

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 - 01/01/2021 à 31/03/2021	7
--------------------------------	---

DMPL - 01/01/2020 à 31/03/2020	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 - 01/01/2021 à 31/03/2021	15
--------------------------------	----

DMPL - 01/01/2020 à 31/03/2020	16
--------------------------------	----

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

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

Notas Explicativas	33
--------------------	----

Pareceres e Declarações

Relatório da Revisão Especial - Sem Ressalva	78
--	----

Declaração dos Diretores sobre as Demonstrações Financeiras	79
---	----

Declaração dos Diretores sobre o Relatório do Auditor Independente	80
--	----

Dados da Empresa / Composição do Capital

Número de Ações (Mil)	Trimestre Atual 31/03/2021
Do Capital Integralizado	
Ordinárias	3.248
Preferenciais	0
Total	3.248
Em Tesouraria	
Ordinárias	0
Preferenciais	0
Total	0

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Trimestre Atual 31/03/2021	Exercício Anterior 31/12/2020
1	Ativo Total	427.426	432.347
1.01	Ativo Circulante	204.910	211.982
1.01.01	Caixa e Equivalentes de Caixa	23.087	42.287
1.01.02	Aplicações Financeiras	5.242	5.197
1.01.02.02	Aplicações Financeiras Avaliadas a Valor Justo através de Outros Resultados Abrangentes	5.242	5.197
1.01.03	Contas a Receber	149.273	140.636
1.01.03.01	Clientes	149.273	140.636
1.01.06	Tributos a Recuperar	11.260	10.690
1.01.06.01	Tributos Correntes a Recuperar	11.260	10.690
1.01.06.01.01	Imposto de Renda e Contribuição Social a compensar	7.565	6.979
1.01.06.01.02	Demais tributos a compensar	3.695	3.711
1.01.08	Outros Ativos Circulantes	16.048	13.172
1.01.08.03	Outros	16.048	13.172
1.01.08.03.01	Outros Créditos	9.025	9.917
1.01.08.03.02	Partes Relacionadas	7.023	3.255
1.02	Ativo Não Circulante	222.516	220.365
1.02.01	Ativo Realizável a Longo Prazo	51.839	42.310
1.02.01.04	Contas a Receber	21.466	13.982
1.02.01.04.01	Clientes	21.466	13.982
1.02.01.07	Tributos Diferidos	23.326	22.732
1.02.01.07.01	Imposto de Renda e Contribuição Social Diferidos	23.326	22.732
1.02.01.10	Outros Ativos Não Circulantes	7.047	5.596
1.02.01.10.03	Depósitos judiciais	4.658	4.430
1.02.01.10.04	Outros créditos	2.389	1.166
1.02.02	Investimentos	40.255	40.818
1.02.02.01	Participações Societárias	40.255	40.818
1.02.02.01.04	Outros Investimentos	40.255	40.818
1.02.03	Imobilizado	68.718	72.875
1.02.03.01	Imobilizado em Operação	68.564	72.729
1.02.03.03	Imobilizado em Andamento	154	146
1.02.04	Intangível	61.704	64.362
1.02.04.01	Intangíveis	61.704	64.362
1.02.04.01.02	Licença de uso de software	25.679	27.394
1.02.04.01.03	Carteira de clientes	3.811	4.754
1.02.04.01.04	Godwill	32.214	32.214

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Trimestre Atual 31/03/2021	Exercício Anterior 31/12/2020
2	Passivo Total	427.426	432.347
2.01	Passivo Circulante	194.859	181.097
2.01.01	Obrigações Sociais e Trabalhistas	43.262	40.335
2.01.01.02	Obrigações Trabalhistas	43.262	40.335
2.01.02	Fornecedores	20.313	19.958
2.01.02.01	Fornecedores Nacionais	20.313	19.958
2.01.03	Obrigações Fiscais	46.099	39.720
2.01.03.01	Obrigações Fiscais Federais	38.283	26.891
2.01.03.01.01	Imposto de Renda e Contribuição Social a Pagar	2.234	2.565
2.01.03.01.02	Demais Obrigações Fiscais Federais	36.049	24.326
2.01.03.03	Obrigações Fiscais Municipais	7.816	12.829
2.01.04	Empréstimos e Financiamentos	62.892	51.964
2.01.04.01	Empréstimos e Financiamentos	62.361	51.518
2.01.04.01.01	Em Moeda Nacional	48.732	42.443
2.01.04.01.02	Em Moeda Estrangeira	13.629	9.075
2.01.04.02	Debêntures	531	446
2.01.05	Outras Obrigações	22.293	29.120
2.01.05.02	Outros	22.293	29.120
2.01.05.02.04	Aquisição de Controladas	12.813	18.094
2.01.05.02.05	Outras Contas a Pagar	1.270	945
2.01.05.02.06	Instrumentos Financeiros Derivativos	525	2.167
2.01.05.02.07	Arrendamentos Mercantis	7.685	7.914
2.02	Passivo Não Circulante	204.784	222.279
2.02.01	Empréstimos e Financiamentos	122.342	138.033
2.02.01.01	Empréstimos e Financiamentos	50.488	66.179
2.02.01.01.01	Em Moeda Nacional	44.617	56.840
2.02.01.01.02	Em Moeda Estrangeira	5.871	9.339
2.02.01.02	Debêntures	71.854	71.854
2.02.02	Outras Obrigações	80.806	82.623
2.02.02.02	Outros	80.806	82.623
2.02.02.02.03	Parcelamento de Tributos	69.266	68.531
2.02.02.02.04	Imposto de Renda e Contribuição Social a Recolher	1.841	2.314
2.02.02.02.05	Arrendamentos Mercantis	9.699	11.778
2.02.04	Provisões	1.636	1.623
2.02.04.01	Provisões Fiscais Previdenciárias Trabalhistas e Cíveis	1.636	1.623
2.02.04.01.02	Provisões Previdenciárias e Trabalhistas	1.636	1.623
2.03	Patrimônio Líquido	27.783	28.971
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	-36.094	-34.906
2.03.06	Ajustes de Avaliação Patrimonial	-2.133	-2.133

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Acumulado do Atual Exercício 01/01/2021 à 31/03/2021	Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2020 à 31/03/2020
3.01	Receita de Venda de Bens e/ou Serviços	129.809	115.329
3.02	Custo dos Bens e/ou Serviços Vendidos	-91.242	-83.106
3.03	Resultado Bruto	38.567	32.223
3.04	Despesas/Receitas Operacionais	-33.747	-38.434
3.04.01	Despesas com Vendas	-271	-187
3.04.02	Despesas Gerais e Administrativas	-33.505	-35.336
3.04.04	Outras Receitas Operacionais	592	-2.465
3.04.06	Resultado de Equivalência Patrimonial	-563	-446
3.05	Resultado Antes do Resultado Financeiro e dos Tributos	4.820	-6.211
3.06	Resultado Financeiro	-6.602	-9.675
3.06.01	Receitas Financeiras	136	477
3.06.02	Despesas Financeiras	-6.738	-10.152
3.07	Resultado Antes dos Tributos sobre o Lucro	-1.782	-15.886
3.08	Imposto de Renda e Contribuição Social sobre o Lucro	594	5.422
3.08.02	Diferido	594	5.422
3.09	Resultado Líquido das Operações Continuadas	-1.188	-10.464
3.11	Lucro/Prejuízo do Período	-1.188	-10.464
3.99	Lucro por Ação - (Reais / Ação)		
3.99.01	Lucro Básico por Ação		
3.99.01.01	ON	0,37000	-3,22000
3.99.02	Lucro Diluído por Ação		
3.99.02.01	ON	0,37000	-3,22000

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Acumulado do Atual Exercício 01/01/2021 à 31/03/2021	Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2020 à 31/03/2020
4.01	Lucro Líquido do Período	-1.188	-10.464
4.03	Resultado Abrangente do Período	-1.188	-10.464

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Acumulado do Atual Exercício 01/01/2021 à 31/03/2021	Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2020 à 31/03/2020
6.01	Caixa Líquido Atividades Operacionais	-3.759	5.744
6.01.01	Caixa Gerado nas Operações	10.682	-3.500
6.01.01.01	Lucro antes do imposto de renda e contribuição social	-1.782	-15.886
6.01.01.02	Depreciação e amortização	9.885	9.615
6.01.01.03	Provisão para créditos de liquidação duvidosa	-47	72
6.01.01.04	Provisões	13	29
6.01.01.05	Instrumentos financeiros derivativos	-1.642	-5.004
6.01.01.06	Equivalência patrimonial	563	446
6.01.01.07	Juros e variação cambial líquida	3.692	7.228
6.01.02	Variações nos Ativos e Passivos	-10.723	12.029
6.01.02.01	Contas a receber de clientes	-16.074	-6.850
6.01.02.02	Impostos a recuperar	-570	2.508
6.01.02.03	Outras contas a receber	-4.327	-3.326
6.01.02.04	Fornecedores	355	2.392
6.01.02.05	Salários e encargos sociais	2.927	4.953
6.01.02.06	Obrigações fiscais	6.641	10.836
6.01.02.07	Outras contas a pagar	325	1.516
6.01.03	Outros	-3.718	-2.785
6.01.03.02	Juros pagos	-3.718	-2.785
6.02	Caixa Líquido Atividades de Investimento	-7.938	-8.080
6.02.01	Pagamentos de cotas adquiridas de controladas	-4.823	-4.935
6.02.04	Aquisições de ativos imobilizado e intangível	-3.070	-3.208
6.02.06	Aplicações financeiras	-45	63
6.03	Caixa Líquido Atividades de Financiamento	-7.503	19.795
6.03.02	Amortizações de empréstimos e financiamentos	-4.616	-50.366
6.03.03	Captações de empréstimos e financiamentos	0	73.000
6.03.05	Arrendamentos mercantis	-2.887	-2.839
6.05	Aumento (Redução) de Caixa e Equivalentes	-19.200	17.459
6.05.01	Saldo Inicial de Caixa e Equivalentes	42.287	34.419
6.05.02	Saldo Final de Caixa e Equivalentes	23.087	51.878

DFs Individuais / Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido / DMPL - 01/01/2021 à 31/03/2021**(Reais Mil)**

Código da Conta	Descrição da Conta	Capital Social Integralizado	Reservas de Capital, Opções Outorgadas e Ações em Tesouraria	Reservas de Lucro	Lucros ou Prejuízos Acumulados	Outros Resultados Abrangentes	Patrimônio Líquido
5.01	Saldos Iniciais	65.000	0	1.010	-34.906	-2.133	28.971
5.03	Saldos Iniciais Ajustados	65.000	0	1.010	-34.906	-2.133	28.971
5.05	Resultado Abrangente Total	0	0	0	-1.188	0	-1.188
5.05.01	Lucro Líquido do Período	0	0	0	-1.188	0	-1.188
5.07	Saldos Finais	65.000	0	1.010	-36.094	-2.133	27.783

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

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

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Acumulado do Atual Exercício 01/01/2021 à 31/03/2021	Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2020 à 31/03/2020
7.01	Receitas	144.876	127.862
7.01.01	Vendas de Mercadorias, Produtos e Serviços	144.310	127.934
7.01.02	Outras Receitas	520	0
7.01.04	Provisão/Reversão de Créds. Liquidação Duvidosa	46	-72
7.02	Insumos Adquiridos de Terceiros	-22.418	-24.300
7.02.01	Custos Prods., Mercs. e Servs. Vendidos	-13.912	-12.155
7.02.02	Materiais, Energia, Servs. de Terceiros e Outros	-8.506	-12.145
7.03	Valor Adicionado Bruto	122.458	103.562
7.04	Retenções	-9.885	-9.615
7.04.01	Depreciação, Amortização e Exaustão	-9.885	-9.615
7.05	Valor Adicionado Líquido Produzido	112.573	93.947
7.06	Vlr Adicionado Recebido em Transferência	-427	31
7.06.01	Resultado de Equivalência Patrimonial	-563	-446
7.06.02	Receitas Financeiras	136	477
7.07	Valor Adicionado Total a Distribuir	112.146	93.978
7.08	Distribuição do Valor Adicionado	112.146	93.978
7.08.01	Pessoal	90.710	85.921
7.08.01.01	Remuneração Direta	62.297	59.532
7.08.01.02	Benefícios	14.764	14.276
7.08.01.03	F.G.T.S.	5.896	5.648
7.08.01.04	Outros	7.753	6.465
7.08.02	Impostos, Taxas e Contribuições	14.201	7.417
7.08.02.01	Federais	9.236	2.820
7.08.02.03	Municipais	4.965	4.597
7.08.03	Remuneração de Capitais de Terceiros	8.423	11.104
7.08.03.01	Juros	6.738	10.152
7.08.03.02	Aluguéis	1.685	952
7.08.04	Remuneração de Capitais Próprios	-1.188	-10.464
7.08.04.03	Lucros Retidos / Prejuízo do Período	-1.188	-10.464

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Trimestre Atual 31/03/2021	Exercício Anterior 31/12/2020
1	Ativo Total	431.980	436.665
1.01	Ativo Circulante	208.185	216.354
1.01.01	Caixa e Equivalentes de Caixa	27.222	45.136
1.01.02	Aplicações Financeiras	5.242	5.197
1.01.02.02	Aplicações Financeiras Avaliadas a Valor Justo através de Outros Resultados Abrangentes	5.242	5.197
1.01.03	Contas a Receber	154.890	145.239
1.01.03.01	Clientes	154.890	145.239
1.01.06	Tributos a Recuperar	11.459	10.865
1.01.06.01	Tributos Correntes a Recuperar	11.459	10.865
1.01.06.01.01	Imposto de renda e contribuição social a compensar	7.621	7.025
1.01.06.01.02	Demais tributos a compensar	3.838	3.840
1.01.08	Outros Ativos Circulantes	9.372	9.917
1.01.08.03	Outros	9.372	9.917
1.01.08.03.01	Outro Créditos	9.372	9.917
1.02	Ativo Não Circulante	223.795	220.311
1.02.01	Ativo Realizável a Longo Prazo	52.217	42.689
1.02.01.04	Contas a Receber	21.466	13.982
1.02.01.04.01	Clientes	21.466	13.982
1.02.01.07	Tributos Diferidos	23.677	23.083
1.02.01.07.01	Imposto de Renda e Contribuição Social Diferidos	23.677	23.083
1.02.01.10	Outros Ativos Não Circulantes	7.074	5.624
1.02.01.10.03	Depósitos Judiciais	4.668	4.440
1.02.01.10.04	Outros Créditos	2.406	1.184
1.02.02	Investimentos	402	402
1.02.02.01	Participações Societárias	402	402
1.02.02.01.05	Outros Investimentos	402	402
1.02.03	Imobilizado	69.102	73.290
1.02.03.01	Imobilizado em Operação	68.948	73.290
1.02.03.03	Imobilizado em Andamento	154	0
1.02.04	Intangível	102.074	103.930
1.02.04.01	Intangíveis	52.887	54.743
1.02.04.01.02	Licenças de uso de software	36.166	36.443
1.02.04.01.03	Carteira de Clientes	11.162	12.741
1.02.04.01.04	Marca	2.921	2.921
1.02.04.01.05	Acordo de não competição	2.638	2.638
1.02.04.02	Goodwill	49.187	49.187

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Trimestre Atual 31/03/2021	Exercício Anterior 31/12/2020
2	Passivo Total	431.980	436.665
2.01	Passivo Circulante	199.180	185.182
2.01.01	Obrigações Sociais e Trabalhistas	46.348	42.183
2.01.01.02	Obrigações Trabalhistas	46.348	42.183
2.01.02	Fornecedores	19.723	20.141
2.01.02.01	Fornecedores Nacionais	19.723	20.141
2.01.03	Obrigações Fiscais	46.809	40.992
2.01.03.01	Obrigações Fiscais Federais	2.523	2.880
2.01.03.01.01	Imposto de Renda e Contribuição Social a Pagar	2.523	2.880
2.01.03.02	Obrigações Fiscais Estaduais	36.291	25.227
2.01.03.03	Obrigações Fiscais Municipais	7.995	12.885
2.01.04	Empréstimos e Financiamentos	62.892	51.964
2.01.04.01	Empréstimos e Financiamentos	62.361	51.518
2.01.04.01.01	Em Moeda Nacional	48.732	42.443
2.01.04.01.02	Em Moeda Estrangeira	13.629	9.075
2.01.04.02	Debêntures	531	446
2.01.05	Outras Obrigações	23.408	29.902
2.01.05.02	Outros	23.408	29.902
2.01.05.02.02	Dividendo Mínimo Obrigatório a Pagar	83	83
2.01.05.02.04	Aquisição de Controladas	12.813	18.094
2.01.05.02.05	Outras Contas a Pagar	2.302	1.644
2.01.05.02.06	Instrumentos Financeiros Derivativos	525	2.167
2.01.05.02.07	Arrendamentos Mercantis	7.685	7.914
2.02	Passivo Não Circulante	205.017	222.512
2.02.01	Empréstimos e Financiamentos	122.342	138.033
2.02.01.01	Empréstimos e Financiamentos	50.488	66.179
2.02.01.01.01	Em Moeda Nacional	44.617	56.840
2.02.01.01.02	Em Moeda Estrangeira	5.871	9.339
2.02.01.02	Debêntures	71.854	71.854
2.02.02	Outras Obrigações	81.039	82.856
2.02.02.02	Outros	81.039	82.856
2.02.02.02.03	Parcelamento de Tributos	69.266	68.531
2.02.02.02.04	Parcelamento de Imposto de Renda e Contribuição Social	1.841	2.314
2.02.02.02.05	Arrendamentos Mercantis	9.699	11.778
2.02.02.02.06	Outras Contas a Pagar	233	233
2.02.04	Provisões	1.636	1.623
2.02.04.01	Provisões Fiscais Previdenciárias Trabalhistas e Cíveis	1.636	1.623
2.02.04.01.02	Provisões Previdenciárias e Trabalhistas	1.636	1.623
2.03	Patrimônio Líquido Consolidado	27.783	28.971
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	-36.094	-34.906
2.03.06	Ajustes de Avaliação Patrimonial	-2.133	-2.133

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Acumulado do Atual Exercício 01/01/2021 à 31/03/2021	Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2020 à 31/03/2020
3.01	Receita de Venda de Bens e/ou Serviços	133.172	117.456
3.02	Custo dos Bens e/ou Serviços Vendidos	-93.584	-84.466
3.03	Resultado Bruto	39.588	32.990
3.04	Despesas/Receitas Operacionais	-34.640	-39.247
3.04.01	Despesas com Vendas	-277	-191
3.04.02	Despesas Gerais e Administrativas	-34.862	-36.602
3.04.05	Outras Despesas Operacionais	499	-2.454
3.05	Resultado Antes do Resultado Financeiro e dos Tributos	4.948	-6.257
3.06	Resultado Financeiro	-6.700	-9.632
3.06.01	Receitas Financeiras	153	524
3.06.02	Despesas Financeiras	-6.853	-10.156
3.07	Resultado Antes dos Tributos sobre o Lucro	-1.752	-15.889
3.08	Imposto de Renda e Contribuição Social sobre o Lucro	564	5.425
3.08.01	Corrente	-30	-10
3.08.02	Diferido	594	5.435
3.09	Resultado Líquido das Operações Continuadas	-1.188	-10.464
3.11	Lucro/Prejuízo Consolidado do Período	-1.188	-10.464
3.11.01	Atribuído a Sócios da Empresa Controladora	-1.188	-10.464
3.99	Lucro por Ação - (Reais / Ação)		
3.99.01	Lucro Básico por Ação		
3.99.01.01	ON	0,37000	-3,22000
3.99.02	Lucro Diluído por Ação		
3.99.02.01	ON	0,37000	-3,22000

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Acumulado do Atual Exercício 01/01/2021 à 31/03/2021	Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2020 à 31/03/2020
4.01	Lucro Líquido Consolidado do Período	-1.188	-10.464
4.03	Resultado Abrangente Consolidado do Período	-1.188	-10.464
4.03.01	Atribuído a Sócios da Empresa Controladora	-1.188	-10.464

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Acumulado do Atual Exercício 01/01/2021 à 31/03/2021	Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2020 à 31/03/2020
6.01	Caixa Líquido Atividades Operacionais	-805	6.112
6.01.01	Caixa Gerado nas Operações	11.139	-3.179
6.01.01.01	Lucro antes do imposto de renda e contribuição social	-1.752	-15.889
6.01.01.02	Depreciação e amortização	10.782	10.385
6.01.01.03	Provisão para créditos de liquidação duvidosa	46	72
6.01.01.04	Provisões	13	29
6.01.01.05	Instrumentos financeiros derivativos	-1.642	-5.004
6.01.01.07	Juros e variação cambial líquida	3.692	7.228
6.01.02	Variações nos Ativos e Passivos	-8.226	12.086
6.01.02.01	Contas a receber de clientes	-17.181	-8.191
6.01.02.02	Impostos a recuperar	-623	2.486
6.01.02.03	Outras contas a receber	-906	-3.139
6.01.02.04	Fornecedores	-418	3.128
6.01.02.05	Salários e encargos sociais	4.165	4.692
6.01.02.06	Obrigações fiscais	6.079	10.908
6.01.02.07	Outras contas a pagar	658	2.202
6.01.03	Outros	-3.718	-2.795
6.01.03.01	Imposto de renda e contribuição social pagos	0	-10
6.01.03.02	Juros pagos	-3.718	-2.785
6.02	Caixa Líquido Atividades de Investimento	-9.606	-8.467
6.02.01	Pagamentos de cotas adquiridas de controladas	-4.823	-4.935
6.02.04	Aquisições de ativos imobilizado e intangível	-4.738	-3.595
6.02.06	Aplicações financeiras	-45	63
6.03	Caixa Líquido Atividades de Financiamento	-7.503	19.795
6.03.02	Amortizações de empréstimos e financiamentos	-4.616	-50.366
6.03.03	Captações de empréstimos e financiamentos	0	73.000
6.03.05	Arrendamentos mercantis	-2.887	-2.839
6.05	Aumento (Redução) de Caixa e Equivalentes	-17.914	17.440
6.05.01	Saldo Inicial de Caixa e Equivalentes	45.136	34.762
6.05.02	Saldo Final de Caixa e Equivalentes	27.222	52.202

DFs Consolidadas / Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido / DMPL - 01/01/2021 à 31/03/2021**(Reais Mil)**

Código da Conta	Descrição da Conta	Capital Social Integralizado	Reservas de Capital, Opções Outorgadas e Ações em Tesouraria	Reservas de Lucro	Lucros ou Prejuízos Acumulados	Outros Resultados Abrangentes	Patrimônio Líquido	Participação dos Não Controladores	Patrimônio Líquido Consolidado
5.01	Saldos Iniciais	65.000	0	1.010	-34.906	-2.133	28.971	0	28.971
5.03	Saldos Iniciais Ajustados	65.000	0	1.010	-34.906	-2.133	28.971	0	28.971
5.05	Resultado Abrangente Total	0	0	0	-1.188	0	-1.188	0	-1.188
5.05.01	Lucro Líquido do Período	0	0	0	-1.188	0	-1.188	0	-1.188
5.07	Saldos Finais	65.000	0	1.010	-36.094	-2.133	27.783	0	27.783

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

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

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Acumulado do Atual Exercício 01/01/2021 à 31/03/2021	Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2020 à 31/03/2020
7.01	Receitas	148.665	130.342
7.01.01	Vendas de Mercadorias, Produtos e Serviços	148.158	130.401
7.01.02	Outras Receitas	553	13
7.01.04	Provisão/Reversão de Créds. Liquidação Duvidosa	-46	-72
7.02	Insumos Adquiridos de Terceiros	-21.718	-23.936
7.02.01	Custos Prods., Mercs. e Servs. Vendidos	-12.808	-11.296
7.02.02	Materiais, Energia, Servs. de Terceiros e Outros	-8.910	-12.640
7.03	Valor Adicionado Bruto	126.947	106.406
7.04	Retenções	-10.782	-10.385
7.04.01	Depreciação, Amortização e Exaustão	-10.782	-10.385
7.05	Valor Adicionado Líquido Produzido	116.165	96.021
7.06	Vlr Adicionado Recebido em Transferência	153	524
7.06.02	Receitas Financeiras	153	524
7.07	Valor Adicionado Total a Distribuir	116.318	96.545
7.08	Distribuição do Valor Adicionado	116.318	96.545
7.08.01	Pessoal	94.035	88.140
7.08.01.01	Remuneração Direta	64.398	61.173
7.08.01.02	Benefícios	15.228	14.614
7.08.01.03	F.G.T.S.	6.165	5.789
7.08.01.04	Outros	8.244	6.564
7.08.02	Impostos, Taxas e Contribuições	14.728	7.754
7.08.02.01	Federais	9.083	3.097
7.08.02.03	Municipais	5.645	4.657
7.08.03	Remuneração de Capitais de Terceiros	8.743	11.115
7.08.03.01	Juros	6.853	10.156
7.08.03.02	Aluguéis	1.890	959
7.08.04	Remuneração de Capitais Próprios	-1.188	-10.464
7.08.04.03	Lucros Retidos / Prejuízo do Período	-1.188	-10.464

RELATÓRIO DE ADMINISTRAÇÃO 2021

1º TRIMESTRE



CXdzain

code7

Flex

Mensagem da Administração

É com imensa satisfação que apresentamos nossas principais mensagens deste trimestre.

Assim como 2020, o 1T21 continua sendo um período grandes conquistas ainda, que bastante desafiador para nossos clientes e mercado de Customer Experience (CX) como um todo.

Nesse primeiro trimestre a Connvert confirmou a recuperação dos negócios após o ano difícil de 2020 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 este trimestre a Connvert continuou a sua melhora na 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), 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 movimento de mercado mais restritivo imposto em decorrência de efeitos da pandemia que trouxe mais limitações às cobranças de carteiras em atraso em função da capacidade de pagamento da população em geral. Nossa expectativa é que para os próximos trimestres teremos um aumento significativo de demanda neste segmento.

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 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 revendas com mais de 25 canais já com projetos e receita recorrente e que habilitam o crescimento de forma exponencial de receita nos produtos Cloud.

C Relatório da Administração 1tri 2021

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, apesar do pouco tempo desde sua criação, já participamos de forma competitiva com os players mais estabelecidos do mercado e com uma base de clientes de grande e médio porte. 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.

Nossas expectativas para o próximo trimestre estão em melhorar os resultados mensais obtidos até o momento e continuar alinhados ao planejamento estratégico de longo prazo da Companhia, buscando capitalizar a demanda crescente de empresas por soluções de atendimento personalizadas. Permanecemos confiantes de que estamos bem-posicionados para aproveitar as mudanças desse ambiente dinâmico.

Seguiremos comprometidos a prestar nossos serviços com excelência, aprimorar nosso resultado operacional, reduzir a alavancagem e maximizar a geração de valor para nossos clientes e acionistas. A cada dia estamos fortalecendo nossos ecossistemas de inovação para executar nossas estratégias a fim de tangibilizá-las em resultados positivos para todos os stakeholders.

A Administração

Desempenho Operacional

Recursos Humanos

Durante o primeiro trimestre de 2021 a vertical de Cobrança reduziu em 8% a sua quantidade de funcionários, que esta em linha com a redução do segmento no período. Os demais setores se mantiveram estáveis.

Quantidade de funcionários	1T21	4T20	1T20	% Variação.	
				4T20	1T20
Connvert	1.244	1.223	0	2%	N/A
Contact Center	6.791	6.766	7.814	0%	-13%
Cobrança	3.852	4.187	3.311	-8%	16%
Code7	211	163	103	29%	105%
CXdzain	13	10	0	30%	N/A
Total	12.111	12.349	11.228	-2%	8%

Receita por Colaborador

A Administração utiliza indicadores de desempenho para monitorar a eficiência e a eficácia de suas atividades operacionais, visando mitigar o risco operacional e maximizar os resultados.

Um importante indicador de produtividade é medirmos a receita gerada por colaborador. Através deste indicador conseguimos avaliar a melhora na nossa capacidade de alavancagem da eficiência de pessoal para geração de receita e valor de nossos negócios

(R\$ por pessoa)	1T21	4T20	1T20	% Variação.	
				4T20	1T20
Contact Center	3.624	2.907	2.962	25%	22%
Cobrança	3.884	5.105	4.107	-24%	-5%
Code7	21.562	24.176	23.356	-11%	-8%
CXdzain	20.744	N/a	N/a	N/a	N/a

O maior destaque pode ser observado na vertical Contact Center, cujo percentual de receita por colaborador aumentou em 25% em relação ao último trimestre. Além disso, neste trimestre iniciamos as operações da vertical CXdzain onde a receita por colaborador é bastante relevante. Já na Code 7, tivemos uma redução na receita por colaborador, pois neste trimestre aumentamos significativamente a base de colaboradores, de forma a acelerar as plataformas de desenvolvimento e para atender a crescente demanda.

Desempenho Financeiro

Receita Líquida de Vendas

	1T21	4T20	1T20	% Variação.	
				4T20	1T20
Contact Center	73.832	59.014	69.441	25,1%	6,3%
Cobrança	44.882	64.130	40.798	-30,0%	10,0%
Code7	13.649	11.822	7.217	15,5%	89,1%
CXdzain	809	0	0	N/A	N/A
Total	133.172	134.966	117.456	-1,3%	13,4%

No 1T21, nossa receita líquida apresentou retração de 1,3% em comparação ao 4T20, porém apresentamos um aumento de 13,4% em relação ao mesmo período de 2020. O aumento se deu devido a conquista de novos clientes e serviços e o crescimento orgânico das operações já instaladas, com destaque para os serviços das verticais de cobrança da Flex BPO e tecnologia Code7, mais especificamente os produtos *Cloud*.

Os novos serviços disponíveis e o aumento da carteira de clientes estão relacionados com a aceleração da tendência de digitalização dos negócios de nossos clientes.

A vertical CXdzain iniciou suas atividades em 2021, e, ainda que com uma participação modesta, está com o desempenho acima de nossas expectativas orçamentais.

A composição de nossa carteira de serviços manteve-se praticamente inalterada, com vendas e cobrança sendo responsáveis por aproximadamente 89% do faturamento total, tendo menor representatividade receitas de Telecom e SAC, que seguem com baixa participação. Destaca-se ainda, crescimento do digital agora estruturado na Code7.

Outro fato que merece destaque é a baixa inadimplência por parte de nossos clientes no ano, resultado de renegociações pontuais de prazo, atestando a solidez das nossas parcerias.

Custos e despesas operacionais

	1T21	4T20	1T20	% Variação.	
				4T20	1T20
Custo dos serviços prestados	-93.584	-90.429	-84.466	3,5%	10,8%
Despesas administrativas e gerais	-34.862	-37.927	-36.602	-8,1%	-4,8%
Outras receitas (despesas) operacionais	221	-470	-2.645	-147,0%	-108,4%
Total	- 128.225	- 128.826	- 123.713	0,5%	3,6%

Os custos no trimestre apresentaram um pequeno aumento em virtude de custos adicionais por conta do avanço da pandemia da Covid. Porém, em contrapartida, as despesas recuaram em 8% reflexo da redução em materiais de consumo, principalmente nas linhas de consumo de água, energia elétrica, materiais de escritório e viagens.

C Relatório da Administração 1tri 2021

EBITDA e Margem EBITDA

	1T21		4T20		1T20		% Variação.	
							4T20	1T20
Lucro (prejuízo) líquido	-	1.188	-	5.906	-	10.464	-79,9%	-88,6%
(+) IR e CS	-	564	-	913	-	5.425	-38,2%	-89,6%
(+) Resultado financeiro líquido		6.700		14.120		9.632	-52,5%	-30,4%
(+) Depreciação e amortização		10.782		11.501		10.385	-6,3%	3,8%
EBITDA		15.730		18.802		4.128	-16,3%	281,1%
Margem EBITDA		11,8%		13,9%		3,5%	(2,1) p.p.	8,3 p.p

O EBITDA do trimestre totalizou R\$ 15.730, um crescimento de 281,1% em relação ao mesmo período do ano anterior. Em relação ao último trimestre, a redução de 16,3% esta relacionada diretamente a sazonalidade do nosso negócio, onde historicamente no primeiro trimestre temos redução de receita.

Em relação a margem EBITDA tivemos um aumento de 8,3 pp em relação a ao 1T20, o que reflete o resultado mais eficiente dos custos e despesas operacionais.

Resultado Financeiro

	1T21		4T20		1T20		% Variação.	
							4T20	1T20
Receitas Financeiras		153		-1.563		524	-109,8%	-71%
Despesas Financeiras		-6.853		-12.556		- 10.156	-45,4%	-33%
Total	-	6.700	-	14.120	-	9.632	-52,5%	-30%

O resultado financeiro neste período apresentou uma redução de 52,5% em relação ao mesmo período do ano passado, em virtude da redução da dívida bancária neste período. Adicionalmente, em 2020 registramos despesas de juros de parcelamentos tributários no montante de R\$ 9,800 mil o que impactou significativamente o saldo do 4T20.

Destaques do Balanço e Fluxo de Caixa

Caixa (Caixa, equivalentes de caixa e aplicações financeiras)

Em 31 de março de 2021, o saldo de Caixa e equivalentes de caixa e aplicações financeiras era de \$32,4 milhões, uma redução de 28,2% em relação à R\$45,1 milhões registrados em 31 de dezembro de 2020. Ocorre que, neste trimestre tivemos uma redução de entradas de caixa, conforme demonstramos na redução da receita e, em

C Relatório da Administração 1tri 2021

dezembro tivemos algumas antecipações de recebimentos (clientes que pagariam em 2021 e anteciparam os valores conforme negociação comercial).

Contas a Receber

O Contas a Receber totalizou o trimestre com R\$176.356 mil, crescimento de 10,8% vs R\$159.221 mil no 4T20. O aumento está em linha com a expansão da carteira de clientes e serviços. Nossos clientes apresentam baixíssimo risco de inadimplência, contribuindo para uma PDD relativamente baixa se comparado aos outros *players* do mercado. Não observamos também aumento considerável do prazo médio de recebimento. Fizemos negociações pontuais com alguns clientes, a ponto de não prejudicar a gestão do Caixa. Consideramos isso algo a ser comemorado diante do cenário adverso que ainda estamos vivenciando.

Imobilizado

O ativo imobilizado apresentou queda de 6,06% em relação ao último trimestre, totalizando R\$69.102 mil. Este resultado pode ser explicado pelo crescimento da depreciação acumulada, que vai aumentando conforme os ativos aproximam-se do fim de sua vida útil. Devido ao cenário causado pela pandemia, não fizemos aquisições relevantes de ativos que compensassem o crescimento da depreciação, gerando um resultado menor nesta rubrica.

Endividamento

	1T21		4T20		1T20		% Variação.	
							4T20	1T20
Dívida Bruta		185.234		189.997		197.034	-2,5%	-6,0%
Caixas e Equivalentes e Aplicações financeiras	-	32.464	-	50.333	-	57.365	-35,5%	-43,4%
Instrumentos Derivativos	-	525		2.167	-	5.336	-75,8%	-90,2%
Dívida Líquida		152.245		141.831		134.333	7,3%	13,3%
EBITDA		59.577		47.975		35.627	24,2%	67,2%
Dívida Líquida / EBITDA		2,56		2,96		3,77	(0,40) p.p	(1,21) p.p

A dívida da Companhia é composta por financiamentos obtidos junto à bancos de primeira linha e por debêntures emitidas em 2020. O endividamento total em 1T21, estava 2,5% menor do que no período anterior principalmente por conta dos pagamentos ocorridos no período.

Encerramos o trimestre com uma relação Dívida Líquida/EBITDA de 2,56x, 0,40 pp inferior ao índice do 4T20.

Fluxo de Caixa Operacional

	1T21		4T20		1T20		% Variação.	
							4T20	1T20
Atividades operacionais	-	805		3.349		6.112	-75,9%	-86,8%
Atividades investimentos	-	9.606	-	11.460	-	8.467	-16,2%	13,5%
Atividades financiamento	-	7.503		889		19.795	-743,9%	-62,1%
Aumento (Redução) de caixa e equivalentes de caixa	-	17.914	-	7.222		17.440	148,0%	-202,7%

Apresentamos uma redução nos caixas e equivalentes de caixa principalmente porque nossas atividades operacionais geraram um déficit de R\$805 mil impulsionados principalmente pela redução das vendas e conseqüentemente dos recebíveis no período. Nas atividades de investimentos, aumentamos nossos investimentos em Capex (em relação ao mesmo período do ano anterior) principalmente nos equipamentos de informática.

Em relação as atividades de financiamento, não tivemos novas captações no período e sim, apenas pagamentos de empréstimos, fazendo com que nosso índice de endividamento reduzisse.

Investimentos

Com o objetivo de continuar prestando um atendimento de excelência para nossos clientes, nosso CAPEX apresentou a seguinte distribuição e variações:

	1T21		4T20		1T20		% Variação.	
							4T20	1T20
Softwares e Desenvolvidos		2.270		2.087		2.004	8,8%	13,3%
Benfeitorias e Mobiliários		406		2.127		360	-80,9%	12,8%
Equipamentos de informática		1.766		2.223		1.105	-20,6%	59,8%
Outros		296		749		126	-60,5%	134,9%
CAPEX TOTAL		4.738		7.186		3.595	-34,1%	31,8%

A linha de Softwares e Desenvolvidos apresentou aumento de 8,8%, reforçando o foco da Companhia em investir no segmento de tecnologia. Benfeitorias e Mobiliários, apresentou forte redução de 80,9%, tendo em vista que a companhia otimizou a utilização das suas instalações, bem como direcionou esforços para os trabalhos em *Home Office*, enquanto equipamentos de informática apresentou aumento de 59,8% em relação ao mesmo período do ano anterior com foco na atualização do Parque Tecnológico.

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.

FLEX BPO

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

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

■ RECUPERAÇÃO DE CRÉDITOS -

COBRANÇA

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 régua de acionamento, com definição de quais canais serão utilizados (voz, e-mail, SMS, carta) e em quais períodos. Os profissionais das operações de cobrança são chamados negociadores. Eles abordam os clientes devedores, geralmente de forma ativa, e estabelecem promessas de pagamento de dívidas.

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

CODE7

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

C Relatório da Administração 1tri 2021

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.

C Relatório da Administração 1tri 2021

○ **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:

- **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.



C Relatório da Administração 1tri 2021

Flex – Gestão de Relacionamentos S.A.
Relacionamentos Inteligentes

INFORMAÇÕES FINANCEIRAS INTERMEDIÁRIAS

31 DE MARÇO DE 2021

CONTATO
ri@flexcontact.com.br

www.flexcontact.com.br/investidores

ÍNDICE

BALANÇOS PATRIMONIAIS.....	6
DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS.....	8
DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS ABRANGENTES.....	9
DEMONSTRAÇÕES DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO.....	10
DEMONSTRAÇÕES DOS FLUXOS DE CAIXA.....	11
DEMONSTRAÇÕES DO VALOR ADICIONADO.....	12
1. CONTEXTO OPERACIONAL.....	13
1.1 DESCRIÇÃO DA SOCIEDADE:.....	13
2. DECLARAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO E BASE DE PREPARAÇÃO E APRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS.....	14
2.1 IMPACTOS DO COVID-19 (CORONAVÍRUS):.....	15
3. RESUMO DAS PRINCIPAIS PRÁTICAS CONTÁBEIS.....	16
4. GESTÃO DE RISCO FINANCEIRO.....	16
4.1. FATORES DE RISCO FINANCEIRO.....	16
4.2. GESTÃO DE CAPITAL.....	20
4.3. ESTIMATIVA DO VALOR JUSTO.....	21
5. APRESENTAÇÃO DE INFORMAÇÕES POR SEGMENTOS.....	22
6. INSTRUMENTOS FINANCEIROS POR CATEGORIA.....	23
7. QUALIDADE DO CRÉDITO DOS ATIVOS FINANCEIROS.....	23
8. CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA.....	24
9. CONTAS A RECEBER DE CLIENTES.....	25
10. IMPOSTOS A RECUPERAR.....	26
11. INVESTIMENTOS.....	26
12. IMOBILIZADO.....	27
13. INTANGÍVEL.....	29
14. FORNECEDORES.....	31
15. EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS.....	31
16. OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS.....	34
17. OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS.....	34
18. PROVISÕES.....	39
19. PATRIMÔNIO LÍQUIDO.....	40
20. RECEITA OPERACIONAL.....	41
21. CUSTOS E DESPESAS POR NATUREZA E FUNÇÃO.....	41

22.	RECEITAS E DESPESAS FINANCEIRAS	42
23.	IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL	42
24.	PREJUÍZO POR AÇÃO	43
25.	COBERTURAS DE SEGUROS	43
26.	SALDOS E TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS	43
27.	ARRENDAMENTOS.....	44



Notas Explicativas



Building a better
working world

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

Relatório sobre a revisão de informações trimestrais

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

Introdução

Revisamos as informações contábeis intermediárias, individuais e consolidadas, da Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (a “Companhia”), contidas no Formulário de Informações Trimestrais (“ITR”), referente ao trimestre findo em 31 de março de 2021, que compreendem o balanço patrimonial em 31 de março de 2021, e as respectivas demonstrações do resultado, do resultado abrangente, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o trimestre findo naquela data, incluindo as notas explicativas.

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

Alcance da revisão

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

Conclusão sobre as informações intermediárias individuais e consolidadas

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

Notas Explicativas



Building a better
working world

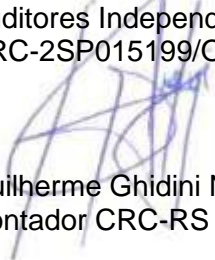
Outros assuntos

Demonstrações do valor adicionado

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

Blumenau, 14 de maio de 2021.

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



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

BALANÇOS PATRIMONIAIS

31 de março de 2021 e 31 de dezembro 2020
(Em milhares de reais – R\$)

■ ATIVO

	Notas	Controladora		Consolidado	
		31/03/2021	31/12/2020	31/03/2021	31/12/2020
ATIVO CIRCULANTE					
Caixa e equivalentes de caixa	8	23.087	42.287	27.222	45.136
Aplicações financeiras		5.242	5.197	5.242	5.197
Contas a receber de clientes	9	149.273	140.636	154.890	145.239
Impostos a recuperar	10	3.695	3.711	3.838	3.840
Imposto de renda e contribuição social a recuperar	10	7.565	6.979	7.621	7.025
Partes Relacionadas	26	7.023	3.255	-	-
Outros créditos		9.025	9.917	9.372	9.917
Total do ativo circulante		204.910	211.982	208.185	216.354
ATIVO NÃO CIRCULANTE					
Contas a receber de clientes	9	21.466	13.982	21.466	13.982
Imposto de renda e contribuição social diferidos	17	23.326	22.732	23.677	23.083
Outros créditos		2.389	1.166	2.406	1.184
Depósitos judiciais	18	4.658	4.430	4.668	4.440
		51.839	42.310	52.217	42.689
Investimentos	11	40.255	40.818	402	402
Imobilizado	12	68.718	72.875	69.102	73.290
Intangível	13	61.704	64.362	102.074	103.930
Total do ativo não circulante		222.516	220.365	223.795	220.311
Total do ativo		427.426	432.347	431.980	436.665

Notas Explicativas
 Demonstrações Financeiras

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

7

■ PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO

	Notas	Controladora		Consolidado	
		31/03/2021	31/12/2020	31/03/2021	31/12/2020
PASSIVO CIRCULANTE					
Fornecedores	14	20.313	19.958	19.723	20.141
Empréstimos e financiamentos	15	62.892	51.964	62.892	51.964
Obrigações trabalhistas	16	43.262	40.335	46.348	42.183
Obrigações tributárias	17	43.865	37.155	44.286	38.112
Imposto de renda e contribuição social a recolher	17	2.234	2.565	2.523	2.880
Aquisição de controladas	11	12.813	18.094	12.813	18.094
Dividendos a pagar		-	-	83	83
Instrumentos financeiros derivativos	4.1c	525	2.167	525	2.167
Outras contas a pagar		1.270	945	2.302	1.644
Arrendamentos mercantis	27	7.685	7.914	7.685	7.914
Total do passivo circulante		194.859	181.097	199.180	185.182
PASSIVO NÃO CIRCULANTE					
Empréstimos e financiamentos	15	122.342	138.033	122.342	138.033
Obrigações tributárias	17	69.266	68.531	69.266	68.531
Imposto de renda e contribuição social a recolher	17	1.841	2.314	1.841	2.314
Provisões para riscos cíveis, tributários e trabalhistas	18	1.636	1.623	1.636	1.623
Outras contas a pagar		-	-	233	233
Arrendamentos mercantis	27	9.699	11.778	9.699	11.778
Total do passivo não circulante		204.784	222.279	205.017	222.512
PATRIMÔNIO LÍQUIDO					
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		(36.094)	(34.906)	(36.094)	(34.906)
Total do patrimônio líquido		27.783	28.971	27.783	28.971
Total do passivo e patrimônio líquido		427.426	432.347	431.980	436.665

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras intermediárias.

DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS

Períodos de três meses findo em 31 de março de 2021 e 2020
(Em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

	Notas	Controladora		Consolidado	
		31/03/2021	31/03/2020	31/03/2021	31/03/2020
Receita operacional líquida	20	129.809	115.329	133.172	117.456
Custo dos serviços prestados	21	(91.242)	(83.106)	(93.584)	(84.466)
Lucro bruto		38.567	32.223	39.588	32.990
RECEITAS (DESPESAS) OPERACIONAIS					
Despesas com vendas	21	(271)	(187)	(277)	(191)
Despesas administrativas e gerais	21	(33.505)	(35.336)	(34.862)	(36.602)
Resultado de equivalência patrimonial	11	(563)	(446)	-	-
Outras receitas (despesas) operacionais	21	592	(2.465)	499	(2.454)
LUCRO (PREJUÍZO) OPERACIONAL		4.820	(6.211)	4.948	(6.257)
Despesas financeiras	22	(6.738)	(10.152)	(6.853)	(10.156)
Receitas financeiras	22	136	477	153	524
Prejuízo antes dos impostos		(1.782)	(15.886)	(1.752)	(15.889)
Imposto de renda e contribuição social diferido e corrente	23				
Imposto de renda e contribuição social corrente		-	-	(30)	(10)
Imposto de renda e contribuição social diferido		594	5.422	594	5.435
Prejuízo do período		(1.188)	(10.464)	(1.188)	(10.464)
Prejuízo básico e diluído por ações - em R\$ por ação	24	(0,37)	(3,22)	(0,37)	(3,22)

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras intermediárias.

DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS ABRANGENTES

Períodos de três meses findo em 31 de março de 2021 e 2020
 (Em milhares de reais – R\$)

	Controladora		Consolidado	
	31/03/2021	31/03/2020	31/03/2021	31/03/2020
Prejuízo do período	(1.188)	(10.464)	(1.188)	(10.464)
Resultado abrangente do período	(1.188)	(10.464)	(1.188)	(10.464)

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras intermediárias.

DEMONSTRAÇÕES DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO

Períodos de três meses findo em 31 de março de 2021 e 2020
(Em milhares de reais – R\$)

	Atribuível aos acionistas da Controladora					Total
	Capital social	Reserva legal	Retenção de lucros	Prejuízos acumulados	Ajuste de avaliação patrimonial	
Saldos em 31 de dezembro de 2019	65.000	1.010	-	(11.275)	(2.133)	52.602
Prejuízo do período	-	-	-	(10.464)	-	(10.464)
Saldos em 31 de março de 2020	65.000	1.010	-	(21.739)	(2.133)	42.138
Saldos em 31 de dezembro de 2020	65.000	1.010	-	(34.906)	(2.133)	28.971
Prejuízo do período	-	-	-	(1.188)	-	(1.188)
Saldos em 31 de março de 2021	65.000	1.010	-	(36.094)	(2.133)	27.783

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras intermediárias.

Notas Explicativas

DEMONSTRAÇÕES DOS FLUXOS DE CAIXA

Períodos de três meses findo em 31 de março de 2021 e 2020
(Em milhares de reais – R\$)

	Controladora		Consolidado	
	31/03/2021	31/03/2020	31/03/2021	31/03/2020
ATIVIDADES OPERACIONAIS				
Prejuízo antes do imposto de renda e da contribuição social	(1.782)	(15.886)	(1.752)	(15.889)
Ajustes para conciliar o resultado às disponibilidades geradas pelas atividades operacionais				
Depreciação e amortização	9.885	9.615	10.782	10.385
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	(47)	72	46	72
Equivalência patrimonial	563	446	-	-
Instrumentos financeiros derivativos	(1.642)	(5.004)	(1.642)	(5.004)
Juros sobre passivos financeiros	3.692	7.228	3.692	7.228
Provisões	13	29	13	29
	10.682	(3.500)	11.139	(3.179)
VARIAÇÕES NOS ATIVOS E PASSIVOS				
AUMENTO (REDUÇÃO) NO ATIVO				
Contas a receber	(16.074)	(6.850)	(17.181)	(8.191)
Impostos a recuperar	(570)	2.508	(623)	2.486
Outros créditos	(4.327)	(3.326)	(906)	(3.139)
AUMENTO (REDUÇÃO) DE PASSIVO				
Fornecedores	355	2.392	(418)	3.128
Obrigações trabalhistas	2.927	4.953	4.165	4.692
Obrigações tributárias	6.641	10.836	6.079	10.908
Outras contas a pagar	325	1.516	658	2.202
Juros pagos	(3.718)	(2.785)	(3.718)	(2.785)
Imposto de renda e contribuição social pagos	-	-	-	(10)
Fluxo de caixa gerado pelas (aplicado nas) nas atividades operacionais	(3.759)	5.744	(805)	6.112
FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO				
Pagamento de cotas adquiridas de controladas	(4.823)	(4.935)	(4.823)	(4.935)
Aplicações financeiras	(45)	63	(45)	63
Aquisições de ativo imobilizado e intangível	(3.070)	(3.208)	(4.738)	(3.595)
Caixa líquido aplicado nas atividades de investimento	(7.938)	(8.080)	(9.606)	(8.467)
FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO				
Arrendamentos mercantis pagos	(2.887)	(2.839)	(2.887)	(2.839)
Captação de empréstimos e financiamentos	-	73.000	-	73.000
Amortização de empréstimos e financiamentos	(4.616)	(50.366)	(4.616)	(50.366)
Caixa líquido gerado pelas (aplicado nas) atividades de financiamento	(7.503)	19.795	(7.503)	19.795
SALDO DE CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA				
Caixa e equivalentes de caixa no início do período	42.287	34.419	45.136	34.762
Caixa e equivalentes de caixa no final do período	23.087	51.878	27.222	52.202
AUMENTO (REDUÇÃO) DE CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA	(19.200)	17.459	(17.914)	17.440

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras intermediárias.

DEMONSTRAÇÕES DO VALOR ADICIONADO

Períodos de três meses findo em 31 de março de 2021 e 2020
(Em milhares de reais – R\$)

	Notas	Controladora		Consolidado	
		31/03/2021	31/03/2020	31/03/2021	31/03/2020
1. RECEITAS		144.876	127.862	148.665	130.342
Vendas de serviços	20	144.310	127.934	148.158	130.401
Outras receitas operacionais		520	-	553	13
Provisão para créditos de liquidação duvidosa		46	(72)	(46)	(72)
2. INSUMOS E SERVIÇOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS		(22.418)	(24.300)	(21.718)	(23.936)
Custos dos serviços prestados		(13.912)	(12.155)	(12.808)	(11.296)
Materiais, energia, serviços de terceiros e outros		(8.506)	(12.145)	(8.910)	(12.640)
3. VALOR ADICIONADO BRUTO (1 ; 2)		122.458	103.562	126.947	106.406
4. DEPRECIAÇÃO E AMORTIZAÇÃO		(9.885)	(9.615)	(10.782)	(10.385)
Depreciação e amortização	21	(9.885)	(9.615)	(10.782)	(10.385)
5. VALOR ADICIONADO LÍQUIDO (3 ; 4)		112.573	93.947	116.165	96.021
6. VALOR ADICIONADO RECEBIDO EM TRANSFERÊNCIA		(427)	31	153	524
Resultado de equivalência patrimonial	11	(563)	(446)	-	-
Receitas financeiras	22	136	477	153	524
7. VALOR ADICIONADO PARA DISTRIBUIÇÃO (5 + 6)		112.146	93.978	116.318	96.545
8. DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO		112.146	93.978	116.318	96.545
PESSOAL	21	90.710	85.921	94.035	88.140
Remuneração direta		62.297	59.532	64.398	61.173
Benefícios		14.764	14.276	15.228	14.614
FGTS		5.896	5.648	6.165	5.789
Outros		7.753	6.465	8.244	6.564
IMPOSTOS, TAXAS E CONTRIBUIÇÕES		14.201	7.417	14.728	7.754
Federais		9.236	2.820	9.083	3.097
Municipais		4.965	4.597	5.645	4.657
REMUNERAÇÃO DO CAPITAL DE TERCEIROS FINANCIADORES		8.423	11.104	8.743	11.115
Despesas financeiras	22	6.738	10.152	6.853	10.156
Aluguéis		1.685	952	1.890	959
REMUNERAÇÃO DO CAPITAL PRÓPRIO		(1.188)	(10.464)	(1.188)	(10.464)
Prejuízo do período		(1.188)	(10.464)	(1.188)	(10.464)

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 31 de dezembro de 2018 a AYTY incorporou a IT2 (Nota 11).

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

Em 17 de dezembro de 2020 a Companhia altera a razão social de sua controlada, AYTY CRM BPO e Serviços de Tecnologia da Informação LTDA, passando a ter a seguinte razão social: Code7 Software e Plataformas de Tecnologias Ltda.

■ 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 14 de maio de 2021.

2.1 Impactos do COVID-19 (Coronavírus):

O aumento do número de casos de Coronavírus (COVID-19) e a disseminação global da doença resultaram na decisão da Organização Mundial da Saúde (OMS) em decretar que o surto se configura em uma pandemia em escala global. Esse anúncio serve como um alerta para que todos os países adotem ações para conter o avanço da doença. A referida pandemia já demonstrou ter impactos relevantes para a economia. O Banco Central do Brasil destacou que a economia mundial, incluindo a brasileira, passa por um elevado grau de incerteza, com desaceleração significativa da atividade econômica, fechamento de estabelecimentos comerciais e interrupção da cadeia de suprimentos global. Nesse ambiente, a Companhia adotou medidas para amenizar os impactos gerados pela pandemia em suas operações, das quais destacam-se: (i) instituição em março de 2020 de um comitê de gestão de crise que se reúne periodicamente visando a definição de estratégias e assertividade na tomada de decisões; (ii) adoções de políticas de gerenciamento e captação de recursos; (iii) constante contato com clientes e fornecedores para garantir um fluxo de caixa adequado às operações; (iv) instituição do trabalho a distância (home office) tanto para os colaboradores da área administrativa-comercial-operacional, quanto para as operações (os home agents); (v) adequamos nossas instalações aos protocolos, e para fiscalizar a adesão de todos os profissionais criamos uma equipe de Embaixadores da Saúde, responsáveis por aferir a temperatura dos profissionais e fiscalizar o uso de máscaras.

Dentre os diversos riscos aos quais a Companhia pode ter exposição, destacam-se o risco relacionado à recuperabilidade de ativos financeiros, do ativo imobilizado e ativo intangível.

a) Redução ao valor recuperável (*impairment*) de ativos financeiros

A Companhia avaliou sua carteira de recebíveis no período findo em 31 de março de 2021, e não identificou evidências que pudessem impactar as estimativas de reconhecimento de provisão para perdas de crédito esperadas. Dessa forma, o valor da provisão para perda reconhecida e divulgada na Nota Explicativa nº 9 reflete de maneira adequada a estimativa de perda esperada pela Companhia na data de divulgação dessas informações financeiras intermediárias.

b) Perda por redução ao valor recuperável (*impairment*) do ativo imobilizado e intangível

A Companhia revisou e atualizou seus planos de negócio para os próximos períodos considerando o cenário atual impactado pela COVID-19. Realizou, ainda, novas análises referentes à necessidade de redução ao valor recuperável os seus ativos considerando as premissas utilizadas quando da elaboração das demonstrações financeiras anuais de 31 de dezembro de 2020, bem como eventos ocorridos até 31 de março de 2021, incluindo os novos impactos relacionados à COVID-19, e não identificou a necessidade de constituição de provisão para redução ao valor recuperável de seus ativos, uma vez que não houve queda sensível em seu valor de mercado ou mudanças significativas com efeito adverso durante o período avaliado.

■ 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 de 31 de dezembro de 2020 (Notas 2 e 3).

A Companhia adotou todas as normas, revisões de normas e interpretações emitidas pelo CPC, pelo IASB e órgãos reguladores que estavam em vigor em 31 de março de 2021.

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 2020, de modo a permitir que os usuários ampliem o seu entendimento acerca da condição financeira e de liquidez da Companhia e da sua capacidade em gerar lucros e fluxos de caixa.

■ 4. GESTÃO DE RISCO FINANCEIRO

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

4.1. FATORES DE RISCO FINANCEIRO

(a) RISCO DE MERCADO

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

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

(b) RISCO DE CRÉDITO

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

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

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

	Controladora		Consolidado	
	31/03/2021	31/12/2020	31/03/2021	31/12/2020
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 8)	23.087	42.287	27.222	45.136
Aplicações financeiras	5.242	5.197	5.242	5.197
Contas a receber de clientes (Nota 9)	170.739	154.618	176.356	159.221
	199.068	202.102	208.820	209.554

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

(c) RISCO DE CÂMBIO

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

A Companhia possui política para mitigação dos riscos cambiais, evitando exposição a flutuações de valores de mercado e operando com instrumentos que permitam controles de riscos. Os instrumentos em aberto em 31 de março de 2021 e dezembro de 2020 referem-se a contratos de venda cambial a termo a fim de proteger integralmente a exposição passiva em moeda estrangeira, originada de empréstimos e financiamentos captados em dólares norte-americanos, conforme demonstrado a seguir:

INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVATIVOS EM 31/03/2021						
Contraparte	Vencimento	Compra/Venda	Taxa futura ativa	Saldo mar/2021	Notional	
CCB	outubro/2022	Compra	5,75	(148)	5.007	
CCB	agosto/2022	Compra	5,75	(55)	2.061	
CCB	abril/2022	Compra	5,75	(185)	6.830	
CCB	dezembro/2022	Compra	5,75	(137)	5.602	
				(525)	19.500	

INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVATIVOS EM 31/12/2020						
Contraparte	Vencimento	Compra/Venda	Taxa futura ativa	Saldo dez/2020	Notional	
CCB	outubro/2022	Compra	5,75	(757)	5.916	
CCB	agosto/2022	Compra	5,75	(226)	1.852	
CCB	abril/2022	Compra	5,75	(564)	4.686	
CCB	dezembro/2022	Compra	5,75	(620)	5.434	
				(2.167)	17.888	

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 período, 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 o fluxo de caixa dos 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, avaliados a valor justo.

	Controladora		
	Menos de um ano	Entre um e três anos	Entre três e cinco anos
EM 31 DE MARÇO DE 2021			
Fornecedores	20.313	-	-
Empréstimos e financiamentos	62.892	119.949	2.393
Aquisição de controladas	12.813	-	-
Arrendamentos mercantis	7.685	9.356	343
EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020			
Fornecedores	19.958	-	-
Empréstimos e financiamentos	51.964	138.033	-
Aquisição de controladas	18.094	-	-
Arrendamentos mercantis	7.914	10.627	1.151

	Consolidado		
	Menos de um ano	Entre um e três anos	Entre três e cinco anos
EM 31 DE MARÇO DE 2021			
Fornecedores	19.723	-	-
Empréstimos e financiamentos	62.892	119.949	2.393
Aquisição de controladas	12.813	-	-
Arrendamentos mercantis	7.685	9.356	343
EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020			
Fornecedores	20.141	-	-
Empréstimos e financiamentos	51.964	138.033	-
Aquisição de controladas	18.094	-	-
Arrendamentos mercantis	7.914	10.627	1.151

(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 1,87% 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:

	31/03/2021		
	Ativo	Passivo	Notional
INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVATIVOS			
Contratos de câmbio a termo - R\$ para US\$ (Nota 15)	-	525	19.500
Empréstimos em US\$ (Nota 15)	-	19.500	-
Saldos em 31 de março de 2021	-	20.025	19.500

	31/12/2020		
	Ativo	Passivo	Notional
INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVATIVOS			
Contratos de câmbio a termo - R\$ para US\$ (Nota 15)	-	2.167	17.888
Empréstimos em US\$ (Nota 15)	-	17.888	-
Saldos em 31 de março de 2021	-	20.055	17.888

Operação	Risco	Cenário				
		Provável	25%	50%	-25%	-50%
Hedge Dívida em US\$	Dívida (Risco aumento US\$)	364	456	547	(273)	(182)
	Derivativo (Risco queda US\$)	364	456	547	(273)	(182)
	Efeito líquido	-	-	-	-	-

O cenário provável utiliza a taxa de câmbio projetada a R\$ 5,35, com base nas projeções do Banco Central do Brasil, conforme relatório Focus datado de 01 de abril de 2021.

(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 6,00% ao ano, conforme expectativas de mercado levantadas pelo Relatório FOCUS, do Banco Central do Brasil.

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

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

Operação	Risco	Cenário				
		Provável	25%	50%	-25%	-50%
Empréstimos e financiamentos	Varição do CDI	(33.147)	(41.433)	(49.720)	(24.860)	(16.573)

4.2. GESTÃO DE CAPITAL

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

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

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

Os índices de alavancagem financeira podem ser assim sumarizados:

	Nota	Controladora		Consolidado	
		31/03/2021	31/12/2020	31/03/2021	31/12/2020
Empréstimos e financiamentos	15	185.234	189.997	185.234	189.997
Caixa e equivalentes de caixa	8	(23.087)	(42.287)	(27.222)	(45.136)
Aplicações financeiras		(5.242)	(5.197)	(5.242)	(5.197)
Instrumentos financeiros derivativos	15	525	2.167	525	2.167
Dívida Líquida		157.430	144.680	153.295	141.831
Total do patrimônio líquido		27.783	35.671	27.783	35.671
TOTAL DO CAPITAL		185.213	180.351	181.078	177.502
Índice de alavancagem financeira - %		85,0	80,2	84,7	79,9

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/passivos da Companhia mensurados ao valor justo:

	Controladora			
	31/03/2021			
	<u>Nível 1</u>	<u>Nível 2</u>	<u>Nível 3</u>	<u>Total</u>
Passivos financeiros ao valor justo por meio do resultado				
Instrumentos financeiros derivativos	-	(525)	-	(525)

	Controladora			
	31/12/2020			
	<u>Nível 1</u>	<u>Nível 2</u>	<u>Nível 3</u>	<u>Total</u>
Passivos financeiros ao valor justo por meio do resultado				
Instrumentos financeiros derivativos	-	(2.167)	-	(2.167)

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:

	Consolidado				
	31/03/2021				
	<u>Telemarketing</u>	<u>Recuperação de créditos</u>	<u>Cxdzain</u>	<u>Tecnologia</u>	<u>Consolidado</u>
Receita operacional líquida	73.832	44.882	809	13.649	133.172
Custo dos serviços prestados	(52.440)	(34.629)	(740)	(5.775)	(93.584)
Lucro bruto	21.392	10.253	68	7.874	39.588
MARGEM BRUTA	28,97%	22,84%	8,41%	54,94%	26,71%

Consolidado				
31/03/2020				
	Telemarketing	Recuperação de créditos	Tecnologia	Consolidado
Receita operacional líquida	69.441	40.798	7.217	117.456
Custo dos serviços prestados	(49.779)	(31.444)	(3.243)	(84.466)
Lucro bruto	19.662	9.354	3.974	32.990
MARGEM BRUTA	28,00%	22,93%	55,00%	28,00%

As receitas brutas dos três principais clientes da Companhia representam 45% (aproximadamente 51,5% da receita total em 31 de março de 2020). Demais receitas são oriundas de diversos clientes, sendo que nenhum deles isoladamente representa mais de 5% 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	
		31/03/2021	31/12/2020	31/03/2021	31/12/2020
Ativos Financeiros:					
Custo amortizado					
Caixa e equivalentes de caixa	8	23.087	42.287	27.222	45.136
Aplicações financeiras		5.242	5.197	5.242	5.197
Contas a receber de clientes	9	170.739	154.618	176.356	159.221
Passivos Financeiros:					
Custo amortizado					
Fornecedores	14	20.313	19.958	19.723	20.141
Empréstimos e financiamentos	15	185.234	189.997	185.234	189.997
Aquisição de controladas	11	12.813	18.094	12.813	18.094
Outras contas a pagar		1.270	945	2.302	1.644
Valor justo por meio do resultado					
Instrumentos financeiros derivativos	15	525	2.167	525	2.167

7. QUALIDADE DO CRÉDITO DOS ATIVOS FINANCEIROS

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

	Controladora		Consolidado	
	31/03/2021	31/12/2020	31/03/2021	31/12/2020
CONTAS A RECEBER DE CLIENTES				
Contrapartes com classificação externa de crédito (Standard & Poor's)				
BB	91.451	77.579	91.451	77.579
B	42	48	42	48
	91.493	77.627	91.493	77.627
Contrapartes sem classificação externa de crédito				
Grupo 1	5.804	7.576	5.804	7.576
Grupo 2	76.213	71.955	81.559	76.558
Grupo 3	116	74	481	74
	82.133	79.605	87.844	84.208
TOTAL DE CONTAS A RECEBER DE CLIENTES (NOTA 9)	173.626	157.232	179.337	161.835

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

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

8. CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA

	Controladora		Consolidado	
	31/03/2021	31/12/2020	31/03/2021	31/12/2020
Bancos	1.695	6.426	5.830	9.274
Aplicações financeiras	21.392	35.861	21.392	35.862
	23.087	42.287	27.222	45.136

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 96% a 103% (2020 – 93% a 106%) e por Operações Compromissadas que são remuneradas com base na variação do Certificado de Depósito Interbancário entre 65% e 86% (2020 – 65% a 85%). As receitas financeiras geradas por essas aplicações financeiras são registradas como receitas financeiras.

9. CONTAS A RECEBER DE CLIENTES

	Controladora		Consolidado	
	31/03/2021	31/12/2020	31/03/2021	31/12/2020
Contas a receber de clientes	173.626	157.232	179.337	161.835
Ajuste a valor presente	(1.780)	(1.460)	(1.781)	(1.460)
Provisão créditos de liquidação duvidosa	(1.107)	(1.154)	(1.200)	(1.154)
Contas a receber de clientes, líquidas	170.739	154.618	176.356	159.221
Ativo circulante	149.273	140.636	154.890	145.239
Ativo não circulante	21.466	13.982	21.466	13.982

O saldo de contas a receber de clientes apresentou aumento no 1º trimestre de 2021 motivado pelo aumento do prazo médio de recebimento para 113 dias (2020 – 95 dias), consequência do contexto macroeconômico nacional.

CONTAS A RECEBER POR VENCIMENTO

	Controladora		Consolidado	
	31/03/2021	31/12/2020	31/03/2021	31/12/2020
A vencer	154.133	134.877	158.955	139.480
Vencidos:				
Até 30 dias	4.064	11.849	4.242	11.849
De 31 a 60 dias	252	606	311	606
De 61 a 90 dias	661	787	724	787
De 91 a 180 dias	7.358	5.828	7.468	5.828
Há mais de 180 dias	7.158	3.285	7.637	3.285
Total	173.626	157.232	179.337	161.835

MOVIMENTAÇÃO DA PROVISÃO PARA CRÉDITOS DE LIQUIDAÇÃO DUVIDOSA:

	Controladora		Consolidado	
	31/03/2021	31/12/2020	31/03/2021	31/12/2020
Saldo no início do período	(1.154)	(823)	(1.154)	(823)
Adições (reversões)	47	(331)	(46)	(331)
Saldo no final do período	(1.107)	(1.154)	(1.200)	(1.154)

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

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

10. IMPOSTOS A RECUPERAR

IMPOSTOS A RECUPERAR

	Controladora		Consolidado	
	31/03/2021	31/12/2020	31/03/2021	31/12/2020
PIS e COFINS a recuperar	2.825	2.825	2.829	2.827
ISS a recuperar	160	175	181	198
INSS a recuperar	710	711	828	815
	3.695	3.711	3.838	3.840

IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL A RECUPERAR

	Controladora		Consolidado	
	31/03/2021	31/12/2020	31/03/2021	31/12/2020
Imposto de renda a recuperar	7.035	6.448	7.085	6.491
Contribuição social a recuperar	530	531	536	534
	7.565	6.979	7.621	7.025

11. INVESTIMENTOS

	Controladora		Consolidado	
	31/03/2021	31/12/2020	31/03/2021	31/12/2020
Code7 Software e Plataformas de Tecnologias Ltda. (a)	40.024	40.587	-	-
Investimento em controladas	40.024	40.587	-	-
Cotas de investimentos – Unicred	231	231	231	231
Outros	-	-	171	171
Outros investimentos	231	231	402	402
	40.255	40.818	402	402

(a) Movimentação dos investimentos em controladas

	31/03/2021	31/12/2020
	Code7	Code7
Investimentos em controladas no início do período	40.587	42.862
Resultado de equivalência patrimonial	73	267
(-) Realização de valor justo	(636)	(2.542)
Investimentos em controladas no final do período	40.024	40.587

(b) Informações sintéticas de controladas

	31/03/2021				
	Total do Ativo	Patrimônio líquido ajustado	Ágio na aquisição da controlada	Lucro do exercício	Participação no capital social (%)
Code7	17.349	23.051	16.973	73	100,00
	31/12/2020				
	Total do Ativo	Patrimônio líquido ajustado	Ágio na aquisição da controlada	Lucro do exercício	Participação no capital social (%)
Code7	12.767	23.614	16.973	267	100,00

■ AQUISIÇÃO DE CONTROLADAS – SALDO A PAGAR

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

	Controladora/Consolidado	
	31/03/2021	31/12/2020
Saldo inicial	18.094	35.210
Amortizações	(4.823)	(15.364)
Juros pagos	(912)	(2.979)
Juros apropriados	454	1.227
Saldo final	12.813	18.094

■ 12. IMOBILIZADO

O ativo imobilizado tem o seu valor recuperável analisado periodicamente, sendo que em 31 de março de 2021 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	Outros	Total
Taxa de depreciação - %	10%	10%	20%	14%			20%	
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2019	7.995	5.286	18.047	30.322	108	26.684	18	88.460
Adições	11	115	1.099	352	7	-	-	1.584
Depreciação	(348)	(217)	(1.520)	(2.313)	-	(2.211)	(4)	(6.613)
Saldo contábil líquido em 31 de março de 2020	7.658	5.184	17.626	28.361	115	24.473	14	83.431
Custo histórico	13.986	8.749	49.169	77.433	115	34.156	83	183.691
Depreciação acumulada	(6.328)	(3.565)	(31.543)	(49.072)	-	(9.683)	(69)	(100.260)
	7.658	5.184	17.626	28.361	115	24.473	14	83.431
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2020	7.617	5.099	18.710	23.563	146	17.740	-	72.875
Adições	98	198	1.766	398	8	-	-	2.468
Depreciação	(369)	(239)	(1.557)	(2.156)	-	(2.304)	-	(6.625)
Saldo contábil líquido em 31 de março de 2021	7.346	5.058	18.919	21.805	154	15.436	-	68.718
Custo histórico	15.106	9.535	56.470	79.727	154	34.653	-	195.645
Depreciação acumulada	(7.760)	(4.477)	(37.551)	(57.922)	-	(19.217)	-	(126.927)
	7.346	5.058	18.919	21.805	154	15.436	-	68.718

Consolidado

Demonstrações Financeiras
Notas Explicativas

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

28

	Móveis e utensílios	Máquinas e equipamentos	Equipamentos de processamento de dados	Benfeitorias propriedade de terceiros	Imobilizado em andamento	Arrendamentos	Outros	Total
Taxa de depreciação - %	10%	10%	20%	14%			20%	
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2019	8.052	5.306	18.435	30.330	108	26.684	18	88.933
Adições	11	115	1.105	353	7	-	-	1.591
Depreciação	(352)	(219)	(1.550)	(2.313)	-	(2.211)	(4)	(6.649)
Saldo contábil líquido em 31 de março de 2020	7.711	5.202	17.990	28.370	115	24.473	14	83.875
Custo histórico	14.126	8.813	50.140	77.461	115	34.156	83	184.894
Depreciação acumulada	(6.415)	(3.611)	(32.150)	(49.091)	-	(9.683)	(69)	(101.019)
	7.711	5.202	17.990	28.370	115	24.473	14	83.875
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2020	7.661	5.111	19.060	23.572	146	17.740	-	73.290
Adições	98	198	1.766	398	8	-	-	2.468
Depreciação	(371)	(241)	(1.584)	(2.156)	-	(2.304)	-	(6.656)
Saldo contábil líquido em 31 de março de 2021	7.388	5.068	19.242	21.814	154	15.436	-	69.102
Custo histórico	15.245	9.598	57.518	79.755	154	34.652	-	196.922
Depreciação acumulada	(7.857)	(4.530)	(38.276)	(57.941)	-	(19.216)	-	(127.820)
	7.388	5.068	19.242	21.814	154	15.436	-	69.102

O saldo de imobilizado em andamento em 31 de março de 2021 refere-se substancialmente aos gastos incorridos na aquisição de máquinas, outros ativos (cotas de consórcio).

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

	Controladora/Consolidado	
	31/03/2021	31/12/2020
Móveis e utensílios	411	332
Máquinas e equipamentos	30	17
Equipamentos de informática	23.482	21.814
Benfeitorias em propriedades de terceiros	21.812	16.288
	45.735	38.451

13. INTANGÍVEL

	Período de amortização	Controladora		Consolidado	
		31/03/2021	31/12/2020	31/03/2021	31/12/2020
Ágio aquisição Flex Cobrança		32.214	32.214	32.214	32.214
Ágio aquisição Code7		-	-	16.973	16.973
Ágio na aquisição de controladas		32.214	32.214	49.187	49.187
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		(29.561)	(28.702)	(29.561)	(28.702)
Intangíveis oriundos da aquisição da Flex Cobrança		3.086	3.945	3.086	3.945
Carteira de clientes	7 anos	1.688	1.688	1.688	1.688
Marca	2 anos	28	28	28	28
Amortização mais valia		(991)	(907)	(991)	(907)
Intangíveis oriundos da aquisição da Primius		725	809	725	809
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		-	-	(5.720)	(5.084)
Intangíveis oriundos da aquisição da Code7		-	-	17.943	18.579
Softwares – licenças de uso	5 anos	22.006	21.942	22.058	21.992
Desenvolvimento de softwares – custo	5 anos	24.346	23.808	30.612	28.409
Cessão de carteira de clientes	5 anos	4.521	4.521	4.521	4.521
Amortização acumulada		(25.194)	(22.877)	(26.058)	(23.512)
Outros intangíveis		25.679	27.394	31.133	31.410
		61.704	64.362	102.074	103.930

■ **MOVIMENTAÇÃO**

	Controladora	Consolidado
Saldo líquido em 31 de dezembro e 2019	68.155	108.177
Adições	1.624	2.004
Amortização	(3.003)	(3.735)
Saldo contábil líquido em 31 de março de 2020	66.776	106.446
Custo histórico	109.921	152.972
Amortização acumulada	(43.145)	(46.526)
	66.776	106.446
Saldo líquido em 31 de dezembro e 2020	64.362	103.930
Adições	602	2.270
Amortização	(3.260)	(4.126)
Saldo contábil líquido em 31 de março de 2021	61.704	102.074
Custo histórico	117.448	164.403
Amortização acumulada	(55.744)	(62.329)
	61.704	102.074

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

■ TESTE DE ÁGIO PARA VERIFICAÇÃO DE IMPAIRMENT

O ágio é alocado às Unidades Geradoras de Caixa (UGCs), identificadas de acordo com o segmento operacional. Conforme apurado nas combinações de negócios, os ágios oriundos da aquisição de controladas foram atribuídos aos segmentos de Cobrança e de Tecnologia.

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

O teste de ágio para verificação de impairment foi efetuado na data-base de 31 de dezembro de 2020 e as premissas-chave, a taxa de crescimento de longo prazo e a taxa de desconto utilizadas nos cálculos foram as seguintes:

	Cobrança	Code 7
Volume e preço de vendas (% da taxa de crescimento anual) ⁽¹⁾	Média 9%	Média 8%
Margem bruta (% de receita) ⁽²⁾	32,2	41,5%
Outros custos operacionais e despesas administrativas (% da receita) ⁽³⁾	27,9	15,5%
Taxa de desconto - %	7,56	7,56

⁽¹⁾ O volume de vendas considera a média anual da taxa de crescimento no período previsto de cinco anos. Ele se baseia no desempenho passado e nas expectativas da administração para o desenvolvimento do mercado. O preço de venda considera a média anual da taxa de crescimento no período previsto de cinco anos. Ele se baseia nas atuais tendências do setor e inclui as previsões de inflação para o longo prazo para cada território.

⁽²⁾ A margem bruta é a margem média como uma porcentagem da receita no período previsto de cinco anos. Ela se baseia nos níveis atuais da margem de vendas, com ajustes efetuados para refletir os aumentos de preço futuros esperados que a administração espera poder repassar para os clientes por meio de aumentos no preço.

⁽³⁾ Outros custos operacionais são os custos fixos das UGCs, que não variam de maneira significativa com os volumes de vendas ou os preços. A administração estimou esses custos com base na estrutura atual dos negócios, ajustando-os aos aumentos inflacionários, e estes não refletem quaisquer reestruturações futuras ou medidas de economias de custo. Os valores divulgados acima são os custos operacionais médios para o período previsto de cinco anos.

Os resultados apurados indicavam que não houve apuração de perda por *impairment* a ser reconhecida no exercício, tendo em vista que o valor líquido do fluxo de caixa apurado foi superior ao valor residual desses ativos.

A administração avaliou se havia circunstâncias que indicassem perda por desvalorização no trimestre e concluiu que não houve mudanças significativas nas premissas e julgamentos utilizados quando da última avaliação efetuada, permanecendo adequadas as conclusões alcançadas de em 31 de dezembro de 2020.

14. FORNECEDORES

	Controladora		Consolidado	
	31/03/2021	31/12/2020	31/03/2021	31/12/2020
Fornecedores - materiais e serviços	13.580	13.431	13.768	13.614
Fornecedores – partes relacionadas	778	-	-	-
Fornecedores - telefonia	5.955	6.527	5.955	6.527
	20.313	19.958	19.723	20.141

15. EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS

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

Modalidade	Encargos mensais	Encargos anuais	Vcto	Controladora/Consolidado	
				31/03/2021	31/12/2020
Moeda nacional					
Arrendamentos	0,64% a.m. (eq. CDI + 0,45%)	7,91% a.a. (eq. CDI + 5,48%)	2022	4.671	4.791
Finame	0,52% a.m. (eq. CDI + 0,33%)	6,42% a.a. (eq. CDI + 4,02%)	2021	19	19
Capital de giro	0,56% a.m. (eq. CDI + 0,37%)	6,90% a.a. (eq. CDI + 4,49%)	2023	88.659	95.098
Debêntures	0,60% a.m. (eq. CDI + 0,41%)	7,39% a.a. (eq. CDI + 4,97%)	2023	72.385	72.301
Total moeda nacional				165.734	172.209
Moeda estrangeira ¹					
Capital de giro - USD				19.500	17.788
Total moeda estrangeira		Libor + 3,6% a.a.	2022	19.500	17.788
Total				185.234	189.997
Circulante				62.892	51.964
Não circulante				122.342	138.033

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

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

	Controladora/Consolidado	
	31/03/2021	31/12/2020
Até 1 ano	62.892	51.964
Entre 1 e 3 anos	119.949	133.990
Entre 3 e 5 anos	2.393	4.043
	185.234	189.997

▪ MOVIMENTAÇÃO DE SALDO

A movimentação dos saldos de empréstimos está apresentada abaixo:

	Controladora/Consolidado	
	31/03/2021	31/12/2020
Saldo inicial	189.997	170.798
Adições	-	110.724
Juros incorridos	2.659	15.377
Juros pagos	(2.806)	(18.082)
Amortizações	(4.616)	(88.820)
Saldo final	185.234	189.997

▪ CLÁUSULAS RESTRITIVAS

Em 31 de março de 2021, a Companhia apresenta contratos de capital de giro e debêntures com cláusulas restritivas (“*covenants*”) que incluem a manutenção de índices mínimos de cobertura da dívida e coeficiente de endividamento, apurados em 31 de dezembro, das quais destacamos:

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

O compromisso com a liquidez corrente deve ser apurado trimestralmente conforme estabelecido em contrato, e os demais compromissos são apurados anualmente. Em 31 de março de 2021 a liquidez corrente não ultrapassou o limite das cláusulas restritivas.

▪ GARANTIAS

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

	Controladora / Consolidado	
	31/03/2021	31/12/2020
CIRCULANTE		
Caixa e aplicações financeiras	1.088	1.117
Contas a receber	35.600	35.600
NÃO CIRCULANTE		
Equipamentos de informática	4.670	6.632
TOTAL DE ATIVOS DADOS COMO GARANTIA	41.358	43.349

▪ 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 Code7 Software e Plataformas de Tecnologias 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	(8.086)	6.029
Máquinas e equipamentos (NOTA 12)	8.698	(4.511)	4.187
Equipamentos de processamento de dados (NOTA 12)	49.035	(39.625)	9.410

(b) Penhor sobre ativos de propriedade intelectual

	Valor original	Depreciação acumulada	Valor contábil
Software Code7 (NOTA 13)	5.033	(1.618)	3.415
Marca Code7 (NOTA 13)	2.921	(365)	2.556

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

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

Os valores de referência (*nocional*) dos contratos de câmbio a termo, em aberto em 31 de março de 2021, totalizam R\$ 19.500 (2020 – R\$ 17.788).

Os saldos apurados oriundos dessas operações estão apresentados a seguir:

	Controladora/Consolidado	
	31/03/2021	31/12/2020
Ativo Circulante	-	-
Passivo Circulante	(525)	(2.167)
Exposição líquida	(525)	(2.167)

16. OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS

	Controladora		Consolidado	
	31/03/2021	31/12/2020	31/03/2021	31/12/2020
Salários e honorários	15.737	15.877	16.870	16.578
Encargos sociais	3.706	4.273	4.202	4.073
Provisão de férias e 13º salário	23.819	20.185	25.276	21.532
	43.262	40.335	46.348	42.183

17. OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS

- OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS**

	Controladora		Consolidado	
	31/03/2021	31/12/2020	31/03/2021	31/12/2020
PIS e COFINS a recolher	10.320	5.529	10.566	5.745
ISS a recolher	8.632	8.866	8.714	8.922
INSS a recolher	8.083	5.550	8.159	6.217
Parcelamento de PIS e COFINS	24.698	25.538	24.698	25.538
Parcelamento de ISS	25.110	21.670	25.110	21.670
Parcelamento de CPRB	22.328	23.954	22.328	23.954
Parcelamento de INSS	13.735	14.354	13.735	14.354
Parcelamento de FGTS	225	225	242	243
	113.131	105.686	113.552	106.643
Circulante	43.865	37.155	44.286	38.112
Não circulante	69.266	68.531	69.266	68.531

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

	Controladora		Consolidado	
	31/03/2021	31/12/2020	31/03/2021	31/12/2020
Imposto de renda e contribuição social	-	-	29	-
IRRF a recolher	1.023	1.581	1.283	1.896
Parcelamento de IRPJ e CSLL	3.052	3.298	3.052	3.298
	4.075	4.879	4.364	5.194
Circulante	2.234	2.565	2.523	2.880
Não circulante	1.841	2.314	1.841	2.314

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

	Controladora	
	31/03/2021	31/12/2020
Créditos fiscais diferidos		
Prejuízos fiscais de imposto de renda e base negativa contribuição social	26.821	26.092
Diferenças temporárias		
Provisão para contingências	1.555	1.550
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	393	392
Despesas com SWAP	697	617
Amortização aquisição Code7	1.945	1.729
AVP	255	146
Ativo diferido total	31.666	30.526
Débitos fiscais diferidos		
Amortização fiscal do ágio	(8.239)	(7.679)
Compra vantajosa	(101)	(115)
Passivo diferido total	(8.340)	(7.794)
Imposto de renda e contribuição social diferidos ativos	23.326	22.732
	Consolidado	
	31/03/2021	31/12/2020
Créditos fiscais diferidos		
Prejuízos fiscais de imposto de renda e base negativa contribuição social	27.171	26.443
Diferenças temporárias		
Provisão para contingências	1.555	1.550
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	393	392
Despesas com SWAP	697	617
Amortização aquisição Code7	1.945	1.729
AVP	255	146
Ativo diferido total	32.016	30.877
Débitos fiscais diferidos		
Amortização fiscal do ágio	(8.239)	(7.679)
Compra vantajosa	(100)	(105)
Passivo diferido total	(8.339)	(7.784)
Imposto de renda e contribuição social diferidos ativos	23.677	23.083

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

	Controladora	
	31/03/2021	31/12/2020
Saldo no início do período	22.732	12.656
Imposto diferido reconhecido no resultado de período	594	10.076
Saldo no final do período	23.326	22.732

	Consolidado	
	31/03/2021	31/12/2020
Saldo no início do período	23.083	12.656
Imposto diferido reconhecido no resultado de período	594	10.427
Saldo no final do período	23.677	23.083

As projeções preparadas pela Administração da Companhia, que demonstram o saldo de créditos tributários registrado contabilmente em 31 de março de 2021 será absorvido por lucros tributáveis futuros em um período não superior a 10 anos.

■ PARCELAMENTO DE PIS E COFINS

Adicionalmente realizou novos parcelamentos de PIS/COFINS no 1º, 2º e 4º trimestre de 2020. O valor da dívida parcelada no 1º trimestre foi de R\$ 1.847, no 2º trimestre foi de R\$ 4.720 e no 4º trimestre foi de R\$ 9.283.

	Parcelamento não previdenciário				
	Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	Saldo em 31/03/2021
Parcelamento nº 19679-405104/2018-08	18/06/2018	60	29	1.997	972
Parcelamento nº 10880-748825/2019-12	16/12/2019	60	47	7.478	5.646
Parcelamento nº 10880.749558/2019-09	26/12/2019	60	47	1.986	1.499
Parcelamento nº 13811-720231/2020-92	10/02/2020	60	48	1.848	1.449
Parcelamento nº 11610.720959/2020-55	09/06/2020	60	52	5.753	4.857
Parcelamento nº 18186-722.717/2020-01	23/10/2020	60	56	6.823	6.968
Parcelamento nº 18186-722842/2020-11	09/11/2020	60	57	1.706	1.572
Parcelamento nº 18186-723060/2020-91	09/12/2020	60	58	1.850	1.735
				29.441	24.698

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

■ PARCELAMENTO DE CPRB

A Companhia realizou novos parcelamentos de CPRB no 1º, 2º e 4º trimestre de 2020. O valor da dívida parcelada no 1º trimestre foi de R\$ 1.459, no 2º trimestre foi R\$ 10.529 e no 4º trimestre foi de R\$ 2.574.

	Parcelamento não previdenciário				
	Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	Saldo em 31/03/2021
Parcelamento nº 19679-405104/2018-08	18/06/2018	60	28	3.247	1.581
Parcelamento nº 10880-748.828/2019-56	16/12/2019	60	46	4.885	3.688
Parcelamento nº 10880.749436/2019-12	26/12/2019	60	46	1.501	1.134
Parcelamento nº 13811-720.216/2020-44	10/02/2020	60	48	1.765	1.384
Parcelamento nº 18186-722.717/2020-01	23/10/2020	60	56	12.824	11.622
Parcelamento nº 18186-723060/2020-91	09/12/2020	60	58	3.114	2.919
				27.336	22.328

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

■ PARCELAMENTO DE INSS

A Companhia realizou novos parcelamentos previdenciários no 1º e 2º trimestre de 2020. 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				Saldo em 31/03/2021
	Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	
Parcelamento nº 90841200035269431982	26/09/2019	60	43	1.244	760
Parcelamento nº 90831200035269421935	26/09/2019	60	43	2.895	1.769
Parcelamento nº 100821200035269000000	26/09/2019	60	43	2.654	1.621
Parcelamento nº 10880-748.834/2019-11	16/12/2019	60	46	608	394
Parcelamento nº 10880.749438/2019-01	26/12/2019	60	46	1.069	693
Parcelamento nº 13811-720.219/2020-88	10/02/2020	60	48	663	452
Parcelamento nº 10880-748.831/2019-70	16/12/2019	60	46	1.463	949
Parcelamento nº 10880.749437/2019-59	26/12/2019	60	46	1.947	1.262
Parcelamento nº 13811-720.218/2020-33	10/02/2020	60	48	1.361	916
Parcelamento nº 10880-748.836/2019-01	16/12/2019	60	46	1.297	841
Parcelamento nº 10880.749439/2019-48	26/12/2019	60	46	2.299	1.491
Parcelamento nº 13811-720.217/2020-99	10/02/2020	60	48	1.253	827
Parcelamento nº 11610.720957/2020-66	28/05/2020	60	51	2.473	1.760
				21.226	13.735

■ PARCELAMENTO DE ISS

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

	Programas de Parcelamento Incentivado - PPI				Saldo em 31/03/2021
	Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	
Parcelamento nº 2737377-0	25/11/2015	120	57	2.644	1.234
Parcelamento nº 2275089-4	20/01/2015	120	47	3.648	1.398
				6.292	2.632

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				Saldo em 31/03/2021
	Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	
Parcelamento nº 3136155-2	23/04/2018	60	26	1.912	746
Parcelamento nº 3136272-9	30/04/2018	60	26	241	95
Parcelamento nº 3137038-1	22/06/2018	60	28	281	118
Parcelamento nº 3144211-0	16/09/2019	60	43	2.893	1.896
Parcelamento nº 3146307-0	27/01/2020	60	47	4.291	3.081
Parcelamento nº 3147085-8	16/03/2020	60	49	1.015	760
Parcelamento nº 3148019-5	20/07/2020	60	53	3.959	3.213
Parcelamento nº 3149415-3	01/12/2020	60	57	4.766	4.166
Parcelamento nº 3151395-6	18/02/2021	60	60	5.317	4.897
				24.675	18.972

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

Programa Municipal de Adimplemento Permanente Administrativo - PAP					
	Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	Saldo em 31/03/2021
Parcelamento nº 013.364/19	19/09/2019	96	79	316	258
Parcelamento nº 013.362/19	19/09/2019	96	79	732	582
Parcelamento nº 017.187/19	11/12/2019	60	46	885	649
Parcelamento nº 017.661/19	11/12/2019	60	46	260	191
Parcelamento nº 005.631/20	25/06/2020	96	88	1.254	1.124
Parcelamento nº 005.841/20	07/07/2020	96	89	618	560
				4.065	3.364

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					
	Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	Saldo em 31/03/2021
Parcelamento nº 353864	06/02/2020	36	24	232	142
				232	142

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

■ 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 31/03/2021
Parcelamento FGTS MP 927/20	01/07/2020	6	1	3.784	225
				3.784	225

■ 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 31/03/2021
REFIS da Crise Lei 12.996/14	21/08/2014	120	42	7.918	3.052
				7.918	3.052

■ CRONOGRAMA DE VENCIMENTOS

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

	Em 31 de março de 2021				Total
	Menos de um ano	Entre um e três anos	Entre três e cinco anos	Acima de cinco anos	
Controladora/Consolidado	22.646	42.622	27.981	-	93.249

	Em 31 de dezembro de 2020				Total
	Menos de um ano	Entre um e três anos	Entre três e cinco anos	Acima de cinco anos	
Controladora/Consolidado	19.540	37.585	23.649	-	80.774

■ 18. PROVISÕES

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

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

	Controladora	
	31/03/2021	31/12/2020
Provisões para riscos cíveis, tributários e trabalhistas	1.636	1.623
Depósitos judiciais	(4.658)	(4.430)
Risco líquido	(3.022)	(2.807)

	Consolidado	
	31/03/2021	31/12/2020
Provisões para riscos cíveis, tributários e trabalhistas	1.636	1.623
Depósitos judiciais	(4.668)	(4.440)
Risco líquido	(3.032)	(2.817)

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
Saldo em 31 de dezembro de 2019	1.594
Adições realizadas no período	29
Saldo em 31 de dezembro de 2020	1.623
Adições realizadas no período	13
Saldo em 31 de março de 2021	1.636

A Companhia possui riscos de natureza trabalhista e cível cuja expectativa de perda avaliada pelos assessores jurídicos está classificada como possível e, portanto, nenhuma provisão foi constituída. Em 31 de março de 2021 a Companhia possuía o montante de R\$ 472 (R\$ 696 em 31 de dezembro de 2020) referentes a passivos contingentes com risco de perda classificada pelos assessores jurídicos como possível, de naturezas trabalhista e cível.

19. PATRIMÔNIO LÍQUIDO

19.1. CAPITAL SOCIAL

Em 31 de março de 2021, o capital social é de R\$ 65.000, totalmente subscrito e integralizado, representado por ações ordinárias, todas nominativas e sem valor nominal, conforme demonstradas na tabela a seguir:

	Quantidade de ações	Capital	Total
Em 31 de março de 2021	3.248	65.000	65.000
Em 31 de março de 2021	3.248	65.000	65.000

A composição acionária da Companhia está apresentada a seguir:

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

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.

19.4. DIVIDENDOS

Tendo em vista que foi apurado prejuízo no período findo de 31 de março de 2021, não houve proposta de distribuição de dividendos

20. RECEITA OPERACIONAL

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

	Controladora		Consolidado	
	31/03/2021	31/03/2020	31/03/2021	31/03/2020
Receita bruta	144.310	127.934	148.158	130.401
Impostos sobre vendas	(14.501)	(12.605)	(14.986)	(12.945)
Receita operacional líquida	129.809	115.329	133.172	117.456

21. CUSTOS E DESPESAS POR NATUREZA E FUNÇÃO

	Controladora		Consolidado	
	31/03/2021	31/03/2020	31/03/2021	31/03/2020
Despesas com pessoal	(90.710)	(85.971)	(94.035)	(88.190)
Depreciação e amortização	(9.885)	(9.615)	(10.782)	(10.385)
Material de consumo	(1.768)	(1.791)	(1.768)	(1.791)
Serviços de terceiros	(18.577)	(17.773)	(17.864)	(17.302)
Outros gastos de operação	(3.486)	(5.944)	(3.775)	(6.045)
Total	(124.426)	(121.094)	(128.224)	(123.713)
Custos dos serviços prestados	(91.242)	(83.106)	(93.584)	(84.466)
Despesas com vendas	(271)	(187)	(277)	(191)
Despesas administrativas e gerais	(33.505)	(35.336)	(34.862)	(36.602)
Outras receitas (despesas operacionais)	592	(2.465)	499	(2.454)
Total	(124.426)	(121.094)	(128.224)	(123.713)

22. RECEITAS E DESPESAS FINANCEIRAS

	Controladora		Consolidado	
	31/03/2021	31/03/2020	31/03/2021	31/03/2020
Juros sobre empréstimos	(1.470)	(5.523)	(1.470)	(5.523)
Despesas bancárias / IOF	(567)	(768)	(567)	(768)
Juros sobre arrendamentos mercantis	(579)	(853)	(579)	(853)
Juros sobre parcelamentos tributários	(1.869)	(1.353)	(1.869)	(1.353)
Juros sobre debêntures	(1.189)	(464)	(1.189)	(464)
Variação Cambial	(235)	-	(235)	-
Descontos concedidos	(333)	(453)	(439)	(454)
Outras	(496)	(738)	(505)	(741)
Despesas financeiras	(6.738)	(10.152)	(6.853)	(10.156)
Juros sobre aplicações financeiras	106	299	106	301
Variação cambial	-	131	-	131
Descontos obtidos	12	47	12	48
Outras	18	-	35	44
Receitas financeiras	136	477	153	524
	(6.602)	(9.675)	(6.700)	(9.632)

23. IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL

	Controladora		Consolidado	
	31/03/2021	31/03/2020	31/03/2021	31/03/2020
Prejuízo antes do imposto de renda e contribuição social	(1.782)	(15.886)	(1.752)	(15.889)
Alíquota fiscal combinada - %	34	34	34	34
Imposto de renda e contribuição social pela alíquota fiscal combinada	606	5.401	596	5.402
Exclusões permanentes				
Equivalência patrimonial	25	65	-	-
Outros	(37)	(44)	(32)	23
Efeito dos impostos no resultado	594	5.422	564	5.425
Corrente	-	-	(30)	(10)
Diferido	594	5.422	594	5.435
Alíquota efetiva	33	34	32	34

24. PREJUÍZO POR AÇÃO

O prejuízo por ação, básico, foi calculado com base no resultado atribuível aos acionistas controladores da Companhia no período findo em 31 de março de 2021 e a respectiva quantidade média de ações ordinárias em circulação, comparativamente com o mesmo período de 2020 conforme quadro abaixo:

	Controladora/Consolidado	
	31/03/2021	31/03/2020
Resultado atribuível aos acionais da Companhia	(1.188)	(10.464)
Média ponderada da quantidade de ações (em milhares)	3.248	3.248
Resultado básico e diluído por ação em R\$	(0,37)	(3,22)

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

25. COBERTURAS DE SEGUROS

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

Em 31 de março de 2021, a cobertura de seguros era de R\$ 120.150 (R\$ 120.150 em 31 de dezembro de 2020) para danos materiais e responsabilidade civil.

26. SALDOS E TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS

A Companhia não possui saldo de contas a pagar (fornecedores) na controladora relativo a transações com partes relacionadas no período findo em 31 de março de 2021. A Companhia possui saldo de adiantamento na controladora, devido a saldos bloqueados em conta garantia na controlada, conforme demonstrado a seguir:

	31/03/2021	31/12/2020
Adiantamento a controlada	7.023	3.255
Outras contas a receber da controlada	519	-
Fornecedores a pagar para controlada	(778)	-

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	
	31/03/2021	31/03/2020
Salários e outros benefícios de curto prazo a Administração	1.243	1.243

27. ARRENDAMENTOS

A Companhia adotou o CPC 06 (R2) / IFRS 16 para contratos que foram anteriormente identificados como arrendamentos que utilizavam o CPC 06 (R1). Portanto, a Companhia não aplicará a norma a contratos que não tenham sido previamente identificados como contratos que contenham um arrendamento nos termos do CPC 06 (R1).

A Companhia optou por utilizar as isenções propostas pela norma para contratos de arrendamento cujo prazo se encerre em 12 meses a partir da data da adoção inicial, e contratos de arrendamento cujo ativo objeto seja de baixo valor. A Companhia possui arrendamentos de determinados equipamentos de informática destinados à operação, os quais já estavam sendo contabilizados na forma da referida Norma, não requerendo, portanto, adoção inicial.

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.

Durante o ano de 2018, a Companhia efetuou uma avaliação detalhada do impacto do CPC 06 (R2), havendo adoção à Norma a partir de 01/01/2019. A taxa incremental de captação, utilizada pela Companhia para desconto, é composta pela taxa média de captação da Companhia, somado ao risco de crédito país e ajustada por um spread de risco do ativo subjacente. A posição dos arrendamentos é demonstrada a seguir:

	Controladora/Consolidado	
	31/03/2021	31/12/2020
<i>Impacto sobre o balanço patrimonial - aumento (redução):</i>		
Ativos		
Imobilizado (ativos de direito de uso)		
Custo histórico	34.653	34.688
(-) Depreciação Acumulada	(19.217)	(16.948)
Total do ativo (nota 12)	15.436	17.740
Passivos		
Arrendamentos mercantis operacionais - circulante	7.685	7.914
Arrendamentos mercantis operacionais - não circulante	9.699	11.778
Total do passivo	17.384	19.692

A movimentação dos ativos de direito de uso no período findo em 31 de março de 2021 está abaixo apresentada:

Ativo de direito de uso	Controladora/Consolidado	
	31/03/2021	31/12/2020
Direito de uso	17.740	26.684
Adições	-	1.651
Baixas	-	(570)
Depreciação do ativo de direito de uso	(2.304)	(10.025)
Saldo final	15.436	17.740

A movimentação do passivo de arrendamento no período findo em 31 de março de 2021 está abaixo apresentada:

Passivo de arrendamento	Controladora/Consolidado	
	31/03/2021	31/12/2020
Passivo de arrendamento	19.692	26.968
Adições	-	1.651
Baixas	-	(570)
Atualização monetária (AVP)	579	3.736
Pagamentos	(2.887)	(12.093)
Saldo final	17.384	19.692

Apresentamos a seguir o cronograma de vencimentos dos arrendamentos mercantis:

	Controladora/Consolidado
Até 1 ano	7.685
Entre 1 e 3 anos	9.356
Entre 3 e 5 anos	343
Saldo em 31 de março 2021	17.384

Pareceres e Declarações / Relatório da Revisão Especial - Sem Ressalva

Relatório sobre a revisão de informações trimestrais

Aos

Acionistas, Conselheiros e Administradores da

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

São Paulo – SP

Introdução

Revisamos as informações contábeis intermediárias, individuais e consolidadas, da Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (a “Companhia”), contidas no Formulário de Informações Trimestrais (“ITR”), referente ao trimestre findo em 31 de março de 2021, que compreendem o balanço patrimonial em 31 de março de 2021, e as respectivas demonstrações do resultado, do resultado abrangente, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o trimestre findo naquela data, incluindo as notas explicativas.

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

Alcance da revisão

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

Conclusão sobre as informações intermediárias individuais e consolidadas

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

Outros assuntos

Demonstrações do valor adicionado

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

Blumenau, 14 de maio de 2021.

ERNST & YOUNG

Auditores Independentes S.S.

CRC-2SP015199/O-6

Guilherme Ghidini Neto

Contador CRC-RS 067795/O-5

Pareceres e Declarações / Declaração dos Diretores sobre as Demonstrações Financeiras

DECLARAÇÃO DA DIRETORIA

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

(i) reviram, discutiram e concordam com as opiniões expressas no relatório dos auditores independentes sobre as demonstrações financeiras da Companhia referentes período encerrado em 31 de março de 2021, emitidos pela Ernst&Young Auditores Independentes S/S; e

(ii) reviram, discutiram e concordam com as informações financeiras intermediárias referentes ao período encerrado em 31 de março de 2021

São Paulo, SP, 14 de maio de 2021.

CARLOS ALBERTO FERREIRA DA SILVA

Diretor Presidente

DANIEL DE ANDRADE GOMES

Diretor Administrativo, Financeiro e de Relações com Investidores

KLEBER TOBAL BONADIA

Diretor de Comercial

JUARES CARLOS FERREIRA

Diretor de Operações

ROBERTO CARLOS DARIVA

Diretor de Operações

FABRIZIO CASTANHEIRA TORRES

Diretor de Operações

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

DECLARAÇÃO DA DIRETORIA

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

(i) reviram, discutiram e concordam com as opiniões expressas no relatório dos auditores independentes sobre as informações financeiras intermediárias da Companhia referentes ao período encerrado em 31 de março de 2021, emitidos pela Ernst&Young Auditores Independentes S/S; e

(ii) reviram, discutiram e concordam com as informações financeiras intermediárias da Companhia, referentes ao período encerrado em 31 de março de 2021

São Paulo, SP, 14 de maio de 2021.

CARLOS ALBERTO FERREIRA DA SILVA

Diretor Presidente

DANIEL DE ANDRADE GOMES

Diretor Administrativo, Financeiro e de Relações com Investidores

KLEBER TOBAL BONADIA

Diretor de Comercial

JUARES CARLOS FERREIRA

Diretor de Operações

ROBERTO CARLOS DARIVA

Diretor de Operações

FABRIZIO CASTANHEIRA TORRES

Diretor de Operações