

Flex – Gestão de Relacionamentos S.A.
Relacionamentos Inteligentes

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS INDIVIDUAIS E CONSOLIDADAS 31.12.2020

CONTATO
ri@flexcontact.com.br

www.flexcontact.com.br/investidores

ÍNDICE

BALANÇOS PATRIMONIAIS	10
DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS	12
DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS ABRANGENTES	13
DEMONSTRAÇÕES DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO	14
DEMONSTRAÇÕES DOS FLUXOS DE CAIXA	15
DEMONSTRAÇÕES DO VALOR ADICIONADO	16
1. CONTEXTO OPERACIONAL	17
1.1 DESCRIÇÃO DA SOCIEDADE:	17
2. DECLARAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO E BASE DE PREPARAÇÃO E APRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS	18
2.1 DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE	18
2.2 BASE DE PREPARAÇÃO E APRESENTAÇÃO	19
2.3 BASES DE CONSOLIDAÇÃO	20
2.6 IMPACTOS DO COVID-19 (CORONAVÍRUS):	20
3. RESUMO DAS PRINCIPAIS PRÁTICAS CONTÁBEIS	21
3.1 MOEDA FUNCIONAL E MOEDA DE APRESENTAÇÃO	21
3.2 CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA	21
3.3 ATIVOS FINANCEIROS	22
3.4 INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVATIVOS	23
3.5 CONTAS A RECEBER DE CLIENTES	23
3.6 INVESTIMENTOS	23
3.7 INTANGÍVEL	23
3.8 IMOBILIZADO	24
3.9 <i>IMPAIRMENT</i> DE ATIVOS NÃO FINANCEIROS	25
3.10 FORNECEDORES	25
3.11 EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS	25
3.12 PROVISÕES	25
3.13 IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL CORRENTES E DIFERIDOS	26
3.14 CAPITAL SOCIAL	26
3.15 RECONHECIMENTO DA RECEITA DE CONTRATO COM CLIENTE	26
3.16 DISTRIBUIÇÃO DE DIVIDENDOS	27

3.17	ESTIMATIVAS E JULGAMENTOS CONTÁBEIS CRÍTICOS	28
3.17.1	ESTIMATIVAS E PREMISSAS CONTÁBEIS CRÍTICAS	28
3.17.2	JULGAMENTOS CRÍTICOS NA APLICAÇÃO DAS POLÍTICAS CONTÁBEIS.....	28
3.18	INFORMAÇÕES POR SEGMENTOS.....	29
3.19	DEMONSTRAÇÕES DOS FLUXOS DE CAIXA	29
3.20	DEMONSTRAÇÕES DO VALOR ADICIONADO	29
3.21	NORMAS EMITIDAS, MAS AINDA NÃO VIGENTES	30
3.22	PRONUNCIAMENTOS NOVOS OU REVISADOS APLICADOS PELA PRIMEIRA VEZ EM 2020	31
4.	GESTÃO DE RISCO FINANCEIRO.....	32
4.1.	FATORES DE RISCO FINANCEIRO.....	32
4.2.	GESTÃO DE CAPITAL	36
4.3.	ESTIMATIVA DO VALOR JUSTO	37
5.	APRESENTAÇÃO DE INFORMAÇÕES POR SEGMENTOS.....	40
6.	INSTRUMENTOS FINANCEIROS POR CATEGORIA.....	41
7.	QUALIDADE DO CRÉDITO DOS ATIVOS FINANCEIROS.....	41
8.	CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA	42
9.	CONTAS A RECEBER DE CLIENTES.....	43
10.	IMPOSTOS A RECUPERAR	44
11.	INVESTIMENTOS.....	44
12.	IMOBILIZADO	46
13.	INTANGÍVEL	48
14.	FORNECEDORES.....	50
15.	EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS	51
16.	OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS	54
17.	OBRIGAÇÕES FISCAIS.....	55
18.	CONTINGÊNCIAS	61
19.	PATRIMÔNIO LÍQUIDO	62
20.	RECEITA OPERACIONAL	63
21.	CUSTOS E DESPESAS POR NATUREZA E FUNÇÃO	63
22.	RECEITAS E DESPESAS FINANCEIRAS	64
23.	IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL	65
24.	PREJUÍZO POR AÇÃO	65
25.	COBERTURAS DE SEGUROS	66
26.	SALDOS E TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS	66
27.	ARRENDAMENTOS.....	66
28.	EVENTOS SUBSEQUENTES.....	68



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 do auditor independente sobre as demonstrações financeiras individuais e consolidadas

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

Opinião

Examinamos as demonstrações financeiras individuais e consolidadas da Flex Gestão de Relacionamentos S.A. ("Companhia"), identificadas como Controladora e Consolidado, respectivamente, que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2020 e as respectivas demonstrações do resultado, do resultado abrangente, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo o resumo das principais políticas contábeis.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira, individual e consolidada, da Flex Gestão de Relacionamentos S.A. em 31 de dezembro de 2020, o desempenho individual e consolidado de suas operações e os seus respectivos fluxos de caixa individuais e consolidados para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil e com as normas internacionais de relatório financeiro (IFRS) emitidas pelo *International Accounting Standards Board* (IASB).

Base para opinião

Nossa auditoria foi conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Nossas responsabilidades, em conformidade com tais normas, estão descritas na seção a seguir intitulada "Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras individuais e consolidadas". Somos independentes em relação à Companhia e sua controlada, de acordo com os princípios éticos relevantes previstos no Código de Ética Profissional do Contador e nas normas profissionais emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade, e cumprimos com as demais responsabilidades éticas de acordo com essas normas. Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

Principais assuntos de auditoria

Principais assuntos de auditoria são aqueles que, em nosso julgamento profissional, foram os mais significativos em nossa auditoria do exercício corrente. Esses assuntos foram tratados no contexto de nossa auditoria das demonstrações financeiras individuais e consolidadas como um todo e na formação de nossa opinião sobre essas demonstrações financeiras individuais e consolidadas e, portanto, não expressamos uma opinião separada sobre esses assuntos. Para cada assunto abaixo, a descrição de como nossa auditoria tratou o assunto, incluindo quaisquer comentários sobre os resultados de nossos procedimentos, é apresentado no contexto das demonstrações financeiras tomadas em conjunto.

Nós cumprimos as responsabilidades descritas na seção intitulada “Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras individuais e consolidadas”, incluindo aquelas em relação a esses principais assuntos de auditoria. Dessa forma, nossa auditoria incluiu a condução de procedimentos planejados para responder a nossa avaliação de riscos de distorções significativas nas demonstrações financeiras. Os resultados de nossos procedimentos, incluindo aqueles executados para tratar os assuntos abaixo, fornecem a base para nossa opinião de auditoria sobre as demonstrações financeiras da Companhia.

Recuperabilidade de ágio

De acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil e com as IFRS, a Companhia é requerida a proceder anualmente um teste de recuperabilidade (*impairment*) de ágio. Em 31 de dezembro de 2020 o saldo consolidado relacionado ao ágio totalizava R\$49.187 mil, e está divulgado na nota explicativa 13 das demonstrações financeiras individuais e consolidadas.

Esse tema foi considerado um principal assunto de auditoria devido ao processo de avaliação da recuperabilidade desse ativo intangível ser complexo e envolver um elevado grau de subjetividade, bem como ser baseado em diversas premissas tais como: determinação da unidade geradora de caixa, taxa de desconto utilizada no fluxo de caixa, percentuais de crescimento dos mercados e rentabilidade de seus negócios. Tais premissas poderão ser afetadas, de forma relevante, pelas condições de mercado ou cenários econômicos futuros os quais ainda não podem ser estimados com precisão.

Como nossa auditoria conduziu esse assunto

Nossos procedimentos de auditoria consistiram, entre outros, no envolvimento de especialistas em avaliação de projeções para nos auxiliar na revisão das projeções de fluxos de caixa futuros preparadas pela administração, incluindo a avaliação da metodologia e do modelo utilizados; na análise da consistência das principais premissas e dados utilizados em comparação às perspectivas de mercado; e a análise das divulgações realizadas na nota explicativa 13 das demonstrações financeiras individuais e consolidadas. Como resultado desses procedimentos identificamos inconsistência em determinada premissa utilizada pela administração, sem, entretanto, alterar a conclusão alcançada no teste de recuperabilidade.

Baseados no resultado dos procedimentos de auditoria efetuados sobre o teste de valor recuperável do ágio, que está consistente com a avaliação da administração, consideramos que os critérios e as conclusões alcançadas de valor recuperável do ágio preparados pela administração, assim como as respectivas divulgações na nota explicativa 13, são aceitáveis, no contexto das demonstrações financeiras individuais e consolidadas tomadas em conjunto.

Reconhecimento de receita

Mensalmente, conforme notas explicativas 3.15 e 20, a Companhia realiza o reconhecimento da receita referente aos serviços prestados e não faturados por meio de lançamento de provisão dentro do mês de competência. Este assunto foi considerado significativo para a nossa auditoria, devido à magnitude dos montantes envolvidos e por envolver certo grau de julgamento da administração na estimativa da receita não faturada mensal, que pode acarretar no reconhecimento de receita em período incorreto e/ou de receita inexistente e, portanto, apresenta um risco de distorção relevante às demonstrações financeiras.

Como nossa auditoria conduziu este assunto

Nossos procedimentos incluíram, dentre outros, o recálculo das estimativas de faturamento que resultam nos saldos reconhecidos nas demonstrações financeiras, testes de lançamentos não rotineiros efetuados nas contas de receita, além de inspeção de documentação para uma amostra de vendas registradas durante o exercício.

Baseados no resultado dos procedimentos de auditoria efetuados sobre o reconhecimento de receitas no exercício, que está consistente com a avaliação da administração, consideramos que os critérios e premissas adotadas pela administração para o registro das receitas, assim como as respectivas divulgações nas notas explicativas 3.15 e 20, são aceitáveis, no contexto das demonstrações financeiras tomadas em conjunto.

Outros assuntos

Demonstrações do valor adicionado

As demonstrações individual e consolidada do valor adicionado (DVA) referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2020, elaboradas sob a responsabilidade da administração da Companhia, e apresentadas como informação suplementar para fins de IFRS, foram submetidas a procedimentos de auditoria executados em conjunto com a auditoria das demonstrações financeiras da Companhia. Para a formação de nossa opinião, avaliamos se essas demonstrações estão conciliadas com as demonstrações financeiras e registros contábeis, conforme aplicável, e se a sua forma e conteúdo estão de acordo com os critérios definidos no Pronunciamento Técnico NBC TG 09 - Demonstração do Valor Adicionado. Em nossa opinião, essas demonstrações do valor adicionado foram adequadamente elaboradas, em todos os aspectos relevantes, segundo os critérios definidos nesse Pronunciamento Técnico e são consistentes em relação às demonstrações financeiras individuais e consolidadas tomadas em conjunto.

Outras informações que acompanham as demonstrações financeiras individuais e consolidadas e o relatório do auditor

A administração da Companhia é responsável por essas outras informações que compreendem o Relatório da administração.

Nossa opinião sobre as demonstrações financeiras individuais e consolidadas não abrange o Relatório da administração e não expressamos qualquer forma de conclusão de auditoria sobre esse relatório.

Em conexão com a auditoria das demonstrações financeiras individuais e consolidadas, nossa responsabilidade é a de ler o Relatório da administração e, ao fazê-lo, considerar se esse relatório está, de forma relevante, inconsistente com as demonstrações financeiras ou com nosso conhecimento obtido na auditoria ou, de outra forma, aparenta estar distorcido de forma relevante. Se, com base no trabalho realizado, concluirmos que há distorção relevante no Relatório da administração, somos requeridos a comunicar esse fato. Não temos nada a relatar a este respeito.

Responsabilidades da administração e da governança pelas demonstrações financeiras individuais e consolidadas

A administração é responsável pela elaboração e adequada apresentação das demonstrações financeiras individuais e consolidadas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil e com as normas internacionais de relatório financeiro (IFRS), emitidas pelo *International Accounting Standards Board* (IASB), e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração de demonstrações financeiras livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Na elaboração das demonstrações financeiras individuais e consolidadas, a administração é responsável pela avaliação da capacidade de a Companhia continuar operando, divulgando, quando aplicável, os assuntos relacionados com a sua continuidade operacional e o uso dessa base contábil na elaboração das demonstrações financeiras, a não ser que a administração pretenda liquidar a Companhia e sua controlada ou cessar suas operações, ou não tenha nenhuma alternativa realista para evitar o encerramento das operações.

Os responsáveis pela governança da Companhia e sua controlada são aqueles com responsabilidade pela supervisão do processo de elaboração das demonstrações financeiras.

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras individuais e consolidadas

Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações financeiras individuais e consolidadas, tomadas em conjunto, estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro, e emitir relatório de auditoria contendo nossa opinião. Segurança razoável é um alto nível de segurança, mas não uma garantia de que a auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria sempre detecta as eventuais distorções relevantes existentes. As distorções podem ser decorrentes de fraude ou erro e são consideradas relevantes

quando, individualmente ou em conjunto, possam influenciar, dentro de uma perspectiva razoável, as decisões econômicas dos usuários tomadas com base nas referidas demonstrações financeiras.

Como parte da auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria, exercemos julgamento profissional e mantemos ceticismo profissional ao longo da auditoria. Além disso:

- Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações financeiras individuais e consolidadas, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente para fundamentar nossa opinião. O risco de não detecção de distorção relevante resultante de fraude é maior do que o proveniente de erro, já que a fraude pode envolver o ato de burlar os controles internos, conluio, falsificação, omissão ou representações falsas intencionais.
- Obtivemos entendimento dos controles internos relevantes para a auditoria para planejarmos procedimentos de auditoria apropriados às circunstâncias, mas não com o objetivo de expressarmos opinião sobre a eficácia dos controles internos da Companhia e sua controlada.
- Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela administração.
- Concluimos sobre a adequação do uso, pela administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe incerteza relevante em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da Companhia. Se concluirmos que existe incerteza relevante, devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações financeiras individuais e consolidadas ou incluir modificação em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar a Companhia a não mais se manter em continuidade operacional.
- Avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações financeiras, inclusive as divulgações e se as demonstrações financeiras individuais e consolidadas representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada.

Comunicamo-nos com os responsáveis pela governança a respeito, entre outros aspectos, do alcance e da época dos trabalhos de auditoria planejados e das constatações significativas de auditoria, inclusive as deficiências significativas nos controles internos que eventualmente tenham sido identificadas durante nossos trabalhos.

Fornecemos também aos responsáveis pela governança declaração de que cumprimos com as exigências éticas relevantes, incluindo os requisitos aplicáveis de independência, e comunicamos todos os eventuais relacionamentos ou assuntos que poderiam afetar, consideravelmente, nossa independência, incluindo, quando aplicável, as respectivas salvaguardas.

Dos assuntos que foram objeto de comunicação com os responsáveis pela governança, determinamos aqueles que foram considerados como mais significativos na auditoria das demonstrações financeiras do exercício corrente e que, dessa maneira, constituem os principais assuntos de auditoria. Descrevemos esses assuntos em nosso relatório de auditoria, a menos que lei ou regulamento tenha proibido divulgação pública do assunto, ou quando, em circunstâncias extremamente raras, determinarmos que o assunto não deve ser comunicado em nosso relatório porque as consequências adversas de tal comunicação podem, dentro de uma perspectiva razoável, superar os benefícios da comunicação para o interesse público.

Porto Alegre, 29 de março 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 dezembro de 2020 e 2019
(Em milhares de reais – R\$)

■ ATIVO

	Notas	Controladora		Consolidado	
		31/12/2020	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2019
ATIVO CIRCULANTE					
Caixa e equivalentes de caixa	8	42.287	34.419	45.136	34.762
Aplicações financeiras		5.197	5.227	5.197	5.227
Contas a receber de clientes	9	140.636	127.825	145.239	130.399
Impostos a recuperar	10	3.711	6.293	3.840	6.450
Imposto de renda e contribuição social a recuperar	10	6.979	5.048	7.025	5.326
Instrumentos financeiros derivativos	15	-	332	-	332
Partes Relacionadas	26	3.255	-	-	-
Outros créditos		9.917	9.612	9.917	9.916
Total do ativo circulante		211.982	188.756	216.354	192.412
ATIVO NÃO CIRCULANTE					
Contas a receber de clientes	9	13.982	11.959	13.982	11.959
Imposto de renda e contribuição social diferidos	17	22.732	12.656	23.083	12.656
Outros créditos		1.166	1.825	1.184	1.843
Depósitos judiciais	18	4.430	3.790	4.440	3.790
		42.310	30.230	42.689	30.248
Investimentos	11	40.818	43.093	402	401
Imobilizado	12	72.875	88.460	73.290	88.933
Intangível	13	64.362	68.155	103.930	108.177
Total do ativo não circulante		220.365	229.938	220.311	227.759
Total do ativo		432.347	418.694	436.665	420.171

■ PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO

	Notas	Controladora		Consolidado	
		31/12/2020	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2019
PASSIVO CIRCULANTE					
Fornecedores	14	19.958	24.869	20.141	24.139
Empréstimos e financiamentos	15	51.964	73.522	51.964	73.522
Obrigações trabalhistas	16	40.335	33.904	42.183	35.422
Obrigações tributárias	17	37.155	26.718	38.112	27.002
Imposto de renda e contribuição social a recolher	17	2.565	1.930	2.880	2.118
Aquisição de controladas	11	18.094	19.213	18.094	19.213
Dividendos a pagar		-	-	83	83
Instrumentos financeiros derivativos	15	2.167	-	2.167	-
Outras contas a pagar		945	4.345	1.644	4.479
Arrendamentos	27	7.914	7.471	7.914	7.471
Total do passivo circulante		181.097	191.972	185.182	193.449
PASSIVO NÃO CIRCULANTE					
Empréstimos e financiamentos	15	138.033	97.276	138.033	97.276
Obrigações tributárias	17	68.531	35.496	68.531	35.496
Imposto de renda e contribuição social a recolher	17	2.314	4.260	2.314	4.260
Provisões para riscos cíveis, tributários e trabalhistas	18	1.623	1.594	1.623	1.594
Aquisição de controladas	11	-	15.997	-	15.997
Outras contas a pagar		-	-	233	-
Arrendamentos	27	11.778	19.497	11.778	19.497
Total do passivo não circulante		222.279	174.120	222.512	174.120
PATRIMÔNIO LÍQUIDO					
	19				
Capital social		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		(34.906)	(11.275)	(34.906)	(11.275)
Total do patrimônio líquido		28.971	52.602	28.971	52.602
Total do passivo e patrimônio líquido		432.347	418.694	436.665	420.171

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019

(Em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

	Notas	Controladora		Consolidado	
		31/12/2020	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2019
Receita operacional líquida	20	488.634	505.603	497.358	513.535
Custo dos serviços prestados	21	(334.350)	(358.276)	(341.158)	(365.832)
Lucro bruto		154.284	147.327	156.200	147.703
RECEITAS (DESPESAS) OPERACIONAIS					
Despesas com vendas	21	(1.160)	(1.089)	(1.165)	(1.273)
Despesas administrativas e gerais	21	(141.801)	(139.964)	(146.218)	(140.769)
Resultado de equivalência patrimonial	11	(2.275)	(1.308)	-	-
Outras receitas (despesas) operacionais	21	(3.726)	(1.807)	(3.720)	(1.753)
LUCRO OPERACIONAL		5.322	3.159	5.097	3.908
Despesas financeiras	22	(41.076)	(33.414)	(41.147)	(33.437)
Receitas financeiras	22	2.047	1.287	2.256	1.300
Prejuízo antes dos impostos		(33.707)	(28.968)	(33.794)	(28.229)
Imposto de renda e contribuição social diferido e corrente	23				
Imposto de renda e contribuição social corrente		-	-	(264)	(739)
Imposto de renda e contribuição social diferido		10.076	9.944	10.427	9.944
Prejuízo do exercício		(23.631)	(19.024)	(23.631)	(19.024)
Atribuível a acionistas da Companhia		(23.631)	(19.024)	(23.631)	(19.024)
Prejuízo básico e diluído por ações - em R\$ por ação	24	(7,28)	(5,86)	(7,28)	(5,86)

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS ABRANGENTES

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019
(Em milhares de reais – R\$)

	Controladora		Consolidado	
	31/12/2020	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2019
Prejuízo do exercício	(23.631)	(19.024)	(23.631)	(19.024)
Resultado abrangente do exercício	(23.631)	(19.024)	(23.631)	(19.024)
Atribuível a				
Acionistas da Companhia			(23.631)	(19.024)
			(23.631)	(19.024)

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

DEMONSTRAÇÕES DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019
(Em milhares de reais – R\$)

	Atribuível aos acionistas da Controladora					Total
	Capital social	Reserva legal	Retenção de lucros	Prejuízos acumulados	Ajuste de avaliação patrimonial	
Saldos em 31 de dezembro de 2018	65.000	1.010	7.749	-	(2.133)	71.626
Prejuízo do exercício	-	-	-	(19.024)	-	(19.024)
Transferência do prejuízo para reservas	-	-	(7.749)	7.749	-	-
Saldos em 31 de dezembro de 2019	65.000	1.010	-	(11.275)	(2.133)	52.602
Prejuízo do exercício	-	-	-	(23.631)	-	(23.631)
Saldos em 31 de dezembro de 2020	65.000	1.010	-	(34.906)	(2.133)	28.971

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

DEMONSTRAÇÕES DOS FLUXOS DE CAIXA

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019
(Em milhares de reais – R\$)

	Controladora		Consolidado	
	31/12/2020	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2019
ATIVIDADES OPERACIONAIS				
Prejuízo antes do imposto de renda e da contribuição social	(33.706)	(28.968)	(33.794)	(28.229)
Ajustes para conciliar o resultado às disponibilidades geradas pelas atividades operacionais				
Depreciação e amortização	39.664	35.390	42.873	38.037
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	331	(298)	331	(298)
Equivalência patrimonial	2.275	1.306	-	-
Instrumentos financeiros derivativos	2.499	762	2.499	762
Juros sobre passivos financeiros	20.245	22.858	20.245	22.858
Provisões	29	279	29	279
	31.337	31.329	32.183	33.409
VARIAÇÕES NOS ATIVOS E PASSIVOS				
AUMENTO (REDUÇÃO) NO ATIVO				
Contas a receber	(15.165)	(20.078)	(17.194)	(20.223)
Impostos a recuperar	651	(1.662)	911	(1.292)
Outros créditos	(3.540)	5.713	8	5.285
AUMENTO (REDUÇÃO) DE PASSIVO				
Fornecedores	(4.911)	2.403	(3.998)	2.975
Obrigações trabalhistas	6.431	(4.838)	6.761	(4.480)
Obrigações tributárias	42.161	36.051	42.961	36.212
Outras contas a pagar	(1.751)	1.238	(2.105)	1.366
Juros pagos	(20.965)	(3.563)	(20.965)	(3.563)
Imposto de renda e contribuição social pagos	-	-	(264)	(1.115)
Fluxo de caixa gerado (consumido) nas atividades operacionais	34.248	46.593	38.298	48.574
FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO				
Pagamento de cotas adquiridas de controladas	(15.364)	(14.941)	(15.364)	(14.941)
Aplicações financeiras	30	(5.227)	30	(5.227)
Aquisições de ativo imobilizado e intangível	(20.857)	(22.611)	(22.401)	(24.757)
Caixa líquido proveniente das atividades de investimento	(36.191)	(42.779)	(37.735)	(44.925)
FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO				
Arrendamentos pagos	(12.093)	(11.333)	(12.093)	(11.333)
Captação de empréstimos e financiamentos	110.724	124.347	110.724	124.347
Amortização de empréstimos e financiamentos	(88.820)	(109.734)	(88.820)	(109.734)
Caixa líquido proveniente das atividades de financiamento	9.811	3.280	9.811	3.280
SALDO DE CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA				
Caixa e equivalentes de caixa no início do período	34.419	27.325	34.762	27.833
Caixa e equivalentes de caixa no final do período	42.287	34.419	45.136	34.762
AUMENTO (REDUÇÃO) DE CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA	7.868	7.094	10.374	6.929

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

DEMONSTRAÇÕES DO VALOR ADICIONADO

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019

(Em milhares de reais – R\$)

	Notas	Controladora		Consolidado	
		31/12/2020	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2019
1. RECEITAS		543.374	564.067	553.561	574.467
Vendas de serviços	20	542.792	560.501	552.889	570.798
Outras receitas operacionais		913	3.269	1.003	3.372
Provisão para créditos de liquidação duvidosa		(331)	297	(331)	297
2. INSUMOS E SERVIÇOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS		(92.758)	(100.311)	(90.502)	(99.707)
Custos dos serviços prestados		(51.706)	(56.024)	(48.187)	(56.194)
Materiais, energia, serviços de terceiros e outros		(41.052)	(44.287)	(42.315)	(43.513)
3. VALOR ADICIONADO BRUTO (1 ; 2)		450.616	463.756	463.059	474.760
4. DEPRECIAÇÃO E AMORTIZAÇÃO		(39.664)	(35.390)	(42.873)	(38.037)
Depreciação e amortização	21	(39.664)	(35.390)	(42.873)	(38.037)
5. VALOR ADICIONADO LÍQUIDO (3 ; 4)		410.952	428.366	420.186	436.723
6. VALOR ADICIONADO RECEBIDO EM TRANSFERÊNCIA		(228)	(19)	2.255	1.300
Resultado de equivalência patrimonial	11	(2.275)	(1.306)	-	-
Receitas financeiras	22	2.047	1.287	2.255	1.300
7. VALOR ADICIONADO PARA DISTRIBUIÇÃO (5 + 6)		410.724	428.347	422.441	438.023
8. DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO		410.724	428.347	422.441	438.023
PESSOAL	21	342.614	365.102	352.594	372.548
Remuneração direta		236.110	252.314	243.537	257.366
Benefícios		56.054	60.364	57.431	61.652
FGTS		22.008	24.730	22.653	25.190
Outros		28.442	27.694	28.973	28.340
IMPOSTOS, TAXAS E CONTRIBUIÇÕES		45.070	45.692	46.356	47.752
Federais		24.948	26.710	25.970	28.467
Municipais		20.122	18.982	20.386	19.285
REMUNERAÇÃO DO CAPITAL DE TERCEIROS FINANCIADORES		46.671	36.577	47.122	36.747
Despesas financeiras	22	41.076	33.414	41.147	33.437
Aluguéis		5.595	3.163	5.975	3.310
REMUNERAÇÃO DO CAPITAL PRÓPRIO		(23.631)	(19.024)	(23.631)	(19.024)
Prejuízo do exercício		(23.631)	(19.024)	(23.631)	(19.024)

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

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.

Entre julho e setembro de 2018, a Companhia realizou o reperfilamento de sua dívida bancária, aumentando a dívida bruta de R\$ 114 milhões em 31.12.2017 para R\$ 143 milhões em 31.12.2018. Isso viabilizou o alongamento do perfil da dívida da Companhia de 20 para 40 meses, além do aumento no saldo médio de caixa e equivalentes de caixa na ordem de R\$ 9 milhões.

Em 18 de dezembro de 2018 a Companhia adquiriu 100% do capital social da Code7 Software e Plataformas de Tecnologias Ltda. (“Code7”) e de sua controlada IT2 Serviços de Tecnologia da Informação Ltda. (“IT2”). Em 31 de dezembro de 2018 a Code7 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, AITY 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

2.1 Declaração de conformidade

As demonstrações financeiras individuais (Controladora) e consolidadas (Consolidado) foram elaboradas e estão sendo apresentadas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, que compreendem as deliberações emitidas pela Comissão de Valores Mobiliários (“CVM”) e os pronunciamentos, orientações e interpretações emitidas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (“CPC”), e de acordo com as normas e procedimentos do *International Financial Reporting Standards* (“IFRS”) emitidos pelo *International Accounting Standards Board* (“IASB”).

Essas demonstrações evidenciam todas as informações relevantes próprias das demonstrações financeiras e, somente elas, as quais estão consistentes com as utilizadas pela administração na sua gestão.

A emissão das demonstrações financeiras foi autorizada pela Diretoria Executiva e pelo Conselho de Administração em 29 de março de 2021.

2.2 Base de preparação e apresentação

As demonstrações financeiras da Companhia para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019 são apresentadas em reais, que é a moeda funcional e de apresentação da Companhia.

As normas contábeis adotadas no Brasil requerem a apresentação da Demonstração do Valor Adicionado (“DVA”), individual e consolidado. As normas IFRS não requerem sua apresentação. Como consequência, pelas normas IFRS, a DVA está sendo apresentada como informação suplementar, sem prejuízo ao conjunto destas demonstrações financeiras.

As demonstrações financeiras foram preparadas considerando o custo histórico como base de valor (exceto quando exigido critério diferente) e ajustadas para refletir a avaliação de ativos e passivos mensurados a valor justo ou considerando a marcação a mercado, quando tais avaliações são exigidas pelo IFRS.

As demonstrações financeiras foram elaboradas com apoio em diversas bases de avaliação utilizadas nas estimativas contábeis. As estimativas contábeis envolvidas na preparação das demonstrações financeiras foram apoiadas em fatores objetivos e subjetivos, com base no julgamento da Administração para determinação do valor adequado a ser registrado nas demonstrações financeiras. Itens significativos sujeitos a essas estimativas e premissas incluem a seleção de vidas úteis do ativo imobilizado e sua recuperabilidade nas operações, avaliação da recuperabilidade dos ativos de vida útil indefinida, avaliação de ativos financeiros pelo valor justo, análise do risco de crédito para determinação das perdas estimadas para redução ao valor recuperável das contas a receber, assim como a análise dos demais riscos para determinação de outras provisões, inclusive para riscos judiciais.

A liquidação das transações envolvendo essas estimativas poderá resultar em valores divergentes dos registrados nas demonstrações financeiras devido aos critérios inerentes ao processo de estimativas. A Companhia revisa suas estimativas anualmente.

As políticas contábeis adotadas na preparação das demonstrações financeiras individuais e consolidadas para o exercício findo em 31 de dezembro de 2020 são consistentes com as utilizadas na elaboração das demonstrações financeiras individuais e consolidadas do exercício findo em 31 de dezembro de 2019.

Na preparação destas demonstrações financeiras, a Companhia adotou todas as normas, revisões de normas e interpretações emitidas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC) e aprovadas pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC), e *International Financial Reporting Standards* (“IFRS”) emitidos pelo *International Accounting Standards Board* (“IASB”) que estavam em vigor em 31 de dezembro de 2020.

2.3 Bases de consolidação

A Companhia consolida todas as entidades sobre as quais detém o controle, isto é, quando exposta ou tem direitos a retornos variáveis de seu envolvimento com a investida e tem capacidade de dirigir as atividades relevantes da investida.

As demonstrações financeiras consolidadas compreendem as demonstrações financeiras da Companhia e sua controlada em 31 de dezembro de 2020 e 2019 (nota 11). A Companhia detinha a seguinte participação societária direta:

Investida	Tipo	País (sede)	Atividade principal	Percentual de participação	
				2020	2019
Code7 Software e Plataformas de Tecnologias Ltda..	Controlada integral	Brasil	Tecnologia da informação	100%	100%

A participação societária em sociedade controlada está avaliada pelo método da equivalência patrimonial nas demonstrações financeiras individuais. Nas demonstrações financeiras consolidadas o investimento e todo o saldo de ativo e passivo, receita e despesa decorrente de transação e participação do patrimônio líquido na controlada é eliminado integralmente. Não há investimento em sociedade de controle conjunto.

Controlada é a entidade na qual a Companhia detém o controle. A controlada é totalmente consolidada a partir da data em que o controle é transferido para a Companhia. A consolidação é interrompida a partir da data em que a Companhia deixa de ter o controle.

Os ativos identificáveis adquiridos e os passivos e passivos contingentes assumidos para a aquisição de controladas em uma combinação de negócios são mensurados inicialmente pelos valores justos na data da aquisição. A Companhia reconhece a participação não controladora na adquirida, tanto pelo seu valor justo como pela parcela proporcional da participação não controladora no valor justo de ativos líquidos da adquirida. A mensuração da participação não controladora é determinada em cada aquisição realizada. Custos relacionados com aquisição são contabilizados no resultado do exercício conforme incorridos.

2.6 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 dezembro de 2020, 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 2019, bem como eventos ocorridos até 31 de dezembro de 2020, 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 principais políticas contábeis aplicadas na preparação dessas demonstrações financeiras estão definidas abaixo. Essas políticas foram aplicadas de modo consistente nos exercícios apresentados, salvo disposição em contrário.

3.1 Moeda funcional e moeda de apresentação

Os itens incluídos nas demonstrações financeiras são mensurados usando a moeda do principal ambiente econômico no qual a Companhia atua ("moeda funcional"). A moeda funcional da Companhia é o Real (R\$) e as presentes demonstrações financeiras estão apresentadas em milhares de reais.

3.2 Caixa e equivalentes de caixa

Caixa e equivalentes de caixa incluem o caixa, os depósitos bancários e outros investimentos de curto prazo de alta liquidez, com vencimentos originais de até três meses, e com risco insignificante de mudança de valor.

3.3 Ativos financeiros

c) Classificação

A Companhia classifica seus ativos financeiros, no reconhecimento inicial, sob as categorias de custo amortizado e mensurados a valor justo por meio do resultado, no caso de instrumentos financeiros derivativos. A classificação depende da finalidade para a qual os ativos financeiros foram adquiridos.

d) Custo amortizado

São classificados os ativos financeiros não derivativos, com pagamentos fixos ou determináveis, que não são cotados em um mercado ativo. São apresentados como ativo circulante, exceto aqueles com prazo de vencimento superior a 12 meses após a data de emissão do balanço (estes são classificados como ativos não circulantes). Os ativos financeiros mensurados ao custo amortizado da Companhia compreendem "Caixa e equivalentes de caixa" (Nota 8), "Contas a receber de clientes" (Nota 9) e "Outras contas a receber" (Nota 9).

e) Reconhecimento e mensuração

As compras e as vendas de ativos financeiros são normalmente reconhecidas na data da negociação. Os investimentos são, inicialmente, reconhecidos pelo valor justo, acrescidos dos custos da transação para todos os ativos financeiros não classificados como ao valor justo por meio do resultado. Os ativos financeiros são baixados quando os direitos de receber fluxos de caixa tenham vencido ou tenham sido transferidos; neste último caso, desde que a Companhia tenha transferido, significativamente, todos os riscos e os benefícios de propriedade. Os ativos financeiros dessa categoria são contabilizados pelo custo amortizado, usando o método da taxa efetiva de juros.

f) Compensação de instrumentos financeiros

Ativos e passivos financeiros são compensados e o valor líquido é reportado no balanço patrimonial quando há um direito legal de compensar os valores reconhecidos e há a intenção de liquidá-los em uma base líquida, ou realizar o ativo e liquidar o passivo simultaneamente. Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e de 2019 não há ativos e passivos financeiros compensados.

g) Impairment de ativos financeiros

A Companhia avalia na data de cada balanço se há evidência objetiva de que um ativo financeiro ou grupo de ativos financeiros está deteriorado. Um ativo ou grupo de ativos financeiros está deteriorado e as perdas por *impairment* são incorridas somente se há evidência objetiva de *impairment* como resultado de um ou mais eventos ocorridos após o reconhecimento inicial dos ativos (um "evento de perda") e aquele evento (ou eventos) de perda têm um impacto nos fluxos de caixa futuros estimados do ativo financeiro ou grupo de ativos financeiros que pode ser estimado de maneira confiável.

O montante da perda por *impairment* é mensurado como a diferença entre o valor contábil dos ativos e o valor presente dos fluxos de caixa futuros estimados (excluindo os prejuízos de crédito futuro que não foram incorridos) descontados à taxa de juros em vigor original dos ativos financeiros. O valor contábil do ativo é reduzido e o valor do prejuízo é

reconhecido na demonstração do resultado. Como um expediente prático, a Companhia pode mensurar o *impairment* com base no valor justo de um instrumento utilizando um preço de mercado observável.

Se, num período subsequente, o valor da perda por *impairment* diminuir e a diminuição puder ser relacionada objetivamente com um evento que ocorreu após o *impairment* ser reconhecido (como uma melhoria na classificação de crédito do devedor), a reversão dessa perda reconhecida anteriormente será reconhecida na demonstração do resultado.

3.4 Instrumentos financeiros derivativos

Os derivativos para negociação são classificados como ativo ou passivo circulante. O valor justo total de um instrumento derivativo é classificado como ativo ou passivo não circulante, se o período remanescente para o vencimento do item protegido pelo instrumento derivativo for superior a 12 meses. As variações no valor justo de qualquer um desses instrumentos derivativos são reconhecidas imediatamente na demonstração do resultado em "Receitas e Despesas Financeiras".

3.5 Contas a receber de clientes

As contas a receber de clientes correspondem aos valores a receber pela prestação de serviços, no curso normal das atividades da Companhia, incluindo valores que encontram-se em negociação junto a clientes, com período de até dez meses. Se o prazo de recebimento é equivalente a um ano ou menos, as contas a receber são classificadas no ativo circulante. Caso contrário, estão apresentadas no ativo não circulante.

As contas a receber de clientes são, inicialmente, reconhecidas pelo valor presente dos fluxos de caixa futuros esperados e, subsequentemente, mensuradas pelo custo amortizado com o uso do método da taxa efetiva de juros menos a provisão para créditos de liquidação duvidosa ("PDD" ou *impairment*).

3.6 Investimentos

Os investimentos são, inicialmente, reconhecidos pelo valor justo, acrescidos dos custos da transação para todos os ativos financeiros não classificados como ao valor justo por meio do resultado. Os ativos financeiros ao valor justo por meio de resultado são, inicialmente, reconhecidos pelo valor justo, e os custos da transação são debitados à demonstração do resultado.

3.7 Intangível

a) Ágio na aquisição de controladas

O ágio resulta da aquisição de controladas e representa o excesso da (i) contraprestação transferida, do valor da participação de não controladores na adquirida e (ii) do valor justo na data da aquisição de qualquer participação patrimonial anterior na adquirida em relação ao valor justo dos ativos líquidos identificáveis adquiridos. Caso o total da contraprestação transferida, a participação dos não controladores reconhecida e a participação mantida anteriormente medida pelo valor justo seja menor do que o valor justo dos ativos líquidos da controlada adquirida, no caso de uma compra vantajosa, a diferença é reconhecida diretamente na demonstração do resultado.

b) Marcas registradas

As marcas registradas adquiridas em uma combinação de negócios são reconhecidas pelo valor justo na data da aquisição. Posteriormente, as marcas avaliadas com vida útil definida são contabilizadas pelo seu valor de custo menos a amortização acumulada. A amortização é calculada pelo método linear para alocar o custo das marcas registradas durante sua vida útil estimada de 2 a 18 anos.

c) Relações contratuais com clientes

As relações contratuais com clientes, adquiridas em uma combinação de negócios, são reconhecidas pelo valor justo na data da aquisição. As relações contratuais com clientes têm vida útil finita e são contabilizadas pelo seu valor de custo menos a amortização acumulada. A amortização é calculada usando o método linear durante a vida esperada da relação com o cliente. As carteiras de clientes adquiridas em uma combinação de negócios possuem vida útil estimada de 5 a 13 anos.

d) Softwares

As licenças de softwares são capitalizadas com base nos custos incorridos para adquirir os *softwares* e fazer com que eles estejam prontos para serem utilizados. Esses custos são amortizados durante a vida útil estimada dos softwares de três a sete anos.

Os custos associados à manutenção de softwares são reconhecidos como despesa, conforme incorridos. Os custos de desenvolvimento que são diretamente atribuíveis aos projetos de produtos de software identificáveis e exclusivos, controlados pelo Grupo, são reconhecidos como ativos intangíveis.

Os custos diretamente atribuíveis, que são capitalizados como parte do produto de software, incluem os custos com empregados alocados no desenvolvimento de softwares e uma parcela adequada das despesas indiretas aplicáveis. Os custos também incluem os custos de financiamento incorridos durante o período de desenvolvimento do software.

Outros gastos de desenvolvimento que não atendam aos critérios de capitalização são reconhecidos como despesa, conforme incorridos. Os custos de desenvolvimento previamente reconhecidos como despesa não são reconhecidos como ativo em período subsequente.

Os custos de desenvolvimento de softwares reconhecidos como ativos são amortizados durante sua vida útil estimada, não superior a cinco anos.

3.8 Imobilizado

O imobilizado é mensurado pelo seu custo histórico, menos depreciação acumulada. O custo histórico inclui os gastos diretamente atribuíveis à aquisição dos itens. O custo histórico também inclui os custos de financiamento relacionados com a aquisição de ativos qualificados.

Os custos subsequentes são incluídos no valor contábil do ativo ou reconhecidos como um ativo separado, conforme apropriado, somente quando for provável que fluam benefícios econômicos futuros associados a esses custos e que possam ser mensurados com segurança. O valor contábil de itens ou peças substituídas é baixado. Todos os outros reparos e manutenções são lançados em contrapartida ao resultado do exercício, quando incorridos.

A depreciação é calculada usando o método linear considerando a vida útil estimada, como segue:

	Anos
Máquinas e equipamentos	10
Benfeitorias em imóveis de terceiros	7
Equipamentos de processamento de dados	5
Móveis, utensílios e equipamentos	10
Licenças de softwares	5
Softwares desenvolvidos internamente	5

Os ganhos e as perdas de alienações são determinados pela comparação dos resultados com o seu valor contábil e são reconhecidos em "Outras despesas e receitas operacionais" na demonstração do resultado.

3.9 Impairment de ativos não financeiros

Os ativos que estão sujeitos à amortização são revisados para a verificação de *impairment* sempre que eventos ou mudanças nas circunstâncias indicarem que o valor contábil pode não ser recuperável. Uma perda por *impairment* é reconhecida quando o valor contábil do ativo excede seu valor recuperável, o qual representa o maior valor entre o valor justo de um ativo menos seus custos de venda e o seu valor em uso.

A Companhia realizou teste e não identificou nenhum ativo não financeiro para o qual devesse reconhecer provisão para redução ao valor recuperável.

3.10 Fornecedores

As contas a pagar aos fornecedores são obrigações a pagar por bens ou serviços que foram adquiridos no curso normal dos negócios, sendo classificadas como passivos circulantes se o pagamento for devido no período de até um ano. Caso contrário, as contas a pagar são apresentadas como passivo não circulante.

Elas são, inicialmente, reconhecidas pelo valor justo e, subsequentemente, mensuradas pelo custo amortizado com o uso do método de taxa efetiva de juros.

3.11 Empréstimos e financiamentos

Os empréstimos são reconhecidos, inicialmente, pelo valor justo, líquido dos custos incorridos na transação e são, subsequentemente, demonstrados pelo custo amortizado. Qualquer diferença entre os valores captados (líquidos dos custos da transação) e o valor total a pagar é reconhecida na demonstração do resultado durante o período em que os empréstimos estejam em aberto, utilizando o método da taxa efetiva de juros.

Os empréstimos são classificados como passivo circulante, a menos que a Companhia tenha um direito incondicional de diferir a liquidação do passivo por, pelo menos, 12 meses após a data do balanço.

3.12 Provisões

As provisões para ações judiciais (trabalhista, civil e tributária) são reconhecidas quando: (i) o Grupo tem uma obrigação presente ou não formalizada (*constructive obligation*) como resultado de eventos já ocorridos; (ii) é provável que uma saída de recursos seja necessária para liquidar a obrigação; e (iii) o valor puder ser estimado com segurança.

Quando houver uma série de obrigações similares, a probabilidade de liquidá-las é determinada levando-se em consideração as particularidades de cada classe de obrigações. Uma provisão é reconhecida mesmo que a probabilidade de liquidação relacionada com qualquer item individual incluído na mesma classe de obrigações seja pequena.

3.13 Imposto de renda e contribuição social correntes e diferidos

O imposto de renda e a contribuição social do exercício correntes e diferidos são calculados com base nas alíquotas de 15%, acrescidas do adicional de 10% sobre o lucro tributável excedente de R\$ 240 para imposto de renda e 9% sobre o lucro tributável para contribuição social sobre o lucro líquido.

A despesa com imposto de renda e contribuição social compreende as parcelas correntes e diferidas. O imposto corrente e o imposto diferido são reconhecidos no resultado a menos que estejam relacionados à combinação de negócios, ou itens diretamente reconhecidos no patrimônio líquido ou em outros resultados abrangentes.

O imposto corrente é o imposto a pagar ou a receber esperado sobre o lucro tributável do exercício, a taxas de impostos decretadas ou substantivamente decretadas na data de apresentação das demonstrações financeiras e qualquer ajuste aos impostos a pagar com relação aos exercícios anteriores.

O imposto diferido é reconhecido com relação às diferenças temporárias entre os valores contábeis de ativos e passivos para fins contábeis e os correspondentes valores usados para fins de tributação e os prejuízos fiscais. O imposto diferido é mensurado pelas alíquotas que se espera serem aplicadas às diferenças temporárias quando elas revertem, baseando-se nas leis que foram decretadas ou substantivamente decretadas até a data de apresentação das demonstrações financeiras.

Ativos de imposto de renda e contribuição social diferido são revisados a cada data de relatório e serão reduzidos na medida em que sua realização não seja mais provável.

3.14 Capital social

As ações ordinárias são classificadas no patrimônio líquido.

Os custos incrementais diretamente atribuíveis à emissão de novas ações ou opções são demonstrados no patrimônio líquido como uma dedução do valor captado, líquida de impostos.

3.15 Reconhecimento da receita de contrato com cliente

A receita é mensurada com base na contraprestação precificada no contrato com o cliente, pelo valor justo da contrapartida recebida ou a receber, deduzida dos tributos incidentes sobre ela.

A receita é reconhecida de acordo com a observância das seguintes etapas: (i) identificação dos direitos e compromissos do contrato com o cliente; (ii) identificação das obrigações de desempenho contratadas; (iii) determinação do preço da transação; (iv) alocação do preço às obrigações de desempenho; e (v) reconhecimento quando (ou na medida em que) as obrigações de desempenho são satisfeitas. Uma receita só é reconhecida quando não há incerteza significativa quanto à sua realização.

A receita é reconhecida conforme os contratos firmados, cuja obrigação de desempenho é atendida mensalmente, dado que o cliente simultaneamente recebe e consome os benefícios fornecidos pela Companhia, conseqüentemente, o valor da contraprestação reflete o valor justo a receber no momento em que o serviço é efetivamente prestado. A Companhia baseia suas estimativas em resultados históricos, levando em consideração o tipo de cliente, o tipo de transação e as especificações de cada serviço prestado.

A seguir fornecemos informações sobre a natureza e a época do cumprimento de obrigações de desempenho em contratos com clientes, incluindo condições de pagamento significativas e as políticas de reconhecimento de receitas relacionadas.

Serviços de telemarketing

A Companhia reconhece a receita pelo valor justo da contraprestação, por meio da prestação de serviços de telemarketing ativo/receptivo em um determinado período. A apuração do volume de serviços prestados para o cliente ocorre em bases mensais. Os clientes obtêm controle dos serviços prestados pela Companhia a partir do momento em que o consomem. A receita é estimada para o serviço prestado no mês com base em condições contratuais, as quais incluem, principalmente, volume de atendimentos e/ou vendas realizadas. As faturas são emitidas mensalmente e são pagas, usualmente, em 60 dias a partir de sua emissão.

Serviços de recuperação de crédito

A Companhia reconhece a receita pelo valor justo da contraprestação, por meio da prestação de serviços de recuperação de crédito em um determinado período. A apuração do volume de serviços prestados para o cliente ocorre em bases mensais. A receita é estimada para o serviço prestado no mês com base em condições contratuais, as quais incluem, principalmente, volume de créditos recuperados. As faturas são emitidas mensalmente e são pagas, usualmente, em 60 dias a partir de sua emissão.

Licença de software e suporte

As receitas decorrentes das licenças de softwares comercializadas são reconhecidas pelo valor justo da contraprestação, por meio da instalação e disponibilização do acesso ao sistema. A receita é definida em contrato, segmentada de outros itens que o contrato possa ter, tais como a obrigação de prestar serviços de manutenção e suporte, a qual é reconhecida em bases mensais definidas contratualmente.

Receitas financeiras

As receitas e despesas financeiras são reconhecidas conforme o prazo decorrido pelo regime de competência, usando o método da taxa efetiva de juros. As receitas financeiras abrangem, principalmente, receitas de juros sobre aplicações.

3.16 Distribuição de dividendos

A distribuição de dividendos para os acionistas da Companhia é reconhecida como um passivo nas demonstrações financeiras ao final do exercício, com base no estatuto social da Companhia. Qualquer valor acima do mínimo obrigatório somente é provisionado na data em que são aprovados em assembleia geral.

3.17 Estimativas e julgamentos contábeis críticos

As estimativas e os julgamentos contábeis são continuamente avaliados e baseiam-se na experiência histórica e em outros fatores, incluindo expectativas de eventos futuros, consideradas razoáveis para as circunstâncias.

3.17.1 Estimativas e premissas contábeis críticas

Com base em premissas, o Grupo faz estimativas com relação ao futuro. Por definição, as estimativas contábeis resultantes raramente serão iguais aos respectivos resultados reais. As estimativas e premissas que apresentam um risco significativo, com probabilidade de causar um ajuste relevante nos valores contábeis de ativos e passivos para o próximo exercício social, estão contempladas a seguir:

a) *Perda (impairment) do ágio*

Anualmente, a Companhia testa eventuais perdas (*impairment*) no ágio, de acordo com a política contábil apresentada, vigente. Os valores recuperáveis de Unidades Geradoras de Caixa (UGCs) são determinados com base em cálculos do valor em uso, efetuados com base em estimativas de fluxos de caixa futuro (Nota 13).

A Companhia efetuou a respectiva análise para o exercício findo em 31 de dezembro de 2019 e não foram identificadas perdas a serem reconhecidas.

b) *Valor justo de derivativos e outros instrumentos financeiros*

O valor justo de instrumentos financeiros é determinado mediante o uso de técnicas de avaliação. A Companhia usa seu julgamento para escolher diversos métodos e definir premissas que se baseiam principalmente nas condições de mercado existentes na data do balanço.

c) *Vida útil do ativo imobilizado*

O imobilizado é depreciado usando o método linear durante a vida útil estimada dos ativos. A vida útil é revisada anualmente.

3.17.2 Julgamentos críticos na aplicação das políticas contábeis

a) *Provisões*

A Companhia e suas controladas são parte envolvidas em vários processos judiciais e administrativos. 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). A probabilidade de perda é avaliada com base na evidência disponível, inclusive a opinião dos consultores legais internos e externos. A Companhia e suas controladas acreditam que essas provisões estão reconhecidas adequadamente nas demonstrações financeiras.

b) Tributos

Ativo fiscal diferido é reconhecido para todos os prejuízos fiscais não utilizados na extensão em que seja provável que haja lucro tributável futuro disponível para permitir a utilização dos referidos prejuízos. Julgamento significativo da Administração é requerido para determinar o valor do ativo fiscal diferido que pode ser reconhecido, com base no prazo provável e nível de lucros tributáveis futuros, juntamente com estratégias de planejamento fiscal. Esses prejuízos fiscais não prescrevem e podem ser utilizados para fins de compensação com lucro tributável futuro, sendo que a compensação dos prejuízos fiscais acumulados fica restrita ao limite de 30% do lucro tributável gerado em determinado exercício fiscal.

c) Taxa incremental sobre empréstimos

A Companhia não é capaz de determinar prontamente a taxa de juros implícita no arrendamento e, portanto, considera a sua taxa de incremental sobre empréstimos para mensurar os passivos do arrendamento. A taxa incremental é a taxa de juros que a Companhia teria que pagar ao pedir emprestado, por prazo semelhante e com garantia semelhante, os recursos necessários para obter o ativo com valor similar ao ativo de direito de uso em ambiente econômico similar. Dessa forma, essa avaliação requer que a Administração considere estimativas quando não há taxas observáveis disponíveis (como por exemplo, subsidiárias que não realizam operações de financiamento) ou quando elas precisam ser ajustadas para refletir os termos e condições de um arrendamento (por exemplo, quando os arrendamentos não estão na moeda funcional de uma subsidiária).

A Companhia estima a taxa incremental usando dados observáveis (como taxas de juros de mercado) quando disponíveis e considera nesta estimativa aspectos que são específicos da Companhia (como o rating de crédito da subsidiária).

3.18 Informações por segmentos

Informação por segmento: um segmento operacional é um componente da Companhia que desenvolve atividades de negócio para obter receitas e incorrer despesas. Os segmentos operacionais refletem a forma como a Administração da Companhia revisa as informações financeiras para tomada de decisão e estão apresentados de modo consistente com o relatório interno fornecido para a Diretoria Executiva, onde se concentra a tomada das principais decisões operacionais da Companhia e responsável por implementar as estratégias definidas pelo Conselho de Administração. A Administração da Companhia identificou os segmentos operacionais, que atendem aos parâmetros quantitativos e qualitativos de divulgação.

3.19 Demonstrações dos fluxos de caixa

A Demonstração dos Fluxos de Caixa (“DFC”) foi preparada conforme o IAS 7 / CPC 03 (R2) – Demonstração dos Fluxos de Caixa e reflete as modificações no caixa que ocorreram nos exercícios apresentados utilizando-se o método indireto.

3.20 Demonstrações do valor adicionado

A Demonstração do Valor Adicionado (“DVA”) é apresentada de forma suplementar em atendimento à legislação societária brasileira e foi preparada seguindo o CPC09 – Demonstração do Valor Adicionado (NBC TG 09).

Sua finalidade é evidenciar a riqueza criada pela Companhia durante o exercício, bem como demonstrar sua distribuição entre os diversos agentes (stakeholders).

3.21 Normas emitidas, mas ainda não vigentes

As normas e interpretações novas e alteradas emitidas, mas não ainda em vigor até a data de emissão das demonstrações financeiras da Companhia, estão descritas a seguir. A Companhia pretende adotar essas normas e interpretações novas e alteradas, se cabível, quando entrarem em vigor.

IFRS 17 - Contratos de seguro

Em maio de 2017, o IASB emitiu a IFRS 17 - Contratos de Seguro (norma ainda não emitida pelo CPC no Brasil, mas que será codificada como CPC 50 - Contratos de Seguro e substituirá o CPC 11 – Contratos de Seguro), uma nova norma contábil abrangente para contratos de seguro que inclui reconhecimento e mensuração, apresentação e divulgação. Assim que entrar em vigor, a IFRS 17 (CPC 50) substituirá a IFRS 4 - Contratos de Seguro (CPC 11) emitida em 2005. A IFRS 17 aplica-se a todos os tipos de contrato de seguro (como de vida, ramos elementares, seguro direto e resseguro), independentemente do tipo de entidade que os emitem, bem como determinadas garantias e instrumentos financeiros com características de participação discricionária. Aplicam-se algumas exceções de escopo. O objetivo geral da IFRS 17 é fornecer um modelo contábil para contratos de seguro que seja mais útil e consistente para as seguradoras. Em contraste com os requisitos da IFRS 4, os quais são amplamente baseados em políticas contábeis locais vigentes em períodos anteriores, a IFRS 17 fornece um modelo abrangente para contratos de seguro, contemplando todos os aspectos contábeis relevantes. O foco da IFRS 17 é o modelo geral, complementado por:

- Uma adaptação específica para contratos com características de participação direta (abordagem de taxa variável).
- Uma abordagem simplificada (abordagem de alocação de prêmio) principalmente para contratos de curta duração.

A IFRS 17 vigora para períodos iniciados a partir de 1º de janeiro de 2023, sendo necessária a apresentação de valores comparativos. A adoção antecipada é permitida se a entidade adotar também a IFRS 9 e a IFRS 15 na mesma data ou antes da adoção inicial da IFRS 17. Essa norma não se aplica a Companhia.

Alterações ao IAS 1: Classificação de passivos como circulante ou não circulante

Em janeiro de 2020, o IASB emitiu alterações nos parágrafos 69 a 76 do IAS 1, correlato ao CPC 26, de forma a especificar os requisitos para classificar o passivo como circulante ou não circulante. As alterações esclarecem:

- O que significa um direito de postergar a liquidação;
- Que o direito de postergar deve existir na data-base do relatório;

- Que essa classificação não é afetada pela probabilidade de uma entidade exercer o seu direito de postergação
- Que somente se um derivativo embutido em um passivo conversível for em si um instrumento de capital próprio os termos de um passivo não afetariam sua classificação

As alterações são válidas para períodos iniciados a partir de 1º de janeiro de 2023 e devem ser aplicadas retrospectivamente. Atualmente, a Companhia avalia o impacto que as alterações terão na prática atual e se os contratos de empréstimo existentes podem exigir renegociação.

3.22 Pronunciamentos novos ou revisados aplicados pela primeira vez em 2020

A Companhia aplicou pela primeira vez certas normas e alterações, que são válidas para períodos anuais iniciados em 1º de janeiro de 2020 ou após essa data. A Companhia decidiu não adotar antecipadamente nenhuma outra norma, interpretação ou alteração que tenham sido emitidas, mas ainda não estejam vigentes.

Alterações no CPC 15 (R1): Definição de negócios

As alterações do CPC 15 (R1) esclarecem que, para ser considerado um negócio, um conjunto integrado de atividades e ativos deve incluir, no mínimo, um input - entrada de recursos e um processo substantivo que, juntos, contribuam significativamente para a capacidade de gerar output - saída de recursos.

Além disso, esclareceu que um negócio pode existir sem incluir todos os inputs - entradas de recursos e processos necessários para criar outputs - saída de recursos. Essas alterações não tiveram impacto sobre as demonstrações financeiras individuais e consolidadas do Grupo, mas podem impactar períodos futuros caso o Grupo ingresse em quaisquer combinações de negócios.

Alterações no CPC 38, CPC 40 (R1) e CPC 48: Reforma da Taxa de Juros de Referência.

As alterações aos Pronunciamentos CPC 38 e CPC 48 fornecem isenções que se aplicam a todas as relações de proteção diretamente afetadas pela reforma de referência da taxa de juros. Uma relação de proteção é diretamente afetada se a reforma suscitar incertezas sobre o período ou o valor dos fluxos de caixa baseados na taxa de juros de referência do item objeto de hedge ou do instrumento de hedge. Essas alterações não têm impacto nas demonstrações financeiras individuais e consolidadas do Grupo, uma vez que este não possui relações de hedge de taxas de juros.

Alterações no CPC 26 (R1) e CPC 23: Definição de material

As alterações fornecem uma nova definição de material que afirma, "a informação é material se sua omissão, distorção ou obscuridade pode influenciar, de modo razoável, decisões que os usuários primários das demonstrações contábeis de propósito geral tomam como base nessas demonstrações contábeis, que fornecem informações financeiras sobre relatório específico da entidade". As alterações esclarecem que a materialidade dependerá da natureza ou magnitude de informação, individualmente ou em combinação com outras informações, no contexto das demonstrações financeiras. Uma informação distorcida é material se poderia ser razoavelmente esperado que influencie as decisões tomadas pelos usuários primários.

Essas alterações não tiveram impacto sobre as demonstrações financeiras individuais e consolidadas, nem se espera que haja algum impacto futuro para o Grupo.

Revisão no CPC 00 (R2): Estrutura Conceitual para Relatório Financeiro

A revisão dos conceitos desse pronunciamento, fornece definições atualizadas e critérios de reconhecimento para ativos e passivos e esclarece alguns conceitos importantes. Essas alterações não tiveram impacto nas demonstrações financeiras individuais e consolidadas do Grupo.

Alterações no CPC 06 (R2): Benefícios Relacionados à Covid-19 Concedidos para Arrendatários em Contratos de Arrendamento.

As alterações preveem concessão aos arrendatários na aplicação das orientações do CPC 06 (R2) sobre a modificação do contrato de arrendamento, ao contabilizar os benefícios relacionados como consequência direta da pandemia Covid-19.

Como um expediente prático, um arrendatário pode optar por não avaliar se um benefício relacionado à Covid-19 concedido pelo arrendador é uma modificação do contrato de arrendamento. O arrendatário que fizer essa opção deve contabilizar qualquer mudança no pagamento do arrendamento resultante do benefício concedido no contrato de arrendamento relacionada ao Covid-19 da mesma forma que contabilizaria a mudança aplicando o CPC 06 (R2) se a mudança não fosse uma modificação do contrato de arrendamento.

Essa alteração não teve impacto nas demonstrações financeiras individuais e consolidadas do Grupo.

■ 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	
	31/12/2020	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2019
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 8)	42.287	34.419	45.136	34.762
Aplicações financeiras	5.197	5.227	5.197	5.227
Contas a receber de clientes (Nota 9)	154.618	139.784	159.221	142.358
	202.102	179.430	209.554	182.347

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 dezembro de 2020 e dezembro de 2019 referem-se a contratos de venda cambial a termo a fim de proteger integralmente a exposição passiva em moeda estrangeira, originada de empréstimos e financiamentos captados em dólares norte-americanos, conforme demonstrado a seguir:

INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVATIVOS EM 31/12/2020					
Contraparte	Vencimento	Compra/Venda	Taxa futura contratada	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

INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVATIVOS EM 31/12/2019					
Contraparte	Vencimento	Compra/Venda	Taxa futura contratada	Saldo dez/2019	Notional
Citi	Fevereiro/2020	Compra	3,82	195	619
CCB	Abril/2022	Compra	3,32	274	10.256
CCB	Agosto/2022	Compra	3,80	17	2.678
CCB	Outubro/2022	Compra	3,84	(154)	5.843
				332	19.396

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

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

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

(d) RISCO DE LIQUIDEZ

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

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

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

	Controladora		
	Menos de um ano	Entre um e três anos	Entre três e cinco anos
EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020			
Fornecedores	19.958	-	-
Empréstimos e financiamentos	51.964	138.033	-

Aquisição de controladas	18.094	-	-
Arrendamentos	7.914	10.627	1.151

EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019

Fornecedores	24.869	-	-
Empréstimos e financiamentos	73.522	97.276	-
Aquisição de controladas	19.213	15.997	-
Arrendamentos	7.471	14.481	5.016

Consolidado**EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020**

	Menos de um ano	Entre um e três anos	Entre três e cinco anos
Fornecedores	20.141	-	-
Empréstimos e financiamentos	51.964	138.033	-
Aquisição de controladas	18.094	-	-
Arrendamentos	7.914	10.627	1.151

EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019

Fornecedores	24.139	-	-
Empréstimos e financiamentos	73.522	97.276	-
Aquisição de controladas	19.213	15.997	-
Arrendamentos	7.471	14.481	5.016

(e) ANÁLISE DE SENSIBILIDADE – TAXA DE CÂMBIO

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

As variáveis de riscos relevantes para a Companhia no exercício, levando em consideração o exercício projetado de três meses para essa avaliação e a exposição à flutuação do dólar norte-americano. A administração entende que o cenário provável é uma redução de 3,77% na cotação do dólar norte-americano, conforme expectativa de mercado. Em seguida, apuramos os cenários de apreciação e de deterioração de 25% e 50% sobre essa expectativa, conforme demonstrado a seguir:

INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVATIVOS	31/12/2020		
	Ativo	Passivo	Notional
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 dezembro de 2020	-	20.055	17.888

Operação	Risco	Cenário				
		Provável	25%	50%	-25%	-50%
Hedge Dívida em US\$	Dívida (Risco aumento US\$)	671	839	1.007	(503)	(336)
	Derivativo (Risco queda US\$)	671	(839)	(1.007)	503	336
	Efeito líquido	-	-	-	-	-

O cenário provável utiliza a taxa de câmbio projetada a R\$ 5,00, com base nas projeções do Banco Central do Brasil, conforme relatório Focus datado de 31 de dezembro de 2020.

(f) ANÁLISE DE SENSIBILIDADE – TAXA DE JUROS

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

A administração entende que o cenário provável para os próximos doze meses é CDI a 3,00% ao ano, conforme expectativas de mercado.

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

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

Operação	Risco	Cenário				
		Provável	25%	50%	-25%	-50%
Empréstimos e financiamentos	Varição do CDI	(1.033)	(1.292)	(1.550)	(775)	(517)

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	
		31/12/2020	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2019
Empréstimos e financiamentos	15	189.997	170.798	189.997	170.798
Caixa e equivalentes de caixa	8	(42.287)	(34.419)	(45.136)	(34.762)
Aplicações financeiras		(5.197)	(5.227)	(5.197)	(5.227)
Instrumentos financeiros derivativos	15	2.167	(332)	2.167	(332)
Dívida líquida		144.680	130.820	141.831	130.477
Total do patrimônio líquido		35.671	52.602	35.671	52.602
TOTAL DO CAPITAL		180.351	183.422	177.502	183.079
Índice de alavancagem financeira - %		80,2	71,3	79,9	71,3

4.3. ESTIMATIVA DO VALOR JUSTO

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

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

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

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

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

HIERARQUIA DO VALOR JUSTO

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

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

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

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

		Controladora			
		31/12/2020			
		Nível 1	Nível 2	Nível 3	Total
Ativos financeiros ao valor justo por meio do resultado					
	Instrumentos financeiros derivativos	-	-	-	-
		Controladora			
		31/12/2019			
		Nível 1	Nível 2	Nível 3	Total
Ativos financeiros ao valor justo por meio do resultado					
	Instrumentos financeiros derivativos	-	332	-	332

Controladora				
31/12/2020				
Nível 1	Nível 2	Nível 3	Saldo total	
Passivos financeiros ao valor justo por meio do resultado				
Instrumentos financeiros derivativos	-	2.167	-	2.167

Controladora				
31/12/2019				
Nível 1	Nível 2	Nível 3	Saldo total	
Passivos financeiros ao valor justo por meio do resultado				
Instrumentos financeiros derivativos	-	-	-	-

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			
	31/12/2020			
	Contact Center	Cobrança	Code7	Consolidado
Receita operacional líquida	274.475	193.095	29.788	497.358
Custo dos serviços prestados	(184.199)	(141.361)	(15.597)	(341.158)
Lucro bruto	90.276	51.734	14.191	156.200
MARGEM BRUTA	32,89%	26,79%	47,64%	31,41%

	Consolidado			
	31/12/2019			
	Contact Center	Cobrança	Code7	Consolidado
Receita operacional líquida	333.584	160.863	19.088	513.535
Custo dos serviços prestados	(229.926)	(123.690)	(12.216)	(365.832)
Lucro bruto	103.658	37.173	6.872	147.703
MARGEM BRUTA	31,07%	23,11%	36,01%	28,76%

As receitas brutas dos três principais clientes da Companhia representam 49% (aproximadamente 50% da receita total em 31 de dezembro de 2018). Demais receitas são oriundas de diversos clientes, sendo que nenhum deles isoladamente representa mais de 6% da receita bruta total.

Não há transações entre os segmentos operacionais da Companhia.

6. INSTRUMENTOS FINANCEIROS POR CATEGORIA

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

	Nota	Controladora		Consolidado	
		31/12/2020	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2019
Ativos Financeiros:					
Custo amortizado					
Caixa e equivalentes de caixa	8	42.287	34.419	45.136	34.762
Aplicações financeiras		5.197	5.227	5.197	5.227
Contas a receber de clientes	9	154.618	139.784	159.221	142.358
Valor justo por meio do resultado					
Instrumentos financeiros derivativos	15	-	332	-	332
Passivos Financeiros:					
Custo amortizado					
Fornecedores	14	19.958	24.869	20.141	24.139
Empréstimos e financiamentos	15	189.997	170.798	189.997	170.798
Aquisição de controladas	11	18.094	35.211	18.094	35.211
Outras contas a pagar		945	3.893	1.644	4.028
Valor justo por meio do resultado					
Instrumentos financeiros derivativos	15	2.167	-	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	
	31/12/2020	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2019
CONTAS A RECEBER DE CLIENTES				
Contrapartes com classificação externa de crédito (Standard & Poor's)				
BB	77.579	49.176	77.579	49.176
B	48	741	48	741
	77.627	49.917	77.627	49.917
Contrapartes sem classificação externa de crédito				
Grupo 1	7.576	14.815	7.576	14.815
Grupo 2	71.955	75.720	76.558	78.294
Grupo 3	74	156	74	156
	79.605	90.691	84.208	93.265
TOTAL DE CONTAS A RECEBER DE CLIENTES (NOTA 9)	157.232	140.608	161.835	143.182

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

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

8. CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA

	Controladora		Consolidado	
	31/12/2020	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2019
Bancos	6.426	4.004	9.274	4.346
Aplicações financeiras	35.861	30.415	35.862	30.416
	42.287	34.419	45.136	34.762

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.

9. CONTAS A RECEBER DE CLIENTES

	Controladora		Consolidado	
	31/12/2020	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2019
Contas a receber de clientes	157.232	141.640	161.835	144.214
AVP	(1.460)	(1.033)	(1.460)	(1.033)
Provisão créditos de liquidação duvidosa	(1.154)	(823)	(1.154)	(823)
Contas a receber de clientes, líquidas	154.618	139.784	159.221	142.358
Ativo circulante	140.636	127.825	145.239	130.399
Ativo não circulante	13.982	11.959	13.982	11.959

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

CONTAS A RECEBER POR VENCIMENTO

	Controladora		Consolidado	
	31/12/2020	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2019
A vencer	134.877	128.493	139.030	131.067
Vencidos:				
Até 30 dias	11.849	4.285	11.849	4.285
De 31 a 60 dias	606	2.665	606	2.665
De 61 a 90 dias	787	72	787	72
De 91 a 180 dias	5.828	2.494	5.828	2.494
Há mais de 180 dias	3.285	2.598	3.285	2.598
Total	157.232	140.607	161.385	143.181

MOVIMENTAÇÃO DA PROVISÃO PARA CRÉDITOS DE LIQUIDAÇÃO DUVIDOSA:

	Controladora		Consolidado	
	31/12/2020	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2019
Saldo no início do exercício	(823)	(1.121)	(823)	(1.121)
Adições / Reversões	(331)	298	(331)	298
Saldo no final do exercício	(1.154)	(823)	(1.154)	(823)

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

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

10. IMPOSTOS A RECUPERAR

IMPOSTOS A RECUPERAR

	Controladora		Consolidado	
	31/12/2020	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2019
PIS e COFINS a recuperar	2.825	2.657	2.827	2.660
ISS a recuperar	175	89	198	110
INSS a recuperar	711	3.547	815	3.680
	3.711	6.293	3.840	6.450

IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL A RECUPERAR

	Controladora		Consolidado	
	31/12/2020	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2019
Imposto de renda a recuperar	6.448	4.572	6.491	4.796
Contribuição social a recuperar	531	476	534	530
	6.979	5.048	7.025	5.326

11. INVESTIMENTOS

	Controladora		Consolidado	
	31/12/2020	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2019
Code7 Software e Plataformas de Tecnologia Ltda. (a)	40.587	42.862	-	-
Investimento em controladas	40.587	42.862	-	-
Cotas de investimentos – Unicred	231	231	231	231
Outros	-	-	171	170
Outros investimentos	231	231	402	401
	40.818	43.093	402	401

(a) Movimentação dos investimentos em controladas

	31/12/2020	31/12/2019
	Code7	Code7
Investimentos em controladas no início do exercício	42.862	44.170
Resultado de equivalência patrimonial	267	1.234
(-) Realização de valor justo	(2.542)	(2.542)
Investimentos em controladas no final do exercício	40.587	42.862

(b) Informações sintéticas de controladas

	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

	31/12/2019				
	Total do Ativo	Patrimônio líquido ajustado	Ágio na aquisição da controlada	Lucro do exercício	Participação no capital social (%)
Code7	7.563	25.889	16.973	1.234	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	
	31/12/2020	31/12/2019
Saldo inicial	35.210	48.451
Amortizações	(15.364)	(14.941)
Juros pagos	(2.979)	(568)
Juros apropriados	1.227	2.268
Saldo final	18.094	35.210
Circulante	18.094	19.213
Não circulante	-	15.997

O cronograma dos vencimentos está abaixo apresentado:

	Controladora/Consolidado	
	31/12/2020	31/12/2019
Até 1 ano	18.094	19.213
Entre 1 e 3 anos	-	15.997
	18.094	35.210

12. IMOBILIZADO

O ativo imobilizado tem o seu valor recuperável analisado periodicamente, sendo que em 31 de dezembro de 2020 a Administração da Companhia avalia que não há indicadores que resultem na necessidade de constituição de provisão para redução ao valor recuperável de ativos.

	Controladora							Total
	Móveis e utensílios	Máquinas e equipamentos	Equipamentos de processamento de dados	Benfeitorias propriedade de terceiros	Imobilizado em andamento	Arrendamentos	Outros	
Taxa de depreciação - %	10%	10%	20%	14%			20%	
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2018	8.793	5.468	17.199	33.887	112	-	35	65.494
Adições	531	647	6.347	6.023	539	34.192	-	48.279
Transferência	-	-	543	-	(543)	-	-	-
Depreciação	(1.329)	(829)	(6.042)	(9.588)	-	(7.508)	(17)	(25.313)
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2019	7.995	5.286	18.047	30.322	108	26.684	18	88.460
Custo histórico	13.975	8.635	48.070	77.080	108	34.192	83	182.143
Depreciação acumulada	(5.980)	(3.349)	(30.023)	(46.758)	-	(7.508)	(65)	(93.683)
	7.995	5.286	18.047	30.322	108	26.684	18	88.460
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2019	7.995	5.286	18.047	30.322	108	26.684	18	88.460
Adições	1.032	702	6.634	2.250	38	1.651	-	12.307
Baixas	-	-	-	-	-	(570)	(83)	(653)
Depreciação	(1.410)	(889)	(5.971)	(9.009)	-	(10.025)	(15)	(27.319)
Baixas depreciação	-	-	-	-	-	-	80	80
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2020	7.617	5.099	18.710	23.563	146	17.740	-	72.875
Custo histórico	15.007	9.337	54.704	79.330	146	35.273	-	193.797
Depreciação acumulada	(7.390)	(4.238)	(35.994)	(55.767)	-	(17.533)	-	(120.922)
	7.617	5.099	18.710	23.563	146	17.740	-	72.875

Consolidado								
	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 2018	8.858	5.492	17.520	33.892	112	-	35	65.909
Adições	531	646	6.479	6.027	539	34.193	-	48.415
Transferências	-	-	543	-	(543)	-	-	-
Depreciação	(1.337)	(832)	(6.107)	(9.589)	-	(7.509)	(17)	(25.391)
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2019	8.052	5.306	18.435	30.330	108	26.684	18	88.933
Custo histórico	14.115	8.698	49.035	77.107	108	34.193	83	183.339
Depreciação acumulada	(6.063)	(3.392)	(30.600)	(46.777)	-	(7.509)	(65)	(94.406)
	8.052	5.306	18.435	30.330	108	26.684	18	88.933
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2019	8.052	5.306	18.435	30.330	108	26.684	18	88.933
Adições	1.031	702	6.718	2.250	38	1.651	-	12.390
Baixas	-	-	-	-	-	(570)	(83)	(653)
Depreciação	(1.422)	(897)	(6.093)	(9.008)	-	(10.025)	(15)	(27.460)
Baixas depreciação	-	-	-	-	-	-	80	80
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2020	7.661	5.111	19.060	23.572	146	17.740	-	73.290
Custo histórico	15.146	9.400	55.753	79.357	146	35.274	-	195.076
Depreciação acumulada	(7.485)	(4.289)	(36.693)	(55.785)	-	(17.534)	-	(121.786)
	7.661	5.111	19.060	23.572	146	17.740	-	73.290

O saldo de imobilizado em andamento em 31 de dezembro de 2020 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	
	31/12/2020	31/12/2019
Móveis e utensílios	332	5
Máquinas e equipamentos	17	5
Equipamentos de informática	21.814	17.848
Benfeitorias em propriedades de terceiros	16.288	11.779
	38.451	29.637

13. INTANGÍVEL

	Período de amortização	Controladora		Consolidado	
		31/12/2020	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2019
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		(28.702)	(24.362)	(28.702)	(24.362)
Intangíveis oriundos da aquisição da Flex Cobrança		3.945	8.285	3.945	8.285
Carteira de clientes	7 anos	1.688	1.688	1.688	1.688
Marca	2 anos	28	28	28	28
Amortização mais valia		(907)	(570)	(907)	(570)
Intangíveis oriundos da aquisição da Primius		809	1.146	809	1.146
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		-	-	(5.084)	(2.542)
Intangíveis oriundos da aquisição da Code7		-	-	18.579	21.121
Softwares – licenças de uso	5 anos	21.942	18.125	21.992	18.150
Desenvolvimento de softwares – custo	5 anos	23.808	19.075	28.409	21.084
Cessão de carteira de clientes	5 anos	4.521	4.521	4.521	4.521
Amortização acumulada		(22.877)	(15.211)	(23.512)	(15.317)
Outros intangíveis		27.394	26.510	31.410	28.438
		64.362	68.155	103.930	108.177

MOVIMENTAÇÃO

	Controladora	Consolidado
Saldo líquido em 31 de dezembro e 2018	69.707	110.289
Adições	8.524	10.533
Amortização	(10.076)	(12.645)
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2019	68.155	108.177
Custo histórico	108.298	150.969
Amortização acumulada	(40.143)	(42.792)
	68.155	108.177
Saldo líquido em 31 de dezembro e 2019	68.155	108.177
Adições	8.550	11.166
Amortização	(12.343)	(15.413)
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2020	64.362	103.930
Custo histórico	116.848	162.135
Amortização acumulada	(52.486)	(58.205)
	64.362	103.930

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

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.

Para cada UGC com valor relevante de ágio, as premissas-chave, a taxa de crescimento de longo prazo e a taxa de desconto utilizadas nos cálculos do valor em uso 31 de dezembro de 2020 são 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 indicam que não houve apuração de perda por *impairment* a ser reconhecida no exercício, tendo em vista que o valor líquido do fluxo de caixa apurado foi superior ao valor residual desses ativos.

Se a taxa de desconto estimada aplicada aos fluxos de caixa descontados para a UGC Cobrança e para a UGC Tecnologia fosse 1% maior que as estimativas da administração (por exemplo, 8,5% ao invés de 7,5%), ou fosse 1% menor (por exemplo, 6,5% ao invés de 7,5%), também não seria necessário reconhecer uma perda (*impairment*).

14. FORNECEDORES

	Controladora		Consolidado	
	31/12/2020	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2019
Fornecedores - materiais e serviços	13.431	16.106	13.614	15.376
Fornecedores - telefonia	6.527	8.763	6.527	8.763
	19.958	24.869	20.141	24.139

15. EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS

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

Modalidade	Encargos mensais	Encargos anuais	Vcto	Controladora/Consolidado	
				31/12/2020	31/12/2019
Moeda nacional					
Arrendamentos	0,60% a.m. (eq. CDI + 0,40%)	7,36% a.a. (eq. CDI + 6,16%)	2022	4.791	4.039
Finame	0,40% a.m. (eq. CDI + 0,20%)	4,93% a.a. (eq. CDI + 2,43%)	2021	19	27
Capital de giro	0,56% a.m. (eq. CDI + 0,36%)	6,93% a.a. (eq. CDI + 4,41%)	2023	95.098	147.336
Debêntures	0,60% a.m. (eq. CDI + 0,40%)	7,36% a.a. (eq. CDI + 4,94%)	2023	72.301	-
Total moeda nacional				172.209	151.402
Moeda estrangeira ¹					
Capital de giro - USD				17.788	19.396
Total moeda estrangeira		Libor + 3,6% a.a.	2022	17.788	19.396
Total				189.997	170.798
Circulante				51.964	73.522
Não circulante				138.033	97.276

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

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

	Controladora / Consolidado
Até 1 ano	51.964
Entre 1 e 3 anos	138.033
	189.997

MOVIMENTAÇÃO DE SALDO

A movimentação dos saldos de empréstimos está apresentada abaixo:

	Controladora/Consolidado	
	31/12/2020	31/12/2019
Saldo inicial	170.798	142.699
Adições	110.724	124.347
Juros incorridos	15.377	16.481
Juros pagos	(18.082)	(2.995)
Amortizações	(88.820)	(109.734)
Saldo final	189.997	170.798

CLÁUSULAS RESTRITIVAS

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

- Dívida Líquida / EBITDA < 2,00
- EBITDA/ Resultado financeiro > 1,15
- Liquidez Corrente >0,80;

Os compromissos com liquidez corrente deve ser apurado trimestralmente conforme estabelecido em contrato, e os demais compromissos apurados anualmente. Em 31 de dezembro de 2020 a liquidez 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. 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	
	31/12/2020	31/12/2019
CIRCULANTE		
Aplicações financeiras	1.117	1.117
Contas a receber	35.600	32.600
NÃO CIRCULANTE		
Equipamentos de informática	6.632	4.039
TOTAL DE ATIVOS DADOS COMO GARANTIA	43.349	37.756

■ EMISSÃO DE DEBÊNTURES

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

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

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

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

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

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

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

O valor contábil das garantias prestadas está demonstrado a seguir:

(a) Penhor de equipamentos

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

(b) Penhor sobre ativos de propriedade intelectual

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

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

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

Os valores de referência (*nocional*) dos contratos de câmbio a termo, em aberto em 31 de dezembro de 2020, totalizam R\$ 17.788 (2019 – R\$ 19.396).

Os saldos apurados oriundos dessas operações estão apresentados a seguir:

	Controladora/Consolidado	
	31/12/2020	31/12/2019
Ativo Circulante	-	332
Passivo Circulante	(2.167)	-
Exposição líquida	(2.167)	332

16. OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS

	Controladora		Consolidado	
	31/12/2020	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2019
Salários e honorários	15.877	13.602	16.578	14.233
Encargos sociais	4.273	2.423	4.073	2.618
Provisão de férias	20.185	17.879	21.532	18.571
	40.335	33.904	42.183	35.422

17. OBRIGAÇÕES FISCAIS

OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS

	Controladora		Consolidado	
	31/12/2020	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2019
PIS e COFINS a recolher	5.529	5.698	5.745	5.782
ISS a recolher	8.866	7.520	8.922	7.563
INSS a recolher	5.550	3.479	6.217	3.636
Parcelamento de PIS e COFINS	25.538	10.904	25.538	10.904
Parcelamento de ISS	21.670	10.804	21.670	10.804
Parcelamento de CPRB	23.954	8.703	23.954	8.703
Parcelamento de INSS	14.354	15.106	14.354	15.106
Parcelamento de FGTS	225	-	243	-
	105.686	62.214	106.643	62.498
Circulante	37.155	26.718	38.112	27.002
Não circulante	68.531	35.496	68.531	35.496

Em dezembro de 2020 encerrou o prazo de isenção do ISSNQ, para a filial de Xanxarê, o qual foi concedido em dezembro de 2015, visando o desenvolvimento econômico da cidade. Portanto a partir de janeiro de 2021 será utilizada a alíquota de 2%.

IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL A RECOLHER

	Controladora		Consolidado	
	31/12/2020	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2019
Imposto de renda e contribuição social	-	-	-	30
IRRF a recolher	1.581	1.275	1.896	1.433
Parcelamento de IRPJ e CSLL	3.298	4.915	3.298	4.915
	4.879	6.190	5.194	6.378
Circulante	2.565	1.930	2.880	2.118
Não circulante	2.314	4.260	2.314	4.260

■ IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL DIFERIDOS

	Controladora	
	31/12/2020	31/12/2019
Créditos fiscais diferidos		
Prejuízos fiscais de imposto de renda e base negativa contribuição social	26.092	15.964
Diferenças temporárias		
Provisão para contingências	1.550	971
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	392	280
Despesas com SWAP	617	192
Amortização aquisição Code7	1.729	864
AVP	146	-
Outros	-	1
Ativo diferido total	30.526	18.272
Débitos fiscais diferidos		
Amortização fiscal do ágio	(7.679)	(5.444)
Compra vantajosa	(115)	(172)
Passivo diferido total	(7.794)	(5.616)
Imposto de renda e contribuição social diferidos ativos	22.732	12.656
	Consolidado	
	31/12/2020	31/12/2019
Créditos fiscais diferidos		
Prejuízos fiscais de imposto de renda e base negativa contribuição social	26.443	15.964
Diferenças temporárias		
Provisão para contingências	1.550	971
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	392	280
Despesas com SWAP	617	192
Amortização aquisição Code7	1.729	864
AVP	146	-
Outros	-	1
Ativo diferido total	30.877	18.272
Débitos fiscais diferidos		
Amortização fiscal do ágio	(7.679)	(5.444)
Compra vantajosa	(115)	(172)
Passivo diferido total	(7.794)	(5.616)
Imposto de renda e contribuição social diferidos ativos	23.083	12.656

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

	Controladora	
	31/12/2020	31/12/2019
Saldo no início do período	12.656	2.712
Imposto diferido reconhecido no resultado do exercício	10.076	9.944
Saldo no final do período	22.732	12.656

As projeções preparadas pela Administração da Companhia, que demonstram o saldo de créditos tributários registrado contabilmente em 31 de dezembro de 2020 será absorvido por lucros tributáveis futuros em um período não superior a 10 anos.

■ PARCELAMENTO DE PIS E COFINS

A Companhia realizou parcelamentos de PIS/COFINS no ano de 2019, totalizando R\$ 9.463. Adicionalmente realizou novos parcelamentos de PIS/COFINS no 1º, 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 31/12/2020
Parcelamento nº 10880-748825/2019-12	16/12/2019	60	52	1.331	1.089
Parcelamento nº 10880-748825/2019-12	16/12/2019	60	52	6.146	5.031
Parcelamento nº 10880-749558/2019-09	26/12/2019	60	52	353	289
Parcelamento nº 10880-749558/2019-09	26/12/2019	60	52	1.632	1.335
Parcelamento nº 13811-720231/2020-92	10/02/2020	60	54	1.518	1.288
Parcelamento nº 13811-720231/2020-92	10/02/2020	60	54	329	329
Parcelamento nº 11610-720959/2020-55	09/06/2020	60	57	4.728	4.281
Parcelamento nº 11610-720959/2020-55	09/06/2020	60	57	1.024	927
Parcelamento nº 18186-722717/2020-01	30/10/2020	60	57	6.216	6.119
Parcelamento nº 18186-722717/2020-01	30/10/2020	60	57	1.366	1.323
Parcelamento nº 18186-722.842/2020-11	09/11/2020	60	58	1.402	1.380
Parcelamento nº 18186-722.842/2020-11	09/11/2020	60	58	302	298
Parcelamento nº 18186-723060/2020-91	09/12/2020	60	59	1.520	1.520
Parcelamento nº 18186-723060/2020-91	09/12/2020	60	59	329	329
				28.196	25.538

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

■ PARCELAMENTO DE CPRB

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

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

A Companhia realizou novos parcelamentos de CPRB no 1º, 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 31/12/2020
Parcelamento nº 19679-405104/2018-08	18/06/2018	60	30	3.246	1.779
Parcelamento nº 10880-748828/2019-56	16/12/2019	60	48	4.884	3.977
Parcelamento nº 10880-749436/2019-12	26/12/2019	60	48	1.501	1.223
Parcelamento nº 13811-720216/2020-44	10/02/2020	60	50	1.764	1.488
Parcelamento nº 18186-722.717/2020-01	30/10/2020	60	58	12.823	12.383
Parcelamento nº 18186-723060/2020-91	09/12/2020	60	60	3.114	3.104
				27.332	23.954

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

■ PARCELAMENTO DE INSS

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

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

Parcelamento Previdenciário					
	Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	Saldo em 31/12/2020
Parcelamento especial	30/09/2019	60	44	6.793	4.774
Parcelamento nº 16152-720376/2019-59	16/12/2019	60	47	629	474
Parcelamento nº 16152-720379/2019-92	16/12/2019	60	47	1.339	1.010
Parcelamento nº 10880-720190/2020-22	26/12/2019	60	47	2.011	1.517
Parcelamento nº 16152-720007/2020-08	26/12/2019	60	47	1.104	852
Parcelamento nº 16152-720008/2020-44	26/12/2019	60	47	2.375	1.832
Parcelamento nº 16152-720075/2020-69	10/02/2020	60	49	329	265
Parcelamento nº 16152-7200083/2020-13	10/02/2020	60	49	663	523
Parcelamento nº 16152-7200069/2020-10	10/02/2020	60	49	1.252	988
Parcelamento nº 11610-720957/2020-66	28/05/2020	60	52	2.473	2.119
				18.968	14.354

■ PARCELAMENTO DE ISS

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

Programas de Parcelamento Incentivado - PPI

	Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	Saldo em 31/12/2020
Parcelamento nº 2737377-0	25/11/2015	120	57	2.644	1.234
Parcelamento nº 2275089-4	20/01/2015	120	47	3.648	1.399
				6.292	2.633

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

	Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	Saldo em 31/12/2020
Parcelamento nº 3136155-2	23/04/2018	60	31	1.912	860
Parcelamento nº 3136272-9	30/04/2018	60	31	241	108
Parcelamento nº 3137038-1	22/06/2018	60	33	281	136
Parcelamento nº 3144211-0	15/10/2019	60	48	2.872	2.058
Parcelamento nº 3146307-0	27/01/2020	60	52	4.291	3.362
Parcelamento nº 3147085-8	16/03/2020	60	54	1.014	828
Parcelamento nº 3148019-5	20/07/2020	60	58	3.959	3.497
Parcelamento nº 3149415-3	01/12/2020	60	59	4.766	4.576
				19.336	15.425

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

Programa Municipal de Adimplemento Permanente Administrativo - PAP

	Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	Saldo em 31/12/2020
Parcelamento nº 013.364/19	19/09/2019	96	79	322	265
Parcelamento nº 013.362/19	19/09/2019	96	79	726	597
Parcelamento nº 017.187/19	11/12/2019	60	46	885	679
Parcelamento nº 017.661/19	11/12/2019	60	46	260	199
Parcelamento nº 005.631/20	25/06/2020	96	88	1.253	1.149
Parcelamento nº 005.841/20	07/07/2020	96	88	619	568
				4.065	3.457

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 31/12/2020
Parcelamento nº 2488/20	06/02/2020	36	24	232	155
				232	155

O saldo devedor dos parcelamentos são atualizados mensalmente pela Taxa Selic.

▪ PARCELAMENTO DE IRPJ E CSLL

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

REFIS da Crise Lei 12.996/14					
	Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	Saldo em 31/12/2020
REFIS da Crise Lei 12.996/14	21/08/2014	120	53	7.919	3.298
				7.919	3.298

▪ 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 31/12/2020
Parcelamento FGTS MP 927/20	01/07/2020	6	1	3.784	225
				3.784	225

■ CRONOGRAMA DE VENCIMENTOS

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

	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

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

■ 18. CONTINGÊNCIAS

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/Consolidado	
	31/12/2020	31/12/2019
Provisões	1.623	1.594
Depósitos judiciais	(4.440)	(3.790)
Risco líquido	(2.817)	(2.196)

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 2018	1.315
Adições realizadas no exercício	279
Saldo em 31 de dezembro de 2019	1.594
Adições realizadas no exercício	29
Saldo em 31 de dezembro de 2020	1.623

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 dezembro de 2020 a Companhia possuía o montante de R\$ 696 (R\$ 1.138 em 31 de dezembro de 2019) referentes a passivos contingentes com risco de perda classificada pelos assessores jurídicos como possível, de naturezas trabalhista e cível.

19. PATRIMÔNIO LÍQUIDO

19.1. CAPITAL SOCIAL

Em 31 de dezembro de 2020, o capital social é de R\$ 65.000, totalmente subscrito e integralizado, representado por ações ordinárias, todas nominativas e sem valor nominal, conforme demonstradas na tabela a seguir:

	Quantidade de ações	Capital	Total
Em 31 de dezembro de 2019	3.248	65.000	65.000
Em 31 de dezembro de 2020	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 em 2020, 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 exercícios:

	Controladora		Consolidado	
	31/12/2020	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2019
Receita bruta	542.792	560.501	552.889	569.742
Impostos sobre vendas	(54.158)	(54.898)	(55.531)	(56.207)
Receita operacional líquida	488.634	505.603	497.358	513.535

21. CUSTOS E DESPESAS POR NATUREZA E FUNÇÃO

	Controladora		Consolidado	
	31/12/2020	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2019
Despesas com pessoal	(342.612)	(365.099)	(352.620)	(372.483)
Depreciação e amortização	(39.664)	(35.390)	(42.873)	(38.037)
Material de consumo	(7.282)	(12.382)	(7.282)	(12.382)
Serviços de terceiros	(74.233)	(72.047)	(72.077)	(68.697)
Outros gastos de operação	(17.246)	(16.218)	(17.409)	(18.028)
Total	(481.037)	(501.136)	(492.261)	(509.627)

Custos dos serviços prestados	(334.350)	(358.276)	(341.158)	(365.832)
Despesas com vendas	(1.160)	(1.089)	(1.165)	(1.273)
Despesas administrativas e gerais	(141.801)	(139.964)	(146.218)	(140.769)
Outras receitas (despesas operacionais)	(3.726)	(1.807)	(3.720)	(1.753)
Total	(481.037)	(501.136)	(492.261)	(509.627)

22. RECEITAS E DESPESAS FINANCEIRAS

	Controladora		Consolidado	
	31/12/2020	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2019
Juros sobre empréstimos	(10.593)	(16.481)	(10.593)	(16.481)
Despesas bancárias / IOF	(3.006)	(3.925)	(3.006)	(3.925)
Juros sobre arrendamentos	(3.736)	(4.109)	(3.736)	(4.109)
Juros sobre debêntures	(4.689)	-	(4.689)	-
Descontos concedidos	(1.731)	(1.819)	(1.772)	(1.820)
Outras	(17.321)	(7.080)	(17.351)	(7.102)
Despesas financeiras	(41.076)	(33.414)	(41.147)	(33.437)
Juros sobre aplicações financeiras	1.463	819	1.465	820
Descontos obtidos	491	167	492	167
Outras	93	301	299	313
Receitas financeiras	2.047	1.287	2.256	1.300
	(39.029)	(32.127)	(38.891)	(32.137)

O aumento observado nas despesas financeiras em 2020 é motivado pela captação de novos empréstimos e debentures. Também impactaram o período os parcelamentos tributários firmados no último trimestre de 2020.

23. IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL

	Controladora		Consolidado	
	31/12/2020	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2019
Prejuízo antes do imposto de renda e contribuição social	(33.707)	(28.968)	(33.793)	(28.229)
Alíquota fiscal combinada - %	34	34	34	34
Imposto de renda e contribuição social pela alíquota fiscal combinada	11.460	9.849	11.490	9.598
Exclusões permanentes				
Equivalência patrimonial	267	(421)	-	-
Outros	(1.651)	516	(1.327)	(392)
Efeito dos impostos no resultado	10.076	9.944	10.163	9.206
Corrente	-	-	(264)	(739)
Diferido	10.076	9.944	10.427	9.944
Alíquota efetiva	29,9	34,3	30,1	32,6

24. PREJUÍZO POR AÇÃO

O lucro (prejuízo) por ação, básico, foi calculado com base no resultado atribuível aos acionistas controladores da Companhia no período findo em 31 de dezembro de 2020 e a respectiva quantidade média de ações ordinárias em circulação, comparativamente com o mesmo período de 2019 conforme quadro abaixo:

	Controladora/Consolidado	
	31/12/2020	31/12/2019
Resultado atribuível aos acionistas da Companhia	(23.631)	(19.024)
Média ponderada da quantidade de ações (em milhares)	3.248	3.248
Resultado básico e diluído por ação em R\$	(7,28)	(5,86)

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

26. SALDOS E TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS

A Companhia não possui saldo de contas a pagar (fornecedores) na controladora relativo a transações com partes relacionadas no exercício findo em 31 de dezembro de 2020. A Companhia possui saldo de adiantamento na controladora, devido a saldos bloqueados em conta garantia na controlada, conforme demonstrado a seguir:

	31/12/2020	31/12/2019
Adiantamento a controlada	3.255	-

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:

	31/12/2020	31/12/2019
Salários e outros benefícios de curto prazo a Administração	4.733	4.596

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 aluguis, 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	
	31/12/2020	31/12/2019
<i>Impacto sobre o balanço patrimonial - aumento (redução):</i>		
Ativos		
Imobilizado (ativos de direito de uso)		
Custo histórico	34.688	34.156
(-) Depreciação Acumulada	(16.948)	(7.472)
Total do ativo	17.740	26.684
Passivos		
Arrendamentos operacionais - circulante	7.914	7.471
Arrendamentos operacionais - não circulante	11.778	19.497
Total do passivo	19.692	26.968

A movimentação dos ativos de direito de uso no período findo em 31 de dezembro de 2020 está abaixo apresentada:

Ativo de direito de uso	Controladora/Consolidado	
	31/12/2020	31/12/2019
Direito de uso	26.684	32.287
Adições	1.651	2.101
Baixas	(570)	(232)
Depreciação do ativo de direito de uso	(10.025)	(7.472)
Saldo em 31 de dezembro de 2020	17.740	26.684

A movimentação do passivo de arrendamento no período findo em 31 de dezembro de 2020 está abaixo apresentada:

Passivo de arrendamento	Controladora/Consolidado	
	31/12/2020	31/12/2019
Passivo de arrendamento	26.968	32.287
Adições	1.651	2.101
Baixas	(570)	(232)

Atualização monetária (AVP)	3.736	4.145
Pagamentos	(12.093)	(11.333)
Saldo em 31 de dezembro de 2020	19.692	26.968

Apresentamos a seguir o cronograma de vencimentos dos arrendamentos:

	<u>Controladora/Consolidado</u>
Até 1 ano	7.914
Entre 1 e 3 anos	10.627
Entre 3 e 5 anos	1.151
Saldo em 31 de dezembro de 2020	19.692

28. EVENTOS SUBSEQUENTES

Alteração da presidência do conselho e eleição de novo membro

Em 13 de janeiro de 2021, foi aceita a renúncia do Sr. Topázio Silveira Neto do cargo de Presidente e membro do Conselho de Administração da Companhia, sendo que seu mandato iria até o dia 30 de abril de 2021.

Em função da renúncia do Sr. Topázio os acionistas elegeram, como novo membro titular do Conselho de Administração da Companhia, para um mandato até o dia 30/04/2021, ou até a próxima assembleia geral ordinária que aprovar as contas do exercício de 2020, ou, ainda, até que ocorra a próxima assembleia de nomeação de membros do Conselho de Administração, o que ocorrer primeiro, a Sra. Beatriz Wolff Harger Silveira.

Os acionistas elegeram como novo Presidente do Conselho de Administração, o já atual membro, o Sr. Alberto Costa Sousa Camões.