margem EBITDA</b>	<b>11,8%</b>	<b>7,7%</b>	<b>4,2%</b>	<b>4,1 p.p</b>	<b>7,6 p.p</b>	<b>8,0%</b>	<b>8,2%</b>	<b>- 0,1 p.p</b>
Gastos com reestruturação	376	262	-	43,4%	0,0%	3.619	6.693	-45,9%
<b>EBITDA ajustado</b>	<b>15.691</b>	<b>9.191</b>	<b>5.285</b>	<b>70,7%</b>	<b>196,9%</b>	<b>32.787</b>	<b>24.936</b>	<b>31,5%</b>
<b>Margem EBITDA ajustado</b>	<b>12,1%</b>	<b>8,0%</b>	<b>4,2%</b>	<b>4,2 p.p</b>	<b>7,9 p.p</b>	<b>9,0%</b>	<b>6,5%</b>	<b>2,6p.p</b>

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

A margem EBITDA (lucro antes de juros, impostos, depreciação e amortização) foi de 11,8% no trimestre corrente e apresentou um aumento de 4.1 p.p em relação ao 2T20.

Esse foi o melhor trimestre da história da Companhia que mesmo em um ano onde vive-se uma crise econômica sem precedentes, a Companhia vem apresentando resultados históricos, fruto da eficiência operacional e aumento das vendas.

## RESULTADO FINANCEIRO LÍQUIDO

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	3T20	2T20	3T19	% Variação vs.		9M20	9M19	% Variação
				3T20	3T19			
<b>Resultado financeiro</b>	<b>(7.065)</b>	<b>(6.772)</b>	<b>(5.352)</b>	<b>4,33%</b>	<b>32,01%</b>	<b>(23.469)</b>	<b>(21.003)</b>	<b>11,74%</b>
Receitas financeiras	2.260	468	376	382,85%	500,99%	3.252	947	243,37%
Despesas financeiras	(9.325)	(7.240)	(5.728)	28,80%	62,79%	(26.721)	(21.950)	21,74%

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

A receita de aplicação financeira se deu em virtude dos ganhos por conta da variação cambial.

## Comentário do Desempenho

FLEX

8

## RESULTADO LÍQUIDO

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	3T20	2T20	3T19	% Variação vs.		9M20	9M19	% Variação
				3T20	3T19			
Resultado Líquido	(1.686)	(5.572)	(7.702)	69,74%	78,11%	(17.725)	(11.610)	-52,67%
Margem Líquida	-1,30%	-4,82%	-6,17%	3,5p.p	4,9p.p	-4,89%	-3,01%	1,9p.p

O resultado líquido da Companhia neste trimestre teve um aumento de 69,74% em relação ao trimestre anterior. Em um ano de série crise econômica ocasionado pelo Coronavírus, tivemos um trimestre muito bom, em linha com as expectativas e com os efeitos das transformações apresentadas na Companhia.

## INVESTIMENTOS

No terceiro trimestre de 2020, a Companhia voltou a fazer investimentos principalmente nos softwares e máquinas e equipamentos, o que ocasionou esse aumento de 109,81% entre o trimestre recorrente e o anterior. Em relação ao período de 9 meses de 2019 comparado aos 9 meses de 2020, a Companhia apresentou uma redução dos seus investimentos em 19,39% ocasionada principalmente por uma retração nos investimentos, principalmente no 1º. Semestre por conta dos impactos da Covid-19.

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	3T20	2T20	3T19	% Variação vs.		9M20	9M19	% Variação
				2T20	3T19			
Investimentos totais	8.556	4.078	6.526	109,81%	31,11%	16.229	20.132	-19,39%
% receita líquida	6,61%	3,53%	5,23%	3,1 p.p	1,4 p.p	4,48%	5,22%	-1,7 p.p

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

## FLUXO DE CAIXA

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	3T20	2T20	3T19	% Variação vs.		9M20	9M19	% Variação
				3T20	3T19			
Operacional	2.217	26.620	24.371	-91,67%	-90,90%	34.949	20.974	66,63%
Investimento	(12.914)	(4.894)	(11.495)	-163,87%	-12,34%	(26.275)	(32.412)	18,93%
Financiamento	(4.202)	(6.671)	(4.323)	37,01%	2,80%	8.922	11.151	19,99%

## Comentário do Desempenho

FLEX

9

Aumento (redução) de caixa	(14.899)	15.055	8.553	-198,96%	-274,20%	17.596	(287)	6231,01%
----------------------------	----------	--------	-------	----------	----------	--------	-------	----------

**OPERACIONAL:** A redução no fluxo de caixa operacional da Companhia neste trimestre esta relacionada com o pagamento de impostos e aluguéis que anteriormente estavam prorrogados por conta da Covid.

**INVESTIMENTO:** Neste trimestre também tivemos uma retomada nos investimentos, principalmente relacionados a Capex, tais como softwares e equipamentos de informática, investimentos essenciais para a uma melhor performance de nossos profissionais.

**FINANCIAMENTO:** A substancial redução nesta linha, comparando o 9M20 a 9M19, está relacionado ao prolongamento de nossa dívida. Com entrada de recursos pela captação de debêntures em um montante considerável efetuamos o pagamento dos empréstimos de curto prazo.

## ■ ESTRUTURA DE CAPITAL

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	3T20	2T20	3T19	% Variação vs.	
				3T20	3T19
Empréstimos e financiamentos					
Circulante	56.990	51.009	72.454	11,7%	-21,3%
Não circulante	134.373	141.136	91.495	-4,8%	46,9%
Instrumentos financeiros derivativos	-	1.400	(1.250)	-100,0%	-100,0%
<b>Dívida bruta</b>	<b>191.362</b>	<b>193.545</b>	<b>162.699</b>	<b>-1,1%</b>	<b>17,6%</b>
(-) Disponibilidades	(57.549)	(72.431)	(27.546)	-20,5%	108,9%
<b>Dívida líquida</b>	<b>133.814</b>	<b>121.114</b>	<b>135.153</b>	<b>10,5%</b>	<b>-1,0%</b>
<b>EBITDA 12M</b>	<b>40.506</b>	<b>30.768</b>	<b>52.881</b>	<b>31,7%</b>	<b>-23,4%</b>
Gastos com reestruturação	668	262	5.603	154,9%	-88,1%
<b>EBITDA Ajustado</b>	<b>41.174</b>	<b>31.030</b>	<b>58.484</b>	<b>32,7%</b>	<b>-29,6%</b>
Dívida líquida/EBITDA	3,30	3,94	2,56	(0,64) p.p.	0,74 p.p.
Dívida líquida/EBITDA Ajustado	3,25	3,90	2,31	(0,65) p.p.	0,94 p.p.

Atualmente, o indicador demonstra que a Companhia possui capacidade de liquidar sua dívida com 3,30 vezes do seu EBITDA dos últimos 12 meses. Há monitoramento periódico dos indicadores de liquidez, permitindo que sejam elaboradas, executadas e avaliadas políticas de estrutura de capital que permitirão o atendimento dos indicadores mínimos contratados.

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

A Flex oferece soluções completas para atender as necessidades de interação empresa-cliente. Fundada em 2009 com o propósito de “Fazer a Diferença na Vida das Pessoas”, a Companhia foi erguida sob valores sólidos e segue orientada por uma missão e visão de futuro compartilhadas. Hoje, a empresa é uma das seis maiores do setor, com mais de 11 mil profissionais e 11 unidades operacionais localizadas em São Paulo, Santa Catarina e Rio Grande do Sul.

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 Flex está posicionada como uma liderança emergente entre as principais companhias de gestão de relacionamentos do Brasil e, desde 2014, conta com investimento do Grupo Stratus.

Com o objetivo de otimizar a sua estrutura de atendimento a clientes e para continuidade do crescimento e valorização da empresa, a Flex anuncia uma nova arquitetura para seu negócio. No novo desenho corporativo, as áreas de BPO, CX (*customer experience*) e Tecnologia assumem identidades distintas e complementares. Enquanto a marca Flex BPO (*Business Process Outsourcing*) vai abrigar as operações de contact center e cobrança que deram origem à empresa, todos os produtos e soluções de tecnologia adquiridos e desenvolvidos pela Companhia, incluindo as plataformas *cloud* para gestão de relacionamentos, passam a ser vendidos sob a nova marca Code7 (consolidando as atividades e serviços digitais da Ayty, Zaas, xLab e desenvolvimento de produtos na Flex).

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

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

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

## ■ CONTACT

- **VENDAS:** Envolve a comercialização de produtos e serviços de acordo com processos e ofertas detalhadas pelas empresas contratantes. A Companhia recebe uma lista com informações dos clientes que devem ser contatados. Essa lista passa por processos de higienização e, em alguns casos, enriquecimento. Na sequência, discadores distribuem automaticamente as chamadas (DAC) bem-sucedidas para profissionais treinados em cada produto para a realização da abordagem. O escopo do trabalho ainda conta com auditorias de venda e monitoramento das chamadas.
  - **SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (SAC):** O serviço é ofertado de forma personalizada para cada empresa por meio do fornecimento de canais de contato para clientes, tais como voz (0800, 4004, número de lista), e-mail, chat e mídias sociais. As interações são segmentadas por Unidades de Resposta Audível (URAs) ou menus, que indicam a fila para onde cada demanda é encaminhada. A partir desse ponto, as interações são distribuídas para profissionais treinados. Geralmente, eles acessam sistemas (CRM, *help desk*) fornecidos pelas empresas contratantes para levantar as informações necessárias ao processamento dos atendimentos ou para direcionar as solicitações dos próprios clientes finais.
  - **RETENÇÃO:** Também é conhecida pelo termo em língua inglesa “*win back*”. O processo se inicia quando o cliente manifesta seu desejo de descontinuar a prestação de serviços com determinada empresa. Nesse momento, profissionais treinados abordam os clientes e trabalham no sentido de reverter sua decisão de cancelamento. Operações de retenção costumam assumir o formato *blended*: que implica atendimento receptivo (*inbound*), quando o cliente aciona a empresa para a desistência, e também ativo (*outbound*), no qual os discadores automáticos localizam os clientes e realizam a transferência para os profissionais.
- **RECUPERAÇÃO DE CRÉDITOS - COBRANÇA**
- 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.

## ODE7

A Code7 nasceu da união de competências e tecnologias da Ayty Tech, Zaas Digital, Mozaik Cloud e do Laboratório de Inovação (xLab). Marca de tecnologia do Grupo Connvert., a Code7 atua no desenvolvimento e comercialização de *softwares* para facilitar a comunicação entre empresas e seus consumidores. Tem entre seus principais produtos:

- **CODE7 OMNI:** Plataforma omnichannel para gestão de relacionamentos com clientes, ela é baseada em nuvem e integra todos os canais de atendimento em um único portal. A solução melhora a interação entre empresas e consumidores, atendendo desde pequenas empresas até grandes operações. Possibilita a comunicação por *WhatsApp Business*, voz, e-mail, SMS, chat, *Twitter* e *Facebook Messenger*, centralizando todo o histórico de relacionamento através de uma experiência superior para consumidores e profissionais de atendimento ao cliente.
- **CODE7 SENDFY:** É uma plataforma de comunicação que permite enviar e gerenciar o envio de mensagens via SMS, e-mail, *WhatsApp Business*, *Chat*, *Instagram*, *Twitter* e *Facebook Messenger*. Todos os canais de comunicação por mensagem, centralizados num único módulo.
- **CODE7 BOTERIA:** A Boteria é uma plataforma para construção de *chatbots*, de forma visual e sem a necessidade de codificação. A plataforma possibilita criar, de forma simples e

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

- **CODE7 PABX VIRTUAL:** O PABX Virtual oferece todas as funcionalidades de um PABX físico em um computador ou telefone celular, com a facilidade e a mobilidade que só uma solução na nuvem pode oferecer. A comunicação por voz possui excepcional qualidade de chamadas porque utiliza canais de telefonia convencional do tipo ISDN. Isso quer dizer qualidade total de voz, com a compatibilização de custos que só os sistemas digitais podem viabilizar. Solução perfeita para modelo de trabalho em home office.
- **CODE7 CONTACT CENTER:** Todos os softwares que uma empresa de contact center precisa, integrados numa única plataforma:
- **Code7 CRM:** A gestão de todos os canais de relacionamento com clientes para grandes operações de Contact Center. O Code7 CRM permite gerenciar o relacionamento com os clientes de forma centralizada e transparente. Construído para suportar as mais robustas operações de Contact Center, pode ser utilizado para dar suporte tanto a estratégias de vendas como de atendimento ao cliente e SAC.
- **Code7 Dialer System:** É um discador inteligente que realiza e gerencia o fluxo de chamadas telefônicas de forma automatizada conforme estratégias específicas de venda, cobrança ou outro modelo de negócio. O discador localiza o consumidor e transfere para os operadores, que recebem o usuário ativo no outro lado da linha, sem perder tempo. Durante o andamento das chamadas, o discador prevê o encerramento das ligações ativas e identifica o momento certo para discar para dezenas, centenas ou até milhares de novos números, garantindo o fluxo constante de contatos efetivos e otimizando a performance do time de atendimento. Pode ser utilizado nos modos:

**Preview** - Rotina automática onde o atendente faz a chamada ou atendimento após receber informações sobre o perfil do cliente;

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

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

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

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

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

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

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

Todos os Agentes Virtuais permitem programar a transferência da chamada para atendentes humanos em caso de necessidade ou de demandas mais complexas.

## CXdzain

Unidade de negócio da Connvert, a CXdzain surgiu para arquitetar soluções com base na realidade e necessidade de cada negócio. Para entender como tornar os processos de comunicação, relacionamento e engajamento ainda mais eficientes, a CXdzain conta com um time de especialistas e soluções disruptivas, para melhorar a experiência dos consumidores em todos os seus pontos de contato com as marcas. Nossas áreas de atuação são:



## Comentário do Desempenho

FLEX

15

- **ASSESSMENT:** Com especialistas para um diagnóstico completo da necessidade e das oportunidades que as tecnologias Connvert e de nossos parceiros estratégicos podem oferecer para o negócio;
- **ARQUITETURA DE SOLUÇÕES:** Os especialistas da CXdzain orientam o cliente sobre quais ferramentas e soluções fazem mais sentido para o negócio dele, sempre considerando seus objetivos e seu cenário tecnológico atual;
- **CONSTRUÇÃO DE JORNADAS:** Garantindo que as ações e ferramentas de comunicação estejam orientadas por um fluxo completo e bem planejado, pensado para atender clientes e usuários da forma mais eficiente;
- **LABORATÓRIO DE INOVAÇÃO:** Um espaço para validação de soluções, novas jornadas e conceitos, em um contexto de experimentação e aprendizado rápido;
- **UX - USER EXPERIENCE:** Com especialistas em linguagem, design e usabilidade para construir as melhores experiências para os usuários, garantindo mais engajamento e mais resultados;
- **LANGUAGE LAB:** Com conteúdos criados por especialistas, tem foco na construção da linguagem mais adequada para cada público, canal e necessidade;
- **CURADORIA:** Com especialistas para analisar as interações em diversos canais, propor adequações e novos fluxos, além de garantir a efetividade;
- **ADVANCED ANALYTICS E BIG DATA:** Por meio de dados é possível conhecer tudo sobre os leads e clientes, incluindo necessidades, comportamentos e outras características que são correlacionadas de diversas formas para identificar a melhor maneira de atendê-los, além de indicar a estratégia mais adequada para cada interação.

## Comentário do Desempenho

---

FLEX

16

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

---

# INFORMAÇÕES FINANCEIRAS INTERMEDIÁRIAS

**30 DE SETEMBRO DE 2020**

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

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

# ÍNDICE

<b>BALANÇOS PATRIMONIAIS .....</b>	<b>6</b>
<b>DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS .....</b>	<b>8</b>
<b>DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS ABRANGENTES.....</b>	<b>10</b>
<b>DEMONSTRAÇÕES DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO .....</b>	<b>12</b>
<b>DEMONSTRAÇÕES DOS FLUXOS DE CAIXA .....</b>	<b>13</b>
<b>DEMONSTRAÇÕES DO VALOR ADICIONADO .....</b>	<b>14</b>
<b>1. CONTEXTO OPERACIONAL.....</b>	<b>15</b>
1.1 DESCRIÇÃO DA SOCIEDADE:.....	15
1.2 IMPACTOS DO COVID-19 (CORONAVÍRUS):.....	16
<b>2. DECLARAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO E BASE DE PREPARAÇÃO E APRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS.....</b>	<b>17</b>
<b>3. RESUMO DAS PRINCIPAIS PRÁTICAS CONTÁBEIS .....</b>	<b>18</b>
<b>4. GESTÃO DE RISCO FINANCEIRO .....</b>	<b>18</b>
4.1. FATORES DE RISCO FINANCEIRO .....	18
4.2. GESTÃO DE CAPITAL .....	22
4.3. ESTIMATIVA DO VALOR JUSTO .....	23
<b>5. APRESENTAÇÃO DE INFORMAÇÕES POR SEGMENTOS.....</b>	<b>24</b>
<b>6. INSTRUMENTOS FINANCEIROS POR CATEGORIA .....</b>	<b>26</b>
<b>7. QUALIDADE DO CRÉDITO DOS ATIVOS FINANCEIROS .....</b>	<b>26</b>
<b>8. CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA .....</b>	<b>27</b>
<b>9. CONTAS A RECEBER DE CLIENTES.....</b>	<b>27</b>
<b>10. IMPOSTOS A RECUPERAR.....</b>	<b>28</b>
<b>11. INVESTIMENTOS .....</b>	<b>29</b>
<b>12. IMOBILIZADO .....</b>	<b>31</b>
<b>13. INTANGÍVEL .....</b>	<b>33</b>
<b>14. FORNECEDORES .....</b>	<b>34</b>
<b>15. EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS .....</b>	<b>35</b>
<b>16. OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS .....</b>	<b>38</b>
<b>17. OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS .....</b>	<b>39</b>
<b>18. PROVISÕES.....</b>	<b>44</b>
<b>19. PATRIMÔNIO LÍQUIDO .....</b>	<b>45</b>
<b>20. RECEITA OPERACIONAL.....</b>	<b>46</b>
<b>21. CUSTOS E DESPESAS POR NATUREZA E FUNÇÃO.....</b>	<b>47</b>

22.	RECEITAS E DESPESAS FINANCEIRAS.....	47
23.	IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL.....	48
24.	LUCRO (PREJUÍZO) POR AÇÃO .....	48
25.	COBERTURAS DE SEGUROS.....	49
26.	SALDOS E TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS .....	49
27.	ARRENDAMENTOS MERCANTIS .....	50



Notas |



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

## Relatório sobre a revisão de informações trimestrais

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

### Introdução

Revisamos as informações contábeis intermediárias, individuais e consolidadas, da Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (a “Companhia”), contidas no Formulário de Informações Trimestrais (“ITR”), referente ao trimestre findo em 30 de setembro de 2020, que compreendem o balanço patrimonial em 30 de setembro de 2020, e as respectivas demonstrações do resultado e do resultado abrangente para os períodos de três e nove meses findos nessa data e das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o período de nove meses findo nessa data, incluindo as notas explicativas.

A Administração é responsável pela elaboração das informações contábeis intermediárias individuais e consolidadas de acordo com a NBC TG 21 - Demonstração Intermediária e com a norma internacional IAS 34 - *Interim Financial Reporting, emitida pelo International Accounting Standards Board (IASB)*, assim como pela apresentação dessas informações de forma condizente com as normas expedidas pela Comissão de Valores Mobiliários, aplicáveis à elaboração das Informações Trimestrais (ITR). Nossa responsabilidade é a de expressar uma conclusão sobre essas informações contábeis intermediárias com base em nossa revisão.

### Alcance da revisão

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

### Conclusão sobre as informações intermediárias individuais e consolidadas

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

Uma empresa-membro da Ernst & Young Global Limited

Notas I



## Outros assuntos

### Demonstrações do valor adicionado

As informações trimestrais acima referidas incluem as Demonstrações do Valor Adicionado (DVA), individual e consolidada, referentes ao período de nove meses findo em 30 de setembro de 2020, elaboradas sob a responsabilidade da Administração da Companhia e apresentadas como informação suplementar para fins de IAS 34. Essas demonstrações foram submetidas a procedimentos de revisão executados em conjunto com a revisão das informações trimestrais, com o objetivo de concluir se elas estão conciliadas com as informações contábeis intermediárias e registros contábeis, conforme aplicável, e se sua forma e conteúdo estão de acordo com os critérios definidos na NBC TG 09 - Demonstração do Valor Adicionado. Com base em nossa revisão, não temos conhecimento de nenhum fato que nos leve a acreditar que essas demonstrações do valor adicionado não foram elaboradas, em todos os aspectos relevantes, segundo os critérios definidos nessa Norma e de forma consistente em relação às informações contábeis intermediárias individuais e consolidadas tomadas em conjunto.

Blumenau, 13 de novembro de 2020.

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



Guilherme Ghidini Neto  
Contador CRC-RS067795/O-5

## BALANÇOS PATRIMONIAIS

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

### ■ ATIVO

	Notas	Controladora		Consolidado	
		30/09/2020	31/12/2019	30/09/2020	31/12/2019
<b>ATIVO CIRCULANTE</b>					
Caixa e equivalentes de caixa	8	49.931	34.419	52.358	34.762
Aplicações financeiras		5.191	5.227	5.191	5.227
Contas a receber de clientes	9	148.805	127.825	153.474	130.399
Impostos a recuperar	10	3.497	6.293	3.831	6.450
Imposto de renda e contribuição social a recuperar	10	6.551	5.048	6.782	5.326
Instrumentos financeiros derivativos	15	-	332	-	332
Outros créditos		11.031	9.612	11.164	9.916
<b>Total do ativo circulante</b>		<b>225.006</b>	<b>188.756</b>	<b>232.800</b>	<b>192.412</b>
<b>ATIVO NÃO CIRCULANTE</b>					
Contas a receber de clientes	9	15.887	11.959	15.887	11.959
Imposto de renda e contribuição social diferidos	17	22.158	12.656	22.170	12.656
Outros créditos		2.088	1.825	2.107	1.843
Depósitos judiciais	18	4.008	3.790	4.018	3.790
		<b>44.141</b>	<b>30.230</b>	<b>44.182</b>	<b>30.248</b>
Investimentos	11	42.116	43.093	402	401
Imobilizado	12	75.786	88.460	76.235	88.933
Intangível	13	66.811	68.155	105.875	108.177
<b>Total do ativo não circulante</b>		<b>228.854</b>	<b>229.938</b>	<b>226.694</b>	<b>227.759</b>
<b>Total do ativo</b>		<b>453.860</b>	<b>418.694</b>	<b>459.494</b>	<b>420.171</b>



**Notas Explicativas**  
 Demonstrações Financeiras

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

7

## ■ PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO

	Notas	Controladora		Consolidado	
		30/09/2020	31/12/2019	30/09/2020	31/12/2019
<b>PASSIVO CIRCULANTE</b>					
Fornecedores	14	23.563	24.869	23.756	24.139
Empréstimos, financiamentos e debêntures	15	56.990	73.522	56.990	73.522
Obrigações trabalhistas	16	52.235	33.904	53.739	35.422
Obrigações tributárias	17	48.010	26.718	48.950	27.002
Imposto de renda e contribuição social a recolher	17	2.313	1.930	2.688	2.118
Aquisição de controladas	11	17.037	19.213	17.037	19.213
Dividendos a pagar		-	-	83	83
Instrumentos financeiros derivativos	15	693	-	693	-
Outras contas a pagar		2.817	4.345	5.122	4.479
Arrendamentos mercantis	27	8.556	7.471	8.556	7.471
<b>Total do passivo circulante</b>		<b>212.214</b>	<b>191.972</b>	<b>217.614</b>	<b>193.449</b>
<b>PASSIVO NÃO CIRCULANTE</b>					
Empréstimos, financiamentos e debêntures	15	134.373	97.276	134.373	97.276
Obrigações tributárias	17	48.915	35.496	48.915	35.496
Imposto de renda e contribuição social a recolher	17	2.560	4.260	2.560	4.260
Provisões para riscos cíveis, tributários e trabalhistas	18	1.623	1.594	1.623	1.594
Aquisição de controladas	11	6.917	15.997	6.917	15.997
Outras contas pagar		-	-	234	-
Arrendamentos mercantis	27	12.381	19.497	12.381	19.497
<b>Total do passivo não circulante</b>		<b>206.769</b>	<b>174.120</b>	<b>207.003</b>	<b>174.120</b>
<b>PATRIMÔNIO LÍQUIDO</b>					
Capital social	19	65.000	65.000	65.000	65.000
Reserva legal		1.010	1.010	1.010	1.010
Ajuste de avaliação patrimonial		(2.133)	(2.133)	(2.133)	(2.133)
Prejuízos acumulados		(29.000)	(11.275)	(29.000)	(11.275)
<b>Total do patrimônio líquido</b>		<b>34.877</b>	<b>52.602</b>	<b>34.877</b>	<b>52.602</b>
<b>Total do passivo e patrimônio líquido</b>		<b>453.860</b>	<b>418.694</b>	<b>459.494</b>	<b>420.171</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras intermediárias.

# DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS

Períodos de nove meses findo em 30 de setembro de 2020 e 2019  
(Em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

	Nota s	Controladora		Consolidado	
		30/09/2020	30/09/2019	30/09/2020	30/09/2019
Receita operacional líquida	20	356.001	379.911	362.392	385.964
Custo dos serviços prestados	21	(247.983)	(269.727)	(251.890)	(275.131)
<b>Lucro bruto</b>		<b>108.018</b>	<b>110.184</b>	<b>110.502</b>	<b>110.833</b>
<b>RECEITAS (DESPESAS) OPERACIONAIS</b>					
Despesas com vendas	21	(755)	(863)	(761)	(1.016)
Despesas administrativas e gerais	21	(104.955)	(105.769)	(108.290)	(106.395)
Resultado de equivalência patrimonial	11	(977)	(817)	-	-
Outras receitas (despesas) operacionais	21	(3.654)	167	(3.655)	143
<b>LUCRO (PREJUÍZO) OPERACIONAL</b>		<b>(2.323)</b>	<b>2.902</b>	<b>(2.204)</b>	<b>3.565</b>
Despesas financeiras	22	(28.567)	(21.950)	(28.590)	(21.950)
Receitas financeiras	22	3.663	934	3.819	947
<b>Prejuízo antes dos impostos</b>		<b>(27.227)</b>	<b>(18.114)</b>	<b>(26.975)</b>	<b>(17.438)</b>
Imposto de renda e contribuição social diferido e corrente	23				
Imposto de renda e contribuição social corrente		-	-	(264)	(676)
Imposto de renda e contribuição social diferido		9.502	6.504	9.514	6.504
<b>Prejuízo do período</b>		<b>(17.725)</b>	<b>(11.610)</b>	<b>(17.725)</b>	<b>(11.610)</b>
<b>Prejuízo básico e diluído por ações - em R\$ por ação</b>	24	<b>(5,46)</b>	<b>(3,57)</b>	<b>(5,46)</b>	<b>(3,57)</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras intermediárias.

## DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS

Períodos de três meses findo em 30 de setembro de 2020 e 2019  
(Em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

	Notas	Controladora		Consolidado	
		01/07/2020 a 30/09/2020	01/07/2019 a 30/09/2019	01/07/2020 a 30/09/2020	01/07/2019 a 30/09/2019
Receita operacional líquida	20	127.107	122.790	129.404	124.882
Custo dos serviços prestados	21	(85.535)	(89.116)	(86.772)	(91.417)
<b>Lucro bruto</b>		<b>41.572</b>	<b>33.674</b>	<b>42.632</b>	<b>33.465</b>
<b>RECEITAS (DESPESAS) OPERACIONAIS</b>					
Despesas com vendas	21	(378)	(291)	(378)	(327)
Despesas administrativas e gerais	21	(35.106)	(36.258)	(36.092)	(36.424)
Resultado de equivalência patrimonial	11	(88)	(590)	-	-
Outras receitas (despesas) operacionais	21	(1.672)	125	(1.682)	94
<b>LUCRO (PREJUÍZO) OPERACIONAL</b>		<b>4.328</b>	<b>(3.340)</b>	<b>4.480</b>	<b>(3.192)</b>
Despesas financeiras	22	(9.310)	(8.515)	(9.325)	(8.522)
Receitas financeiras	22	2.164	195	2.260	208
<b>Prejuízo antes dos impostos</b>		<b>(2.818)</b>	<b>(11.660)</b>	<b>(2.585)</b>	<b>(11.506)</b>
Imposto de renda e contribuição social diferido e corrente	23				
Imposto de renda e contribuição social corrente		-	-	(233)	(154)
Imposto de renda e contribuição social diferido		1.132	3.958	1.132	3.958
<b>Prejuízo do período</b>		<b>(1.686)</b>	<b>(7.702)</b>	<b>(1.686)</b>	<b>(7.702)</b>
<b>Prejuízo básico e diluído por ações - em R\$ por ação</b>	24	<b>(0,52)</b>	<b>(2,37)</b>	<b>(0,52)</b>	<b>(2,37)</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras intermediárias.

## DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS ABRANGENTES

Períodos de nove meses findo em 30 de setembro de 2020 e 2019  
 (Em milhares de reais – R\$)

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2020	30/09/2019	30/09/2020	30/09/2019
Prejuízo do período	(17.725)	(11.610)	(17.725)	(11.610)
<b>Resultado abrangente do período</b>	<b>(17.725)</b>	<b>(11.610)</b>	<b>(17.725)</b>	<b>(11.610)</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras intermediárias.

# DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS ABRANGENTES

Períodos de três meses findo em 30 de setembro de 2020 e 2019  
 (Em milhares de reais – R\$)

	Controladora		Consolidado	
	01/07/2020 a 30/09/2020	01/07/2019 a 30/09/2019	01/07/2020 a 30/09/2020	01/07/2019 a 30/09/2019
Prejuízo do período	(1.686)	(7.702)	(1.686)	(7.702)
<b>Resultado abrangente do período</b>	<b>(1.686)</b>	<b>(7.702)</b>	<b>(1.686)</b>	<b>(7.702)</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras intermediárias.

## DEMONSTRAÇÕES DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO

Períodos de nove meses findo em 30 de setembro de 2020 e 2019  
(Em milhares de reais – R\$)

	Atribuível aos acionistas da Controladora					Total
	Capital social	Reserva legal	Retenção de lucros	Prejuízos acumulados	Ajuste de avaliação patrimonial	
<b>Saldos em 31 de dezembro de 2018</b>	<b>65.000</b>	<b>1.010</b>	<b>7.749</b>	<b>-</b>	<b>(2.133)</b>	<b>71.626</b>
Prejuízo do período	-	-	-	(11.610)	-	(11.610)
<b>Saldos em 30 de setembro de 2019</b>	<b>65.000</b>	<b>1.010</b>	<b>7.749</b>	<b>(11.610)</b>	<b>(2.133)</b>	<b>60.016</b>
<b>Saldos em 31 de dezembro de 2019</b>	<b>65.000</b>	<b>1.010</b>	<b>-</b>	<b>(11.275)</b>	<b>(2.133)</b>	<b>52.602</b>
Prejuízo do período	-	-	-	(17.725)	-	(17.725)
<b>Saldos em 30 de setembro de 2020</b>	<b>65.000</b>	<b>1.010</b>	<b>-</b>	<b>(29.000)</b>	<b>(2.133)</b>	<b>34.877</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras intermediárias.

## Notas Explicativas

# DEMONSTRAÇÕES DOS FLUXOS DE CAIXA

Períodos de nove meses findo em 30 de setembro de 2020 e 2019  
(Em milhares de reais – R\$)

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2020	30/09/2019	30/09/2020	30/09/2019
<b>ATIVIDADES OPERACIONAIS</b>				
Prejuízo antes do imposto de renda e da contribuição social	(27.227)	(18.114)	(26.975)	(17.438)
<b>Ajustes para conciliar o resultado às disponibilidades geradas pelas atividades operacionais</b>				
Depreciação e amortização	28.995	26.044	31.370	28.029
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	238	(378)	238	(378)
Equivalência patrimonial	977	817	-	-
Instrumentos financeiros derivativos	1.025	(156)	1.025	(156)
Juros sobre passivos financeiros	16.193	16.444	16.193	16.444
Provisões	29	196	29	196
	<b>20.230</b>	<b>24.853</b>	<b>21.880</b>	<b>26.697</b>
<b>VARIAÇÕES NOS ATIVOS E PASSIVOS</b>				
<b>AUMENTO (REDUÇÃO) NO ATIVO</b>				
Contas a receber	(25.146)	(19.203)	(27.241)	(18.653)
Impostos a recuperar	1.293	2.382	899	2.212
Outros créditos	(1.899)	(1.691)	(1.739)	(3.488)
<b>AUMENTO (REDUÇÃO) DE PASSIVO</b>				
Fornecedores	(1.306)	(1.032)	(383)	(958)
Obrigações trabalhistas	18.331	10.447	18.317	10.800
Obrigações tributárias	33.394	13.323	34.237	14.069
Outras contas a pagar	(1.528)	2.637	876	2.760
Juros pagos	(8.990)	(12.010)	(8.990)	(12.010)
Imposto de renda e contribuição social pagos	-	-	-	(455)
<b>Fluxo de caixa gerado pelas nas atividades operacionais</b>	<b>34.379</b>	<b>19.706</b>	<b>37.856</b>	<b>20.974</b>
<b>FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO</b>				
Pagamento de cotas adquiridas de controladas	(9.941)	(12.280)	(9.941)	(12.280)
Aplicações financeiras	36	-	36	-
Aquisições de ativo imobilizado e intangível	(14.977)	(18.495)	(16.370)	(20.132)
<b>Caixa líquido aplicado nas atividades de investimento</b>	<b>(24.882)</b>	<b>(30.775)</b>	<b>(26.275)</b>	<b>(32.412)</b>
<b>FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO</b>				
Arrendamentos mercantis pagos	(8.938)	(8.469)	(8.938)	(8.469)
Captação de empréstimos e financiamentos	83.301	59.401	83.301	59.401
Amortização de empréstimos e financiamentos	(68.348)	(39.781)	(68.348)	(39.781)
<b>Caixa líquido gerado pelas atividades de financiamento</b>	<b>6.015</b>	<b>11.151</b>	<b>6.015</b>	<b>11.151</b>
<b>SALDO DE CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA</b>				
Caixa e equivalentes de caixa no início do período	34.419	27.325	34.762	27.833
Caixa e equivalentes de caixa no final do período	49.931	27.407	52.358	27.546
<b>AUMENTO (REDUÇÃO) DE CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA</b>	<b>15.512</b>	<b>82</b>	<b>17.596</b>	<b>(287)</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras intermediárias.

# DEMONSTRAÇÕES DO VALOR ADICIONADO

Períodos de nove meses findo em 30 de setembro de 2020 e 2019  
(Em milhares de reais – R\$)

	Notas	Controladora		Consolidado	
		30/09/2020	30/09/2019	30/09/2020	30/09/2019
<b>1. RECEITAS</b>		<b>395.887</b>	<b>421.120</b>	<b>403.355</b>	<b>428.135</b>
Vendas de serviços	20	395.334	420.742	402.739	427.735
Outras receitas operacionais		790	-	853	22
Provisão para créditos de liquidação duvidosa		(237)	378	(237)	378
<b>2. INSUMOS E SERVIÇOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS</b>		<b>(70.643)</b>	<b>(73.753)</b>	<b>(69.086)</b>	<b>(72.490)</b>
Custos dos serviços prestados		(38.601)	(43.474)	(36.026)	(43.557)
Materiais, energia, serviços de terceiros e outros		(32.042)	(30.279)	(33.060)	(28.933)
<b>3. VALOR ADICIONADO BRUTO (1 ; 2)</b>		<b>325.244</b>	<b>347.367</b>	<b>334.269</b>	<b>355.645</b>
<b>4. DEPRECIÇÃO E AMORTIZAÇÃO</b>		<b>(28.995)</b>	<b>(20.785)</b>	<b>(31.370)</b>	<b>(22.768)</b>
Depreciação e amortização	21	(28.995)	(20.785)	(31.370)	(22.768)
<b>5. VALOR ADICIONADO LÍQUIDO (3 ; 4)</b>		<b>296.249</b>	<b>326.582</b>	<b>302.899</b>	<b>332.877</b>
<b>6. VALOR ADICIONADO RECEBIDO EM TRANSFERÊNCIA</b>		<b>2.686</b>	<b>117</b>	<b>3.819</b>	<b>947</b>
Resultado de equivalência patrimonial	11	(977)	(817)	-	-
Receitas financeiras	22	3.663	934	3.819	947
<b>7. VALOR ADICIONADO PARA DISTRIBUIÇÃO (5 + 6)</b>		<b>298.935</b>	<b>326.699</b>	<b>306.718</b>	<b>333.824</b>
<b>8. DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO</b>		<b>298.935</b>	<b>326.699</b>	<b>306.718</b>	<b>333.824</b>
<b>PESSOAL</b>	21	<b>253.306</b>	<b>273.477</b>	<b>259.573</b>	<b>278.798</b>
Remuneração direta		175.636	189.112	180.197	192.744
Benefícios		41.385	45.150	42.374	46.089
FGTS		16.742	18.889	17.158	19.220
Outros		19.543	20.326	19.844	20.745
<b>IMPOSTOS, TAXAS E CONTRIBUIÇÕES</b>		<b>30.640</b>	<b>34.937</b>	<b>31.905</b>	<b>36.609</b>
Federais		16.079	20.955	17.154	22.356
Municipais		14.561	13.982	14.751	14.253
<b>REMUNERAÇÃO DO CAPITAL DE TERCEIROS FINANCIADORES</b>		<b>32.714</b>	<b>29.895</b>	<b>32.965</b>	<b>30.027</b>
Despesas financeiras	22	28.567	21.950	28.591	21.950
Aluguéis		4.147	7.945	4.374	8.077
<b>REMUNERAÇÃO DO CAPITAL PRÓPRIO</b>		<b>(17.725)</b>	<b>(11.610)</b>	<b>(17.725)</b>	<b>(11.610)</b>
Prejuízo do período		(17.725)	(11.610)	(17.725)	(11.610)

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras intermediárias.



## 1. CONTEXTO OPERACIONAL

### 1.1 DESCRIÇÃO DA SOCIEDADE:

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

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

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

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

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

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

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

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

Em 18 de dezembro de 2018 a Companhia adquiriu 100% do capital social da AYTY CRM BPO e Serviços de Tecnologia da Informação Ltda. ("AYTY") e de sua controlada IT2 Serviços de Tecnologia da Informação Ltda. ("IT2").

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

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

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

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

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

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

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

As informações financeiras intermediárias foram preparadas, e estão sendo apresentadas, de acordo com o CPC 21 (R1) – Demonstração Intermediária, emitido pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (“CPC”), e de acordo com o IAS 34 – Interim Financial Reporting, emitido pelo International Accounting Standards Board (“IASB”), de forma condizente com as normas expedidas pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM), aplicáveis a elaboração das Informações Trimestrais – ITR. As informações financeiras intermediárias da Companhia estão expressas em milhares de Reais (“R\$”).

A Administração confirma que todas as informações relevantes apresentadas nestas informações intermediárias e, somente elas, estão sendo evidenciadas e que correspondem às utilizadas por ela em sua gestão e com as normas expedidas pela Comissão de Valores Mobiliários, aplicáveis à elaboração das Informações Trimestrais – ITR.

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

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

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

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

A emissão das informações trimestrais foi autorizada pela Diretoria Executiva e pelo Conselho de Administração em 13 de novembro de 2020.

### ■ 3. RESUMO DAS PRINCIPAIS PRÁTICAS CONTÁBEIS

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

A Companhia adotou todas as normas, revisões de normas e interpretações emitidas pelo CPC, pelo IASB e órgãos reguladores que estavam em vigor em 30 de setembro de 2020.

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

### ■ 4. GESTÃO DE RISCO FINANCEIRO

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

#### 4.1. FATORES DE RISCO FINANCEIRO

##### (a) RISCO DE MERCADO

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

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

**(b) RISCO DE CRÉDITO**

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

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

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

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2020	31/12/2019	30/09/2020	31/12/2019
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 8)	49.931	34.419	52.358	34.762
Aplicações financeiras	5.191	5.227	5.191	5.227
Contas a receber de clientes (Nota 9)	164.692	139.784	169.361	142.358
	<b>219.814</b>	<b>179.430</b>	<b>226.910</b>	<b>182.347</b>

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

**(c) RISCO DE CÂMBIO**

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

A Companhia possui política para mitigação dos riscos cambiais, evitando exposição a flutuações de valores de mercado e operando com instrumentos que permitam controles de riscos. Os instrumentos em aberto em 30 de setembro de 2020 e dezembro de 2019 referem-se a contratos de venda cambial a termo a fim de proteger integralmente a exposição passiva em moeda estrangeira, originada de empréstimos e financiamentos captados em dólares norte-americanos, conforme demonstrado a seguir:

INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVATIVOS EM 30/09/2020					
Contraparte	Vencimento	Compra/Venda	Taxa futura contratada	Saldo set/2020	Notional
CCB	outubro/2022	Compra	5,75	(252)	6.735
CCB	agosto/2022	Compra	5,75	(73)	2.021
CCB	abril/2022	Compra	5,75	(195)	4.902
CCB	dezembro/2022	Compra	5,75	(173)	5.647
				<b>(693)</b>	<b>19.305</b>

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

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

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

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

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

**(d) RISCO DE LIQUIDEZ**

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

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

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

	<b>Controladora</b>		
	<b>Menos de um ano</b>	<b>Entre um e três anos</b>	<b>Entre três e cinco anos</b>
<b>EM 30 DE SETEMBRO DE 2020</b>			
Fornecedores	23.563	-	-
Empréstimos, financiamentos e debêntures	56.990	134.373	-
Aquisição de controladas	17.037	6.917	-
Arrendamentos mercantis	8.556	10.574	1.806
<b>EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019</b>			
Fornecedores	24.869	-	-
Empréstimos, financiamentos e debêntures	73.522	97.276	-
Aquisição de controladas	19.213	15.997	-
Arrendamentos mercantis	7.471	14.481	5.016

	Consolidado		
	Menos de um ano	Entre um e três anos	Entre três e cinco anos
<b>EM 30 DE SETEMBRO DE 2020</b>			
Fornecedores	23.756	-	-
Empréstimos, financiamentos e debêntures	56.990	134.373	-
Aquisição de controladas	17.037	6.917	-
Arrendamentos mercantis	8.556	10.574	1.806
<b>EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019</b>			
Fornecedores	24.139	-	-
Empréstimos, financiamentos e debêntures	73.522	97.276	-
Aquisição de controladas	19.213	15.997	-
Arrendamentos mercantis	7.471	14.481	5.016

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

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

As variáveis de riscos relevantes para a Companhia no período, levando em consideração o período projetado de três meses para essa avaliação e a exposição à flutuação do dólar norte-americano. A administração entende que o cenário provável é uma redução de 8,48% na cotação do dólar norte-americano, conforme expectativa de mercado. Em seguida, apuramos os cenários de apreciação e de deterioração de 25% e 50% sobre essa expectativa, conforme demonstrado a seguir:

INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVATIVOS	30/09/2020		
	Ativo	Passivo	Notional
Contratos de câmbio a termo - R\$ para US\$ (Nota 15)	-	693	19.305
Empréstimos em US\$ (Nota 15)	-	19.305	-
<b>Saldos em 30 de setembro de 2020</b>	<b>-</b>	<b>19.998</b>	<b>19.305</b>

Operação	Risco	Cenário				
		Provável	25%	50%	-25%	-50%
Hedge Dívida em US\$	Dívida (Risco aumento US\$)	2.191	2.738	3.286	(1.643)	(1.095)
	Derivativo (Risco queda US\$)	2.191	2.738	3.286	(1.643)	(1.095)
<b>Efeito líquido</b>		<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

O cenário provável utiliza a taxa de câmbio projetada a R\$ 5,00, com base nas projeções do Banco Central do Brasil, conforme relatório Focus datado de 25 de setembro de 2020.

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

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

A administração entende que o cenário provável para os próximos doze meses é CDI a 2,50% ao ano, conforme expectativas de mercado levantadas pelo Relatório FOCUS, do Banco Central do Brasil.

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

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

Operação	Risco	Cenário				
		Provável	25%	50%	-25%	-50%
Empréstimos e financiamentos	Varição do CDI	(1.032)	(1.290)	(1.549)	(774)	(516)

**4.2. GESTÃO DE CAPITAL**

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

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

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

Os índices de alavancagem financeira podem ser assim sumarizados:



	Nota	Controladora		Consolidado	
		30/09/2020	31/12/2019	30/09/2020	31/12/2019
Empréstimos, financiamentos e debêntures	15	191.363	170.798	191.363	170.798
Caixa e equivalentes de caixa	8	(49.931)	(34.419)	(52.358)	(34.762)
Aplicações financeiras		(5.191)	(5.227)	(5.191)	(5.227)
Instrumentos financeiros derivativos	15	693	(332)	693	(332)
Dívida líquida		<b>136.933</b>	<b>130.820</b>	<b>134.506</b>	<b>130.477</b>
Total do patrimônio líquido		<b>34.877</b>	<b>52.602</b>	<b>34.877</b>	<b>52.602</b>
<b>TOTAL DO CAPITAL</b>		<b>171.810</b>	<b>183.422</b>	<b>169.383</b>	<b>183.079</b>
Índice de alavancagem financeira - %		79,7	71,3	79,4	71,3

### 4.3. ESTIMATIVA DO VALOR JUSTO

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

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

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

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

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

#### HIERARQUIA DO VALOR JUSTO

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

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

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

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

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

		<b>Controladora</b>			
		<b>30/09/2020</b>			
		<b>Nível 1</b>	<b>Nível 2</b>	<b>Nível 3</b>	<b>Total</b>
<b>Passivos financeiros ao valor justo por meio do resultado</b>					
	Instrumentos financeiros derivativos	-	693	-	693

  

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

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

## ■ 5. APRESENTAÇÃO DE INFORMAÇÕES POR SEGMENTOS

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

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

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

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

O resultado operacional consolidado por segmento está apresentado a seguir:

	<b>Consolidado</b>			
	30/09/2020			
	<b>Telemarketing</b>	<b>Recuperação de créditos</b>	<b>Tecnologia</b>	<b>Total</b>
Receita operacional líquida	215.461	128.965	17.966	362.392
Custo dos serviços prestados	(148.034)	(93.359)	(10.497)	(251.890)
<b>Lucro bruto</b>	<b>67.427</b>	<b>35.606</b>	<b>7.469</b>	<b>110.502</b>
<b>MARGEM BRUTA</b>	<b>31%</b>	<b>28%</b>	<b>42%</b>	<b>31%</b>

	<b>Consolidado</b>			
	30/09/2019			
	<b>Telemarketing</b>	<b>Recuperação de créditos</b>	<b>Tecnologia</b>	<b>Total</b>
Receita operacional líquida	258.686	107.018	20.260	385.694
Custo dos serviços prestados	(180.034)	(85.247)	(9.850)	(275.131)
<b>Lucro bruto</b>	<b>78.652</b>	<b>21.771</b>	<b>10.410</b>	<b>110.833</b>
<b>MARGEM BRUTA</b>	<b>30%</b>	<b>20%</b>	<b>51%</b>	<b>29%</b>

As receitas brutas dos três principais clientes da Companhia representam 48,23% (aproximadamente 50% da receita total em 30 de setembro de 2019). Demais receitas são oriundas de diversos clientes, sendo que nenhum deles isoladamente representa mais de 6% da receita bruta total.

Não há transações entre os segmentos operacionais da Companhia.

## 6. INSTRUMENTOS FINANCEIROS POR CATEGORIA

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

	Nota	Controladora		Consolidado	
		30/09/2020	31/12/2019	30/09/2020	31/12/2019
<b>Ativos Financeiros:</b>					
<b>Custo amortizado</b>					
Contas a receber de clientes	9	164.692	139.784	169.361	142.358
<b>Valor justo por meio do resultado</b>					
Instrumentos financeiros derivativos	15	-	332	-	332
Caixa e equivalentes de caixa	8	49.931	34.419	52.358	34.762
Aplicações financeiras		5.191	5.227	5.191	5.227
<b>Passivos Financeiros:</b>					
<b>Custo amortizado</b>					
Fornecedores	14	23.563	24.869	23.756	24.139
Empréstimos e financiamentos	15	191.363	170.798	191.363	170.798
Aquisição de controladas	11	23.954	35.211	23.954	35.211
Outras contas a pagar		2.817	3.893	5.355	4.028
<b>Valor justo por meio do resultado</b>					
Instrumentos financeiros derivativos	15	693	-	693	-

## 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	
	30/09/2020	31/12/2019	30/09/2020	31/12/2019
<b>CONTAS A RECEBER DE CLIENTES</b>				
Contrapartes com classificação externa de crédito (Standard & Poor's)				
BB	82.784	49.176	82.784	49.176
B	48	741	48	741
	<b>82.832</b>	<b>49.917</b>	<b>82.832</b>	<b>49.917</b>
Contrapartes sem classificação externa de crédito				
Grupo 1	6.672	14.815	6.672	14.815
Grupo 2	76.106	75.720	80.774	78.294
Grupo 3	144	156	144	156
	<b>82.921</b>	<b>90.691</b>	<b>88.590</b>	<b>93.265</b>
<b>TOTAL DE CONTAS A RECEBER DE CLIENTES (NOTA 9)</b>	<b>165.753</b>	<b>140.608</b>	<b>170.422</b>	<b>143.182</b>

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

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

## 8. CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2020	31/12/2019	30/09/2020	31/12/2019
Bancos	5.931	4.004	8.357	4.346
Aplicações financeiras	44.000	30.415	44.001	30.416
	<b>49.931</b>	<b>34.419</b>	<b>52.358</b>	<b>34.762</b>

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

As aplicações financeiras são representadas por Certificados de Depósitos Bancários (CDB) e são remuneradas com base na variação do Certificado de Depósito Interbancário (CDI) entre 93% a 106% (2019 – 95% a 99%) e por Operações Compromissadas que são remuneradas com base na variação do Certificado de Depósito Interbancário entre 65% e 85%. As receitas financeiras geradas por essas aplicações financeiras são registradas como receitas financeiras.

## 9. CONTAS A RECEBER DE CLIENTES

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2020	31/12/2019	30/09/2020	31/12/2019
Contas a receber de clientes	165.753	140.607	170.422	143.181
Provisão créditos de liquidação duvidosa	(1.061)	(823)	(1.061)	(823)
<b>Contas a receber de clientes, líquidas</b>	<b>164.692</b>	<b>139.784</b>	<b>169.361</b>	<b>142.358</b>
Ativo circulante	148.805	127.825	153.474	130.399
Ativo não circulante	15.887	11.959	15.887	11.959

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

■ **CONTAS A RECEBER POR VENCIMENTO**

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2020	31/12/2019	30/09/2020	31/12/2019
A vencer	151.885	128.493	156.554	131.067
<b>Vencidos:</b>				
Até 30 dias	7.880	4.285	7.880	4.285
De 31 a 60 dias	1.133	2.665	1.133	2.665
De 61 a 90 dias	498	72	498	72
De 91 a 180 dias	3.708	2.494	3.708	2.494
Há mais de 180 dias	649	2.598	649	2.598
<b>Total</b>	<b>165.753</b>	<b>140.607</b>	<b>170.422</b>	<b>143.181</b>

■ **MOVIMENTAÇÃO DA PROVISÃO PARA CRÉDITOS DE LIQUIDAÇÃO DUVIDOSA:**

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2020	31/12/2019	30/09/2020	31/12/2019
Saldo no início do período	(823)	(1.121)	(823)	(1.121)
Adições (reversões)	(238)	298	(238)	298
<b>Saldo no final do período</b>	<b>(1.061)</b>	<b>(823)</b>	<b>(1.061)</b>	<b>(823)</b>

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

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

## ■ 10. IMPOSTOS A RECUPERAR

■ **IMPOSTOS A RECUPERAR**

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2020	31/12/2019	30/09/2020	31/12/2019
PIS e COFINS a recuperar	2.775	2.657	2.778	2.660
ISS a recuperar	127	89	149	110
INSS a recuperar	595	3.547	904	3.680
	<b>3.497</b>	<b>6.293</b>	<b>3.831</b>	<b>6.450</b>

■ **IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL A RECUPERAR**

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2020	31/12/2019	30/09/2020	31/12/2019
Imposto de renda a recuperar	6.034	4.572	6.204	4.796
Contribuição social a recuperar	517	476	578	530
	<b>6.551</b>	<b>5.048</b>	<b>6.782</b>	<b>5.326</b>

## 11. INVESTIMENTOS

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2020	31/12/2019	30/09/2020	31/12/2019
AYTY CRM BPO e Serviços de Tecnologia da Informação Ltda. (a)	41.885	42.862	-	-
<b>Investimento em controladas</b>	<b>41.885</b>	<b>42.862</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Cotas de investimentos – Unicred	231	231	231	231
Outros	-	-	171	170
<b>Outros investimentos</b>	<b>231</b>	<b>231</b>	<b>402</b>	<b>401</b>
	<b>42.116</b>	<b>43.093</b>	<b>402</b>	<b>401</b>

### (a) Movimentação dos investimentos em controladas

	30/09/2020
	<b>AYTY</b>
Investimentos em controladas no início do período	42.862
Resultado de equivalência patrimonial	929
(-) Realização de valor justo	(1.906)
<b>Investimentos em controladas no final do período</b>	<b>41.885</b>

  

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

### ■ AQUISIÇÃO DE CONTROLADAS – SALDO A PAGAR

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

	Controladora/Consolidado	
	30/09/2020	31/12/2019
Saldo inicial	35.210	48.451
Amortizações	(9.941)	(14.941)
Juros pagos	(1.944)	(568)
Juros apropriados	629	2.268
<b>Saldo final</b>	<b>23.954</b>	<b>35.210</b>
Circulante	17.037	19.213
Não circulante	6.917	15.997

O cronograma dos vencimentos está abaixo apresentado:

	<b>Controladora/Consolidado</b>	
	<b>30/09/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
Até 1 ano	17.037	19.213
Entre 1 e 2 anos	6.917	15.997
	<b>23.954</b>	<b>35.210</b>



## 12. IMOBILIZADO

O ativo imobilizado tem o seu valor recuperável analisado periodicamente, sendo que em 30 de junho de 2020 a Administração da Companhia avalia que não há indicadores que resultem na necessidade de constituição de provisão para redução ao valor recuperável de ativos.

Controladora								
	Móveis e utensílios	Máquinas e equipamentos	Equipamentos de processamento de dados	Benfeitorias propriedade de terceiros	Imobilizado em andamento	Arrendamentos mercantis	Outros	Total
Taxa de depreciação - %	10%	10%	20%	14%			20%	
<b>Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2018</b>	<b>8.793</b>	<b>5.468</b>	<b>17.199</b>	<b>33.887</b>	<b>112</b>	<b>-</b>	<b>35</b>	<b>65.494</b>
Adições	446	621	4.874	5.447	532	34.156	-	46.076
Depreciação	(987)	(613)	(4.583)	(7.170)	-	(5.261)	(11)	(18.625)
<b>Saldo contábil líquido em 30 de setembro de 2019</b>	<b>8.252</b>	<b>5.476</b>	<b>17.490</b>	<b>32.164</b>	<b>644</b>	<b>28.895</b>	<b>24</b>	<b>92.945</b>
Custo histórico	13.890	8.609	46.054	76.504	644	34.156	84	179.941
Depreciação acumulada	(5.638)	(3.133)	(28.564)	(44.340)	-	(5.261)	(60)	(86.996)
	<b>8.252</b>	<b>5.476</b>	<b>17.490</b>	<b>32.164</b>	<b>644</b>	<b>28.895</b>	<b>24</b>	<b>92.945</b>
<b>Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2019</b>	<b>7.995</b>	<b>5.286</b>	<b>18.047</b>	<b>30.322</b>	<b>108</b>	<b>26.684</b>	<b>18</b>	<b>88.460</b>
Adições	609	375	4.411	1.791	21	-	-	7.207
Depreciação	(1.047)	(659)	(4.417)	(6.829)	-	(6.917)	(12)	(19.881)
<b>Saldo contábil líquido em 30 de setembro de 2020</b>	<b>7.557</b>	<b>5.002</b>	<b>18.041</b>	<b>25.284</b>	<b>129</b>	<b>19.767</b>	<b>6</b>	<b>75.786</b>
Custo histórico	14.584	9.010	52.481	78.872	129	34.156	83	189.315
Depreciação acumulada	(7.027)	(4.008)	(34.440)	(53.588)	-	(14.389)	(77)	(113.529)
	<b>7.557</b>	<b>5.002</b>	<b>18.041</b>	<b>25.284</b>	<b>129</b>	<b>19.767</b>	<b>6</b>	<b>75.786</b>

Consolidado								
	Móveis e utensílios	Máquinas e equipamentos	Equipamentos de processamento de dados	Benfeitorias propriedade de terceiros	Imobilizado em andamento	Arrendamentos mercantis	Outros	Total
Taxa de depreciação - %	10%	10%	20%	14%			20%	
<b>Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2018</b>	<b>8.858</b>	<b>5.492</b>	<b>17.520</b>	<b>33.892</b>	<b>112</b>	<b>-</b>	<b>35</b>	<b>65.909</b>
Adições	446	621	4.991	5.451	532	34.156	-	46.197
Depreciação	(994)	(616)	(4.648)	(7.171)	-	(5.261)	(12)	(18.702)
<b>Saldo contábil líquido em 30 de setembro de 2019</b>	<b>8.310</b>	<b>5.497</b>	<b>17.863</b>	<b>32.172</b>	<b>644</b>	<b>28.895</b>	<b>23</b>	<b>93.404</b>
Custo histórico	14.030	8.673	47.004	76.531	644	34.156	83	181.121
Depreciação acumulada	(5.720)	(3.176)	(29.141)	(44.359)	-	(5.261)	(60)	(87.717)
	<b>8.310</b>	<b>5.497</b>	<b>17.863</b>	<b>32.172</b>	<b>644</b>	<b>28.895</b>	<b>23</b>	<b>93.404</b>
<b>Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2019</b>	<b>8.052</b>	<b>5.306</b>	<b>18.435</b>	<b>30.330</b>	<b>108</b>	<b>26.684</b>	<b>18</b>	<b>88.933</b>
Adições	609	375	4.495	1.791	21	-	-	7.291
Depreciação	(1.056)	(665)	(4.510)	(6.829)	-	(6.917)	(12)	(19.989)
<b>Saldo contábil líquido em 30 de setembro de 2020</b>	<b>7.605</b>	<b>5.016</b>	<b>18.420</b>	<b>25.292</b>	<b>129</b>	<b>19.767</b>	<b>6</b>	<b>76.235</b>
Custo histórico	14.724	9.074	53.529	78.898	129	34.156	83	190.593
Depreciação acumulada	(7.119)	(4.058)	(35.109)	(53.606)	-	(14.389)	(77)	(114.358)
	<b>7.605</b>	<b>5.016</b>	<b>18.420</b>	<b>25.292</b>	<b>129</b>	<b>19.767</b>	<b>6</b>	<b>76.235</b>

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

	Controladora/Consolidado	
	30/09/2020	31/12/2019
Móveis e utensílios	332	5
Máquinas e equipamentos	17	5
Equipamentos de informática	21.814	17.848
Benfeitorias em propriedades de terceiros	16.288	11.779
	<b>38.451</b>	<b>29.637</b>

**13. INTANGÍVEL**

	Período de amortização	Controladora		Consolidado	
		30/09/2020	31/12/2019	30/09/2020	31/12/2019
Ágio aquisição Flex Cobrança		32.214	32.214	32.214	32.214
Ágio aquisição Ayty		-	-	16.973	16.973
<b>Ágio na aquisição de controladas</b>		<b>32.214</b>	<b>32.214</b>	<b>49.187</b>	<b>49.187</b>
Carteira de clientes	7 anos	24.056	24.056	24.056	24.056
Marca	2 anos	8.591	8.591	8.591	8.591
Amortização mais valia		(27.617)	(24.362)	(27.617)	(24.362)
<b>Intangíveis oriundos da aquisição da Flex Cobrança</b>		<b>5.030</b>	<b>8.285</b>	<b>5.030</b>	<b>8.285</b>
Carteira de clientes	7 anos	1.688	1.688	1.688	1.688
Marca	2 anos	28	28	28	28
Amortização mais valia		(823)	(570)	(823)	(570)
<b>Intangíveis oriundos da aquisição da Primius</b>		<b>893</b>	<b>1.146</b>	<b>893</b>	<b>1.146</b>
Carteira de clientes	13 anos	-	-	13.071	13.071
Marca	8 anos	-	-	2.921	2.921
Software	7 anos	-	-	5.033	5.033
Acordo de não competição		-	-	2.638	2.638
Amortização acumulada		-	-	(4.449)	(2.542)
<b>Intangíveis oriundos da aquisição da Ayty</b>		<b>-</b>	<b>-</b>	<b>19.214</b>	<b>21.121</b>
Softwares – licenças de uso	5 anos	21.811	18.125	21.860	18.150
Desenvolvimento de softwares – custo	5 anos	23.159	19.075	26.453	21.084
Cessão de carteira de clientes	5 anos	4.521	4.521	4.521	4.521
Amortização acumulada		(20.817)	(15.211)	(21.283)	(15.317)
<b>Outros intangíveis</b>		<b>28.674</b>	<b>26.510</b>	<b>31.551</b>	<b>28.438</b>
		<b>66.811</b>	<b>68.155</b>	<b>105.875</b>	<b>108.177</b>

■ **MOVIMENTAÇÃO**

	<b>Controladora</b>	<b>Consolidado</b>
<b>Saldo líquido em 31 de dezembro e 2018</b>	<b>69.707</b>	<b>110.289</b>
Adições	6.575	8.091
Amortização	(7.419)	(9.327)
<b>Saldo contábil líquido em 30 de setembro de 2019</b>	<b>68.863</b>	<b>109.053</b>
Custo histórico	106.348	148.446
Amortização acumulada	(37.485)	(39.393)
	<b>68.863</b>	<b>109.053</b>
<b>Saldo líquido em 31 de dezembro e 2019</b>	<b>68.155</b>	<b>108.177</b>
Adições	7.770	9.079
Amortização	(9.114)	(11.381)
<b>Saldo contábil líquido em 30 de setembro de 2020</b>	<b>66.811</b>	<b>105.875</b>
Custo histórico	116.068	159.993
Amortização acumulada	(49.257)	(54.118)
	<b>66.811</b>	<b>105.875</b>

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

## ■ 14. FORNECEDORES

	<b>Controladora</b>		<b>Consolidado</b>	
	<b>30/09/2020</b>	<b>31/12/2019</b>	<b>30/09/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
Fornecedores - materiais e serviços	15.029	16.106	15.222	15.376
Fornecedores - telefonia	8.534	8.763	8.534	8.763
	<b>23.563</b>	<b>24.869</b>	<b>23.756</b>	<b>24.139</b>

## 15. EMPRÉSTIMOS, FINANCIAMENTOS E DEBÊNTURES

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

Modalidade	Encargos mensais	Encargos anuais	Vcto	Controladora/Consolidado	
				30/09/2020	31/12/2019
<b>Moeda nacional</b>					
Arrendamentos	0,60% a.m. (eq. CDI + 0,40%)	7,36% a.a. (eq. CDI + 6,16%)	2022	4.744	4.039
Finame	0,40% a.m. (eq. CDI + 0,20%)	4,93% a.a. (eq. CDI + 2,43%)	2021	19	27
Capital de giro	0,56% a.m. (eq. CDI + 0,36%)	6,93% a.a. (eq. CDI + 4,41%)	2023	95.113	147.336
Debêntures	0,60% a.m. (eq. CDI + 0,40%)	7,36% a.a. (eq. CDI + 4,94%)	2023	72.182	-
<b>Total moeda nacional</b>				<b>172.058</b>	<b>151.402</b>
<b>Moeda estrangeira <sup>1</sup></b>					
Capital de giro - USD				19.305	19.396
Total moeda estrangeira		Libor + 3,6% a.a.	2022	<b>19.305</b>	<b>19.396</b>
<b>Total</b>				<b>191.363</b>	<b>170.798</b>
Circulante				56.990	73.522
Não circulante				134.373	97.276

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

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

	Controladora/Consolidado	
	30/09/2020	31/12/2019
Até 1 ano	56.990	73.522
Entre 1 e 3 anos	134.373	97.276
	<b>191.363</b>	<b>170.798</b>

## ▪ MOVIMENTAÇÃO DE SALDO

A movimentação dos saldos de empréstimos está apresentada abaixo:

	<b>Controladora/Consolidado</b>	
	<b>30/09/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
Saldo inicial	170.798	142.699
Adições	83.302	124.347
Juros incorridos	12.657	16.481
Juros pagos	(7.046)	(2.995)
Amortizações	(68.348)	(109.734)
<b>Saldo final</b>	<b>191.363</b>	<b>170.798</b>

## ▪ CLÁUSULAS RESTRITIVAS

Em 30 de setembro de 2020, a Companhia apresenta contratos de capital de giro e debêntures com cláusulas restritivas (“*covenants*”) que incluem a manutenção de índices mínimos de cobertura da dívida e coeficiente de endividamento, apurados em 31 de dezembro, das quais destacamos:

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

O compromisso com a liquidez corrente deve ser apurado trimestralmente conforme estabelecido em contrato, e os demais compromissos são apurados anualmente. Em 30 de setembro de 2020 a liquidez corrente não ultrapassou o limite das cláusulas restritivas.

## ▪ GARANTIAS

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

	<b>Controladora / Consolidado</b>	
	<b>30/09/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
<b>CIRCULANTE</b>		
Caixa e equivalentes de caixa	1.117	1.117
Contas a receber	35.600	32.600
<b>NÃO CIRCULANTE</b>		
Equipamentos de informática	6.632	4.039
<b>TOTAL DE ATIVOS DADOS COMO GARANTIA</b>	<b>43.349</b>	<b>37.756</b>

## ■ EMISSÃO DE DEBÊNTURES

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

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

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

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

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

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

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

O valor contábil das garantias prestadas está demonstrado a seguir:

**(a) Penhor de equipamentos**

	Valor original	Depreciação acumulada	Valor contábil
Móveis e utensílios (NOTA 12)	14.115	(7.421)	6.694
Máquinas e equipamentos (NOTA 12)	8.698	(4.070)	4.628
Equipamentos de processamento de dados (NOTA 12)	49.035	(37.496)	11.539

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

	Valor original	Depreciação acumulada	Valor contábil
Software Ayty (NOTA 13)	5.033	(1.258)	3.775
Marca Ayty (NOTA 13)	2.921	(284)	2.637

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

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

Os valores de referência (*notional*) dos contratos de câmbio a termo, em aberto em 30 de setembro de 2020, totalizam R\$ 19.305 (2019 – R\$ 7.447).

Os saldos apurados oriundos dessas operações estão apresentados a seguir:

	Controladora/Consolidado	
	30/09/2020	31/12/2019
Ativo circulante	-	332
Passivo circulante	693	-
<b>Exposição líquida</b>	<b>693</b>	<b>332</b>

## 16. OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2020	31/12/2019	30/09/2020	31/12/2019
Salários e honorários	15.982	13.602	16.365	14.233
Encargos sociais	3.527	2.423	3.458	2.618
Provisão de férias e 13º salário	32.726	17.879	33.916	18.571
	<b>52.235</b>	<b>33.904</b>	<b>53.739</b>	<b>35.422</b>



## 17. OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS

### OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2020	31/12/2019	30/09/2020	31/12/2019
PIS e COFINS a recolher	14.750	5.698	15.071	5.782
ISS a recolher	8.640	7.520	8.696	7.563
INSS a recolher	15.511	3.479	16.004	3.636
Parcelamento de PIS e COFINS	14.043	10.904	14.043	10.904
Parcelamento de ISS	18.832	10.804	18.832	10.804
Parcelamento de CPRB	7.945	8.703	7.945	8.703
Parcelamento de INSS	15.507	15.106	15.507	15.106
Parcelamento de FGTS	1.697	-	1.767	-
	<b>96.925</b>	<b>62.214</b>	<b>97.865</b>	<b>62.498</b>
Circulante	48.010	26.718	48.950	27.002
Não circulante	48.915	35.496	48.915	35.496

### IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL A RECOLHER

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2020	31/12/2019	30/09/2020	31/12/2019
Imposto de renda e contribuição social	-	-	263	30
IRRF a recolher	1.201	1.275	1.313	1.433
Parcelamento de IRPJ e CSLL	3.672	4.915	3.672	4.915
	<b>4.873</b>	<b>6.190</b>	<b>5.248</b>	<b>6.378</b>
Circulante	2.313	1.930	2.688	2.118
Não circulante	2.560	4.260	2.560	4.260

■ **IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL DIFERIDOS**

	<b>Consolidado</b>	
	<b>30/09/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
<b>Créditos fiscais diferidos</b>		
Prejuízos fiscais de imposto de renda e base negativa contribuição social	24.918	15.964
<b>Diferenças temporárias</b>		
Provisão para contingências	1.550	971
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	361	280
Despesas com SWAP	773	192
Amortização aquisição AYTY	1.513	864
Ajuste a valor presente	294	-
Outros	-	1
<b>Ativo diferido total</b>	<b>29.409</b>	<b>18.272</b>
<b>Débitos fiscais diferidos</b>		
Amortização fiscal do ágio	(7.121)	(5.444)
Compra vantajosa	(130)	(172)
<b>Passivo diferido total</b>	<b>(7.251)</b>	<b>(5.616)</b>
<b>Imposto de renda e contribuição social diferidos ativos</b>	<b>22.158</b>	<b>12.656</b>

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

	<b>Controladora</b>	
	<b>30/09/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
Saldo no início do período	12.656	2.712
Imposto diferido reconhecido no resultado de período	9.502	9.944
<b>Saldo no final do período</b>	<b>22.158</b>	<b>12.656</b>

As projeções preparadas pela Administração da Companhia, aprovadas pelos órgãos de governança conforme requerido pela Instrução CVM 371/02, demonstram que o saldo de créditos tributários registrado contabilmente em 30 de setembro de 2020 será absorvido por lucros tributáveis futuros em um período não superior a 10 anos.

■ **PARCELAMENTO DE PIS E COFINS**

A Companhia realizou parcelamentos de PIS/COFINS no ano de 2019, totalizando R\$ 9.463. Adicionalmente realizou novos parcelamentos de PIS/COFINS no 1º e 2º trimestre de 2020. O valor da dívida parcelada no 1º trimestre foi de R\$ 1.848 e no 2º trimestre foi de R\$ 4.752.

Parcelamento não previdenciário					
	Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	Saldo em 30/09/2020
Parcelamento nº 10880-748825/2019-12	16/12/2019	60	52	1.332	1.154
Parcelamento nº 10880-748825/2019-12	16/12/2019	60	52	6.146	5.327
Parcelamento nº 10880-749558/2019-09	26/12/2019	60	52	353	306
Parcelamento nº 10880-749558/2019-09	26/12/2019	60	52	1.632	1.414
Parcelamento nº 13811-720231/2020-92	10/02/2020	60	54	1.519	1.367
Parcelamento nº 13811-720231/2020-92	10/02/2020	60	54	329	296
Parcelamento nº 11610-720959/2020-55	09/06/2020	60	57	1.024	974
Parcelamento nº 11610-720959/2020-55	09/06/2020	60	57	3.728	3.205
				<b>16.063</b>	<b>14.043</b>

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

#### ■ PARCELAMENTO DE CPRB

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

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

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

Parcelamento não previdenciário					
	Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	Saldo em 30/09/2020
Parcelamento nº 19679-405104/2018-08	18/06/2018	60	33	3.247	1.502
Parcelamento nº 10880-748828/2019-56	16/12/2019	60	50	4.883	3.826
Parcelamento nº 10880-749436/2019-12	26/12/2019	60	50	1.501	1.176
Parcelamento nº 13811-720216/2020-44	10/02/2020	60	52	1.764	1.441
				<b>11.395</b>	<b>7.945</b>

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

#### ■ PARCELAMENTO DE INSS

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

Adicionalmente, no 1º e 2º trimestre de 2020 realizou novos parcelamentos previdenciários. O valor total da dívida parcelada no 1º trimestre foi de R\$ 2.244 e no 2º trimestre foi de R\$ 2.473.

Parcelamento Previdenciário					
	Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	Saldo em 30/09/2020
Parcelamento especial	30/09/2019	60	50	6.793	5.407
Parcelamento nº 16152-720376/2019-59	16/12/2019	60	53	629	513
Parcelamento nº 16152-720379/2019-92	16/12/2019	60	53	1.339	1.094
Parcelamento nº 10880-720190/2020-22	26/12/2019	60	53	2.011	1.642
Parcelamento nº 16152-720007/2020-08	26/12/2019	60	53	1.104	902
Parcelamento nº 16152-720008/2020-44	26/12/2019	60	53	2.375	1.940
Parcelamento nº 16152-720075/2020-69	10/02/2020	60	55	329	280
Parcelamento nº 16152-7200083/2020-13	10/02/2020	60	55	663	564
Parcelamento nº 16152-7200069/2020-10	10/02/2020	60	55	1.252	1.064
Parcelamento nº 11610-720957/2020-66	28/05/2020	60	56	2.473	2.101
				<b>18.968</b>	<b>15.507</b>

■ **PARCELAMENTO DE ISS**

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

Programas de Parcelamento Incentivado - PPI					
	Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	Saldo em 30/09/2020
Parcelamento nº 2737377-0	25/11/2015	120	62	2.644	1.366
Parcelamento nº 2275089-4	20/01/2015	120	52	3.660	1.574
				<b>6.304</b>	<b>2.940</b>

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

Parcelamento Administrativo de Débitos Tributários - PAT					
	<b>Data adesão</b>	<b>Parcelas</b>	<b>Parcelas em aberto</b>	<b>Dívida parcelada</b>	<b>Saldo em 30/09/2020</b>
Parcelamento nº 3136155-2	23/04/2018	60	31	1.912	988
Parcelamento nº 3136272-9	30/04/2018	60	31	241	125
Parcelamento nº 3137038-1	22/06/2018	60	33	281	155
Parcelamento nº 3144211-0	15/10/2019	60	48	2.872	2.298
Parcelamento nº 3146307-0	27/01/2020	60	52	4.291	3.719
Parcelamento nº 3147085-8	16/03/2020	60	54	1.014	913
Parcelamento nº 3148019-5	20/07/2020	60	58	3.960	3.826
				<b>14.571</b>	<b>12.024</b>

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

Programa Municipal de Adimplemento Permanente Administrativo - PAP					
	<b>Data adesão</b>	<b>Parcelas</b>	<b>Parcelas em aberto</b>	<b>Dívida parcelada</b>	<b>Saldo em 30/09/2020</b>
Parcelamento nº 013.364/19	19/09/2019	96	83	322	278
Parcelamento nº 013.362/19	19/09/2019	96	83	726	627
Parcelamento nº 017.187/19	11/12/2019	60	50	885	738
Parcelamento nº 017.661/19	11/12/2019	60	50	260	217
Parcelamento nº 005.631/20	25/06/2020	96	93	1.253	1.215
Parcelamento nº 005.841/20	07/07/2020	96	94	619	606
				<b>4.065</b>	<b>3.681</b>

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

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

Parcelamento Lei 5.172/66 – ISS PDA					
	<b>Data adesão</b>	<b>Parcelas</b>	<b>Parcelas em aberto</b>	<b>Dívida parcelada</b>	<b>Saldo em 30/09/2020</b>
Parcelamento nº 2488/20	06/02/2020	36	29	232	187
				<b>232</b>	<b>187</b>

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

#### ■ PARCELAMENTO DE IRPJ E CSLL

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

	REFIS da Crise Lei 12.996/14				
	Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	Saldo em 30/09/2020
REFIS da Crise Lei 12.996/14	21/08/2014	120	56	7.919	3.672
				<b>7.919</b>	<b>3.672</b>

#### ■ PARCELAMENTO DE FGTS

A Caixa Econômica Federal, através da MP 927/20, concedeu as empresas a suspensão de pagamento de FGTS referente às competências de março, abril e maio, nos termos a seguir:

	Parcelamento FGTS				
	Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	Saldo em 30/09/2020
Parcelamento FGTS MP 927/20	01/07/2020	6	3	3.784	1.697
				<b>3.784</b>	<b>1.697</b>

#### ■ CRONOGRAMA DE VENCIMENTOS

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

	Em 30 de setembro de 2020				
	Menos de um ano	Entre um e três anos	Entre três e cinco anos	Acima de cinco anos	Total
Controladora/Consolidado	15.922	27.765	17.107	902	61.696

  

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

## ■ 18. PROVISÕES

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

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

	Consolidado	
	30/09/2020	31/12/2019
Provisões para riscos cíveis, tributários e trabalhistas	1.623	1.594
Depósitos judiciais	(4.018)	(3.790)
<b>Saldo líquido</b>	<b>(2.395)</b>	<b>(2.196)</b>

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

A movimentação das provisões está apresentada no quadro abaixo:

Movimentação das provisões	Controladora / Consolidado
<b>Saldo em 31 de dezembro de 2018</b>	<b>1.315</b>
Adições realizadas no exercício	279
<b>Saldo em 31 de dezembro de 2019</b>	<b>1.594</b>
Adições realizadas no período	29
<b>Saldo em 30 de setembro de 2020</b>	<b>1.623</b>

A Companhia possui riscos de natureza trabalhista e cível cuja expectativa de perda avaliada pelos assessores jurídicos está classificada como possível e, portanto, nenhuma provisão foi constituída. Em 30 de setembro de 2020 a Companhia possuía o montante de R\$ 696 (R\$ 1.138 em 31 de dezembro de 2019) referentes a passivos contingentes com risco de perda classificada pelos assessores jurídicos como possível, de naturezas trabalhista e cível.

## 19. PATRIMÔNIO LÍQUIDO

### 19.1. CAPITAL SOCIAL

Em 30 de setembro de 2020, o capital social é de R\$ 65.000, totalmente subscrito e integralizado, representado por ações ordinárias, todas nominativas e sem valor nominal, conforme demonstradas na tabela a seguir:

	Quantidade de ações	Capital	Total
<b>Em 30 de setembro de 2020</b>	<b>3.248</b>	<b>65.000</b>	<b>65.000</b>

A composição acionária da Companhia está apresentada a seguir:

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

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

## 19.2. RESERVAS

### **RESERVA LEGAL**

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

### **RESERVA DE RETENÇÃO DE LUCROS**

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

## 19.3. AJUSTES DE AVALIAÇÃO PATRIMONIAL

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

## 20. RECEITA OPERACIONAL

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

	<b>Controladora</b>		<b>Consolidado</b>	
	<b>30/09/2020</b>	<b>30/09/2019</b>	<b>30/09/2020</b>	<b>30/09/2019</b>
Receita bruta	395.334	420.742	402.739	427.735
Impostos sobre vendas	(39.333)	(40.831)	(40.347)	(41.771)
<b>Receita operacional líquida</b>	<b>356.001</b>	<b>379.911</b>	<b>362.392</b>	<b>385.964</b>



## 21. CUSTOS E DESPESAS POR NATUREZA E FUNÇÃO

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2020	30/09/2019	30/09/2020	30/09/2019
Despesas com pessoal	(253.276)	(273.477)	(259.544)	(278.798)
Depreciação e amortização	(28.995)	(20.783)	(31.370)	(22.768)
Material de consumo	(5.626)	(9.892)	(5.626)	(9.892)
Serviços de terceiros	(55.680)	(55.783)	(54.118)	(53.103)
Outros gastos de operação	(13.770)	(16.257)	(13.938)	(17.838)
<b>Total</b>	<b>(357.347)</b>	<b>(376.192)</b>	<b>(364.596)</b>	<b>(382.399)</b>
Custos dos serviços prestados	(247.983)	(269.727)	(251.890)	(275.131)
Despesas com vendas	(755)	(863)	(761)	(1.016)
Despesas administrativas e gerais	(104.955)	(105.769)	(108.290)	(106.395)
Outras receitas (despesas operacionais)	(3.654)	167	(3.655)	143
<b>Total</b>	<b>(357.347)</b>	<b>(376.192)</b>	<b>(364.596)</b>	<b>(382.399)</b>

## 22. RECEITAS E DESPESAS FINANCEIRAS

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2020	30/09/2019	30/09/2020	30/09/2019
Juros sobre empréstimos	(9.189)	(13.236)	(9.189)	(13.236)
Despesas bancárias / IOF	(2.580)	(2.154)	(2.580)	(2.154)
Juros sobre arrendamentos mercantis	(2.907)	(3.208)	(2.907)	(3.208)
Juros sobre parcelamentos tributários	(3.384)	(1.347)	(3.384)	(1.347)
Juros sobre debêntures	(3.468)	-	(3.468)	-
Variação cambial	(3.164)	-	(3.164)	-
Descontos concedidos	(1.253)	(1.403)	(1.256)	(1.403)
Outras	(2.622)	(602)	(2.642)	(602)
<b>Despesas financeiras</b>	<b>(28.567)</b>	<b>(21.950)</b>	<b>(28.590)</b>	<b>(21.950)</b>
Juros sobre aplicações financeiras	1.235	593	1.236	593
Variação cambial	1.885	-	1.885	-
Descontos obtidos	462	89	463	89
Outras	81	252	235	265
<b>Receitas financeiras</b>	<b>3.663</b>	<b>934</b>	<b>3.819</b>	<b>947</b>
	<b>(24.904)</b>	<b>(21.016)</b>	<b>(24.771)</b>	<b>(21.003)</b>

## 23. IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2020	30/09/2019	30/09/2020	30/09/2019
Prejuízo antes do imposto de renda e contribuição social	(27.227)	(18.114)	(26.974)	(17.438)
Alíquota fiscal combinada - %	34	34	34	34
<b>Imposto de renda e contribuição social pela alíquota fiscal combinada</b>	<b>9.257</b>	<b>6.159</b>	<b>9.171</b>	<b>5.929</b>
<b>Exclusões permanentes</b>				
Equivalência patrimonial	316	370	-	-
Outros	(71)	(25)	79	(101)
<b>Efeito dos impostos no resultado</b>	<b>9.502</b>	<b>6.504</b>	<b>9.250</b>	<b>5.828</b>
Corrente	-	-	(264)	(676)
Diferido	9.502	6.504	9.514	6.504
<b>Alíquota efetiva</b>	<b>35</b>	<b>36</b>	<b>34</b>	<b>33</b>

## 24. PREJUÍZO POR AÇÃO

O lucro (prejuízo) por ação, básico, foi calculado com base no resultado atribuível aos acionistas controladores da Companhia no período findo em 30 de setembro de 2020 e a respectiva quantidade média de ações ordinárias em circulação, comparativamente com o mesmo período de 2019 conforme quadro abaixo:

	Controladora/Consolidado	
	30/09/2020	30/09/2019
Resultado atribuível aos acionais da Companhia	(17.725)	(11.610)
Média ponderada da quantidade de ações (em milhares)	3.248	3.248
<b>Resultado básico e diluído por ação em R\$</b>	<b>(5,46)</b>	<b>(3,57)</b>

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

## 25. COBERTURAS DE SEGUROS

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

Em 30 de setembro de 2020, a cobertura de seguros era de R\$ 120.150 (R\$ 106.300 em 31 de dezembro de 2019) para danos materiais e responsabilidade civil.

## 26. SALDOS E TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS

A Companhia não possui saldo de contas a pagar (fornecedores) na controladora relativo a transações com partes relacionadas no período findo em 30 de setembro de 2020.

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

	Controladora/Consolidado	
	30/09/2020	30/09/2019
Salários e outros benefícios de curto prazo a Administração	3.611	3.429

## 27. ARRENDAMENTOS MERCANTIS

A Companhia optou por utilizar as isenções propostas pela norma para contratos de arrendamento cujo ativo objeto seja de baixo valor. Dos contratos que foram escopo do IFRS 16, a Administração da Companhia considerou como componente de arrendamento somente o valor mínimo fixo para fins de mensuração do passivo de arrendamento. A mensuração do passivo de arrendamento corresponde ao total de pagamentos futuros de arrendamento e aluguéis, ajustado a valor presente, considerando a taxa nominal de desconto. A posição dos arrendamentos mercantis é demonstrada a seguir:

	<b>Controladora/Consolidado</b>	
	<b>30/09/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
<i>Impacto sobre o balanço patrimonial - aumento (redução):</i>		
<b>Ativos</b>		
Imobilizado (ativos de direito de uso)		
Custo histórico	34.156	34.156
(-) Depreciação Acumulada	(14.389)	(7.472)
<b>Total do ativo (nota 12)</b>	<b>19.767</b>	<b>26.684</b>
<b>Passivos</b>		
Arrendamentos mercantis operacionais - circulante	8.556	7.471
Arrendamentos mercantis operacionais - não circulante	12.381	19.497
<b>Total do passivo</b>	<b>20.937</b>	<b>26.968</b>

A movimentação dos ativos de direito de uso no período findo em 30 de setembro de 2020 está abaixo apresentada:

	<b>Controladora/Consolidado</b>
<b>Ativo de direito de uso</b>	
<b>Saldo em 31 de dezembro de 2019</b>	<b>26.684</b>
Depreciação do ativo de direito de uso	(6.917)
<b>Saldo em 30 de setembro 2020</b>	<b>19.767</b>

A movimentação do passivo de arrendamento no período findo em 30 de setembro de 2020 está abaixo apresentada:

	<b>Controladora/Consolidado</b>
<b>Passivo de arrendamento</b>	
<b>Saldo em 31 de dezembro 2019</b>	<b>26.968</b>
Atualização monetária (AVP)	2.907
Pagamentos	(8.938)
<b>Saldo em 30 de setembro 2020</b>	<b>20.937</b>

Apresentamos a seguir o cronograma de vencimentos dos arrendamentos mercantis:

	<b>Controladora/Consolidado</b>
Até 1 ano	8.556
Entre 1 e 3 anos	10.820
Entre 3 e 5 anos	1.561
<b>Saldo em 30 de setembro 2020</b>	<b>20.937</b>

A Companhia aderiu ao Benefício Relacionado à Covid-19 Concedido para Arrendatário em Contrato de Arrendamento, em atenção a norma CVM 589. Os efeitos no caixa somaram R\$ 1.189, referente a repactuações em negociações dos contratos de aluguel do segundo trimestre de 2020.

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

Aos

Acionistas, Conselheiros e Administradores da

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

São Paulo - SP

### Introdução

Revisamos as informações contábeis intermediárias, individuais e consolidadas, da Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (a "Companhia"), contidas no Formulário de Informações Trimestrais ("ITR"), referente ao trimestre findo em 30 de setembro de 2020, que compreendem o balanço patrimonial em 30 de setembro de 2020, e as respectivas demonstrações do resultado e do resultado abrangente para os períodos de três e nove meses findos nessa data e das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o período de nove meses findo nessa data, incluindo as notas explicativas.

A Administração é responsável pela elaboração das informações contábeis intermediárias individuais e consolidadas de acordo com a NBC TG 21 - Demonstração Intermediária e com a norma internacional IAS 34 - Interim Financial Reporting, emitida pelo International Accounting Standards Board (IASB), assim como pela apresentação dessas informações de forma condizente com as normas expedidas pela Comissão de Valores Mobiliários, aplicáveis à elaboração das Informações Trimestrais (ITR). Nossa responsabilidade é a de expressar uma conclusão sobre essas informações contábeis intermediárias com base em nossa revisão.

### Alcance da revisão

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

### Conclusão sobre as informações intermediárias individuais e consolidadas

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

### Outros assuntos

#### Demonstrações do valor adicionado

As informações trimestrais acima referidas incluem as Demonstrações do Valor Adicionado (DVA), individual e consolidada, referentes ao período de nove meses findo em 30 de setembro de 2020, elaboradas sob a responsabilidade da Administração da Companhia e apresentadas como informação suplementar para fins de IAS 34. Essas demonstrações foram submetidas a procedimentos de revisão executados em conjunto com a revisão das informações trimestrais, com o objetivo de concluir se elas estão conciliadas com as informações contábeis intermediárias e registros contábeis, conforme aplicável, e se sua forma e conteúdo estão de acordo com os critérios definidos na NBC TG 09 - Demonstração do Valor Adicionado. Com base em nossa revisão, não temos conhecimento de nenhum fato que nos leve a acreditar que essas demonstrações do valor adicionado não foram elaboradas, em todos os aspectos relevantes, segundo os critérios definidos nessa Norma e de forma consistente em relação às informações contábeis intermediárias individuais e consolidadas tomadas em conjunto.

Blumenau, 13 de novembro de 2020.

ERNST & YOUNG

Auditores Independentes S.S.

CRC-2SP015199/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 nos incisos V e VI do §1º do artigo 25, ambos da Instrução CVM nº 480/09, pelo presente instrumento, os diretores da Flex Gestão de Relacionamentos S.A. ("Companhia") abaixo designados declaram que:

(i) reviram, discutiram e concordam com as opiniões expressas no relatório dos auditores independentes sobre as demonstrações financeiras da Companhia referentes período encerrado em 30 de setembro de 2020, emitidos pela Ernst&Young Auditores Independentes S/S; e

(ii) reviram, discutiram e concordam com as informações financeiras intermediárias referentes ao período encerrado em 30 de setembro de 2020

São Paulo, SP, 13 de novembro de 2020.

**CARLOS ALBERTO FERREIRA DA SILVA**

Diretor Presidente

**KLEBER TOBAL BONADIA**

Diretor Comercial

**JUARES CARLOS FERREIRA**

Diretor de Operações

**DANIEL DE ANDRADE GOMES**

Diretor Administrativo, Financeiro e de Relações com Investidores

**FABRIZIO CASTANHEIRA TORRES**

Diretor de Operações

**ROBERTO CARLOS DARIVA**

Diretor de Operações

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

### **DECLARAÇÃO DA DIRETORIA**

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

(i) reviram, discutiram e concordam com as opiniões expressas no relatório dos auditores independentes sobre as informações financeiras intermediárias da Companhia referentes ao período encerrado em 30 de setembro de 2020, emitidos pela Ernst&Young Auditores Independentes S/S; e

(ii) reviram, discutiram e concordam com as informações financeiras intermediárias da Companhia, referentes ao período encerrado em 30 de setembro de 2020

São Paulo, SP, 13 de novembro de 2020.

**CARLOS ALBERTO FERREIRA DA SILVA**

Diretor Presidente

**KLEBER TOBAL BONADIA**

Diretor Comercial

**JUARES CARLOS FERREIRA**

Diretor de Operações

**DANIEL DE ANDRADE GOMES**

Diretor Administrativo, Financeiro e de Relações com Investidores

**FABRIZIO CASTANHEIRA TORRES**

Diretor de Operações

**ROBERTO CARLOS DARIVA**

Diretor de Operações