

FLEX CONTACT CENTER ATENDIMENTO A CLIENTES E TECNOLOGIA S.A.
CNPJ/MF N.º 10.851.805/0001-00
NIRE N.º 42.3.0004197-1

ATA 02/2017

Ata da Reunião Ordinária do Conselho de Administração da Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A. ("Companhia") realizada no dia 19 de janeiro de 2017.

1. Data, hora e local: Dia 19 de janeiro de 2017, com início à 10hs, na Rua Moreira de Godoi, 572, Ipiranga, São Paulo/SP.

2. Presenças: Representando o Conselho de Administração os Srs. Topázio Silveira Neto, Ladislau Zavadil Neto, Alberto Costa Sousa Camões, Mauro André Mendes Finatti e José Reinaldo Moreira Tosi. Como convidados os Srs. Marcelo Augusto de Oliveira e Adilson José Frutuoso.

3. Mesa: Os trabalhos foram presididos pelo Sr. Topázio Silveira Neto, que nomeou como secretário "ad hoc" o Sr. Adilson José Frutuoso.

4. Ordem do Dia: *i.* Escritório de Advocacia; *ii.* Ações de Planejamento 2017; *iii.* Situação rompimento do contrato do Bradesco com a RR Cobrança e os reflexos disto na Companhia e composição com os antigos controladores da RR Cobrança face aos prejuízos causados pela rescisão contratual; *iv.* Aquisições; *v.* Incorporação TE ATENDE.COM; *vi.* Resultado do mês de dezembro/2016 e outros assuntos da operação; *vii.* Orçamento para o Exercício 2017

5. Sessão Executiva: Os seguintes assuntos foram discutidos, conforme a ordem do dia:

5.1. Escritório de Advocacia: Participaram neste momento da reunião os Diretores Fabrizio Castanheira Torres, Claudio Junqueira Vilela e Felipe Ibanez. Foi discutido pelos presentes a questão de terceirização no setor bancário e a preocupação da Companhia com o tema.

O Sr. Topázio ficou de convidar para uma próxima reunião do Conselho o Advogado da ABT que esta envolvido com o tema de terceirização e o projeto relativo a este tema que tramita no Congresso Nacional.

O Sr. Mauro informou aos presentes os passos que estavam sendo tomados em relação ao escritório de advocacia e as conversas que teve com alguns interlocutores de instituições financeiras e da OAB.

Foi apresentado o modelo atual de contratação para cobrança de inadimplentes em financiamento de veículos e o novo modelo proposto pelo comitê da Companhia de estudo do escritório de advocacia.

O assunto, e eventuais soluções para o tema, foi amplamente discutido ente os presentes.

O Sr. Mauro e Felipe comentaram sobre as ações contra e a oportunidade de negócios existentes neste segmento.

O Sr. Mauro chamou atenção para o contrato do Citibank, e os riscos que apresenta já que envolve serviços jurídicos, sendo estes privativos de advogados, ou de sociedades de advogados.

5.2. Ações de Planejamento 2017: O Sr. Juarez Carlos Ferreira participou da reunião neste momento, apresentando aos presentes as ações planejadas pela Diretoria da Companhia objetivando redução de custos.

As ações propostas foram discutidas pelos presentes e o Sr. Juarez respondeu a indagações dos Conselheiros.

O Sr. Topázio comentou que este tema deve ser constante nas reuniões do Conselho e desta forma convidará o Sr. Juarez para participar das próximas reuniões, atualizando sempre os presentes quanto a implantação de projetos tecnológicos que visem redução de custo.

5.3. Situação rompimento do contrato do Bradesco com a RR Cobrança e os reflexos disto na Companhia. Composição com os antigos controladores da RR Cobrança face aos prejuízos causados pela rescisão contratual.

O Sr. Marcelo informou que no dia 29/12/2016 o contrato de compra dos restantes do 25% das ações dos antigos controladores da RR foi formalizado e que agora estão sendo feitos os tramites de formalização desta alteração societária.

O contrato de aquisição foi firmado sem garantias, com a opção de pagamento mensal dos valores.

- 5.4. Aquisições:** O Sr. Topázio atualizou os presentes sobre a situação, destacando o caso da Empresa TRC – Taborda, sendo que para uma avaliação final está aguardando a informação do resultado de dezembro/2016.

O Sr. Topázio e Alberto fizeram apresentação de outra empresa que pode vir a interessar para Companhia, o Grupo Services, sendo que neste caso o importante para Companhia é a plataforma digital daquela empresa.

Os Conselheiros autorizaram avançar nas negociações com o Grupo Services, tendo como limitador máximo para uma eventual transação a importância total de R\$ 60.000.000,00, descontando a dívida existente, acrescido do imóvel que hoje é sede da Empresa e que ficaria como propriedade dos atuais sócios do Grupo Services, com a Flex pagando aluguel. Ainda foi autorizado pelos membros do Conselho uma negociação particular com 2 executivos do Grupo Services que a Companhia teria interesse em que fizesse parte do seu quadro de colaboradores.

- 5.5. Incorporação TE ATENDE.COM:** O Sr. Marcelo colocou aos presentes que está sendo realizado os procedimentos de incorporação da Empresa TE ATENDE.COM, e que para isto é necessário a contratação de uma empresa para fazer o laudo de avaliação.

Para este fim os Conselheiros autorizaram a contratação da PricewaterhouseCoopers.

- 5.6. Resultado do mês de dezembro/2016 e outros assuntos da operação:** O Sr. Marcelo detalhou as questões que impactaram no resultado de caixa no mês de dezembro/16.

Topázio e o Sr. Marcelo apresentaram o resultado do mês de dezembro/2016.

Foi apresentado o Demonstrativo de Fluxo de Caixa e as variáveis que impactaram no resultado do mês.

Foi apresentado DRE dezembro/2016.

Analisou-se o desempenho por site e superintendente.

Os Srs. Alberto e Tosi fizeram comentários sobre os resultados inexpressivos das operações da Recovery e Via Varejo.

Foram discutidos o balanço patrimonial, o ciclo financeiro e a necessidade de capital de giro, bem como o endividamento da Companhia.

Foram apresentados e discutidos os indicadores de RH do mês de dezembro/2016 e o aumento no número de reclamações trabalhistas.

Foram apresentados e discutidos os indicadores comerciais do mês de dezembro/2016.

Foi apresentado o resultado por cliente e discutido o assunto entre os Conselheiros.

Foi discutido o CAPEX.

Os Conselheiros discutiram a necessidade da criação e acompanhamento de alguns aspectos dentro da Companhia e para isto sugeriram a criação de comitês ou reuniões periódicas a serem realizadas quando da reunião do Conselho de Administração, entre eles o de Recursos Humanos, Riscos, Inovação, Advocacia, IPO.

5.7. Orçamento para o Exercício de 2017: Os Srs. Marcelo e Topázio apresentaram orçamento proposto pela Diretoria Executiva⁵ para o para ano corrente - 2017.

Os Conselheiros discutiram a proposta de orçamento para o exercício do ano corrente, que acabou sendo aprovado com um faturamento bruto de R\$ 682.735.433,00, custo variável de R\$ 419.238.301,00, custo fixo de R\$ 199.502,71, e um EBITDA de R\$ 82.260.388,00, sendo que os colaboradores passam a ter qualquer bonificação de sucesso para cumprimento do orçamento a partir do momento que for atingido o valor equivalente a 90% do EBITDA.

6. Sessão Não-Executiva: Houve sessão ^{não} executiva com discussão sobre a estrutura organizacional da Companhia a remuneração variável dos colaboradores/executivos.

7. Encerramento: Nada mais havendo a ser tratado, foi encerrada a Reunião do Conselho de Administração, da qual se lavrou a presente Ata que, lida e achada conforme, foi pelos presentes assinada.

MESA:

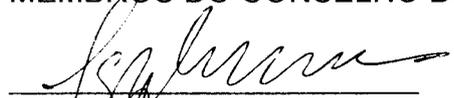


Topázio Silveira Neto
Presidente

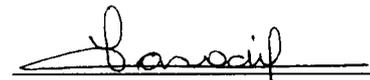


Adilson José Frutuoso
Secretário

MEMBROS DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO



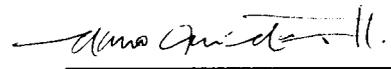
Topázio Silveira Neto



Ladislau Zavadil Neto



Alberto Costa Sousa Camões



Mauro André Mendes Finatti



José Reinaldo Moreira Tosi

CONVIDADO:



Marcelo Augusto de Oliveira