

# Índice

## Dados da Empresa

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

## DFs Individuais

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

Balanço Patrimonial Passivo	4
-----------------------------	---

Demonstração do Resultado	6
---------------------------	---

Demonstração do Resultado Abrangente	7
--------------------------------------	---

Demonstração do Fluxo de Caixa	8
--------------------------------	---

### Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido

DMPL - 01/01/2016 à 31/12/2016	10
--------------------------------	----

DMPL - 01/01/2015 à 31/12/2015	11
--------------------------------	----

DMPL - 01/01/2014 à 31/12/2014	12
--------------------------------	----

Demonstração do Valor Adicionado	13
----------------------------------	----

## DFs Consolidadas

Balanço Patrimonial Ativo	14
---------------------------	----

Balanço Patrimonial Passivo	16
-----------------------------	----

Demonstração do Resultado	18
---------------------------	----

Demonstração do Resultado Abrangente	19
--------------------------------------	----

Demonstração do Fluxo de Caixa	20
--------------------------------	----

### Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido

DMPL - 01/01/2016 à 31/12/2016	22
--------------------------------	----

DMPL - 01/01/2015 à 31/12/2015	23
--------------------------------	----

DMPL - 01/01/2014 à 31/12/2014	24
--------------------------------	----

Demonstração do Valor Adicionado	25
----------------------------------	----

Relatório da Administração	26
----------------------------	----

Notas Explicativas	37
--------------------	----

Proposta de Orçamento de Capital	85
----------------------------------	----

## Pareceres e Declarações

Parecer dos Auditores Independentes - Sem Ressalva	86
--	----

Declaração dos Diretores sobre as Demonstrações Financeiras	89
---	----

Declaração dos Diretores sobre o Parecer dos Auditores Independentes	90
--	----

**Dados da Empresa / Composição do Capital**

<b>Número de Ações (Mil)</b>	<b>Último Exercício Social 31/12/2016</b>
<b>Do Capital Integralizado</b>	
Ordinárias	3.141
Preferenciais	0
<b>Total</b>	<b>3.141</b>
<b>Em Tesouraria</b>	
Ordinárias	0
Preferenciais	0
<b>Total</b>	<b>0</b>

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Último Exercício 31/12/2016</b>	<b>Penúltimo Exercício 31/12/2015</b>	<b>Antepenúltimo Exercício 31/12/2014</b>
1	Ativo Total	214.981	162.955	86.223
1.01	Ativo Circulante	97.224	77.538	59.387
1.01.01	Caixa e Equivalentes de Caixa	27.693	25.169	26.240
1.01.03	Contas a Receber	55.434	48.646	29.948
1.01.03.01	Clientes	55.434	48.646	29.948
1.01.06	Tributos a Recuperar	3.741	1.421	851
1.01.06.01	Tributos Correntes a Recuperar	3.741	1.421	851
1.01.06.01.01	Imposto de renda e contribuição social a compensar	3.613	1.246	727
1.01.06.01.02	Demais tributos a compensar	128	175	124
1.01.08	Outros Ativos Circulantes	10.356	2.302	2.348
1.01.08.03	Outros	10.356	2.302	2.348
1.01.08.03.01	Instrumentos financeiros derivativos	7.460	0	0
1.01.08.03.02	Outros créditos	2.896	2.302	2.348
1.02	Ativo Não Circulante	117.757	85.417	26.836
1.02.01	Ativo Realizável a Longo Prazo	18.753	6.611	521
1.02.01.06	Tributos Diferidos	501	865	0
1.02.01.06.01	Imposto de Renda e Contribuição Social Diferidos	501	865	0
1.02.01.08	Créditos com Partes Relacionadas	15.465	5.164	0
1.02.01.08.04	Créditos com Outras Partes Relacionadas	15.465	5.164	0
1.02.01.09	Outros Ativos Não Circulantes	2.787	582	521
1.02.01.09.03	Depósitos judiciais	646	174	108
1.02.01.09.04	Outros créditos	2.141	408	413
1.02.02	Investimentos	49.559	41.183	198
1.02.02.01	Participações Societárias	49.559	41.183	198
1.02.02.01.02	Participações em Controladas	49.533	41.156	0
1.02.02.01.04	Outras Participações Societárias	26	27	198
1.02.03	Imobilizado	42.683	35.105	24.790
1.02.03.01	Imobilizado em Operação	42.374	34.851	24.440
1.02.03.03	Imobilizado em Andamento	309	254	350

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Último Exercício 31/12/2016</b>	<b>Penúltimo Exercício 31/12/2015</b>	<b>Antepenúltimo Exercício 31/12/2014</b>
1.02.04	Intangível	6.762	2.518	1.327
1.02.04.01	Intangíveis	6.762	2.518	1.327
1.02.04.01.02	Licenças de uso de softwares	6.762	2.518	1.327

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Último Exercício 31/12/2016</b>	<b>Penúltimo Exercício 31/12/2015</b>	<b>Antepenúltimo Exercício 31/12/2014</b>
2	Passivo Total	214.981	162.955	86.223
2.01	Passivo Circulante	104.293	60.630	40.597
2.01.01	Obrigações Sociais e Trabalhistas	28.856	20.851	14.258
2.01.02	Fornecedores	9.872	4.767	4.863
2.01.02.01	Fornecedores Nacionais	9.872	4.767	4.863
2.01.03	Obrigações Fiscais	8.244	5.757	3.621
2.01.03.01	Obrigações Fiscais Federais	7.077	4.508	2.724
2.01.03.01.01	Imposto de Renda e Contribuição Social a Pagar	992	619	297
2.01.03.01.02	Demais Obrigações Fiscais Federais	6.085	3.889	2.427
2.01.03.03	Obrigações Fiscais Municipais	1.167	1.249	897
2.01.04	Empréstimos e Financiamentos	46.866	24.342	17.623
2.01.05	Outras Obrigações	10.455	4.913	232
2.01.05.02	Outros	10.455	4.913	232
2.01.05.02.01	Dividendos e JCP a Pagar	235	0	0
2.01.05.02.02	Dividendo Mínimo Obrigatório a Pagar	1.628	0	0
2.01.05.02.04	Aquisição de Controladas	8.149	4.393	0
2.01.05.02.05	Outras contas a pagar	443	520	232
2.02	Passivo Não Circulante	48.964	55.590	14.757
2.02.01	Empréstimos e Financiamentos	39.746	41.770	12.752
2.02.02	Outras Obrigações	9.048	13.783	1.968
2.02.02.02	Outros	9.048	13.783	1.968
2.02.02.02.03	Parcelamento de Tributos	1.521	1.499	1.968
2.02.02.02.04	Aquisição de Controladas	7.527	12.284	0
2.02.04	Provisões	170	37	37
2.02.04.01	Provisões Fiscais Previdenciárias Trabalhistas e Cíveis	170	37	37
2.02.04.01.02	Provisões Previdenciárias e Trabalhistas	170	37	37
2.03	Patrimônio Líquido	61.724	46.735	30.869
2.03.01	Capital Social Realizado	59.000	47.000	35.000
2.03.04	Reservas de Lucros	4.857	182	182

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Último Exercício 31/12/2016</b>	<b>Penúltimo Exercício 31/12/2015</b>	<b>Antepenúltimo Exercício 31/12/2014</b>
2.03.04.01	Reserva Legal	509	182	182
2.03.04.05	Reserva de Retenção de Lucros	4.348	0	0
2.03.05	Lucros/Prejuízos Acumulados	0	-447	-4.313
2.03.06	Ajustes de Avaliação Patrimonial	-2.133	0	0

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Último Exercício 01/01/2016 à 31/12/2016</b>	<b>Penúltimo Exercício 01/01/2015 à 31/12/2015</b>	<b>Antepenúltimo Exercício 01/01/2014 à 31/12/2014</b>
3.01	Receita de Venda de Bens e/ou Serviços	274.660	228.693	171.510
3.02	Custo dos Bens e/ou Serviços Vendidos	-191.960	-162.074	-124.521
3.03	Resultado Bruto	82.700	66.619	46.989
3.04	Despesas/Receitas Operacionais	-65.445	-55.968	-36.212
3.04.01	Despesas com Vendas	-1.296	-531	-284
3.04.02	Despesas Gerais e Administrativas	-68.318	-56.457	-35.928
3.04.05	Outras Despesas Operacionais	-911	0	0
3.04.06	Resultado de Equivalência Patrimonial	5.080	1.020	0
3.05	Resultado Antes do Resultado Financeiro e dos Tributos	17.255	10.651	10.777
3.06	Resultado Financeiro	-9.288	-5.634	-5.169
3.06.01	Receitas Financeiras	1.461	1.920	440
3.06.02	Despesas Financeiras	-10.749	-7.554	-5.609
3.07	Resultado Antes dos Tributos sobre o Lucro	7.967	5.017	5.608
3.08	Imposto de Renda e Contribuição Social sobre o Lucro	-982	-1.151	-1.962
3.08.01	Corrente	-618	-2.016	-1.962
3.08.02	Diferido	-364	865	0
3.09	Resultado Líquido das Operações Continuadas	6.985	3.866	3.646
3.11	Lucro/Prejuízo do Período	6.985	3.866	3.646
3.99	Lucro por Ação - (Reais / Ação)			
3.99.01	Lucro Básico por Ação			
3.99.01.01	ON	2,36000	1,42000	1,77000
3.99.02	Lucro Diluído por Ação			
3.99.02.01	ON	2,36000	1,42000	1,77000

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Último Exercício 01/01/2016 à 31/12/2016</b>	<b>Penúltimo Exercício 01/01/2015 à 31/12/2015</b>	<b>Antepenúltimo Exercício 01/01/2014 à 31/12/2014</b>
4.01	Lucro Líquido do Período	6.985	3.866	3.646
4.03	Resultado Abrangente do Período	6.985	3.866	3.646



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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Último Exercício 01/01/2016 à 31/12/2016</b>	<b>Penúltimo Exercício 01/01/2015 à 31/12/2015</b>	<b>Antepenúltimo Exercício 01/01/2014 à 31/12/2014</b>
6.01	Caixa Líquido Atividades Operacionais	12.939	-704	6.460
6.01.01	Caixa Gerado nas Operações	21.019	22.045	16.502
6.01.01.01	Lucro antes do imposto de renda e contribuição social	7.967	5.017	5.608
6.01.01.02	Depreciação e amortização	7.968	9.287	6.282
6.01.01.03	Provisão para créditos de liquidação duvidosa	89	0	67
6.01.01.04	Provisão para riscos trabalhistas	133	0	37
6.01.01.05	Baixas de ativos imobilizado e intangível	437	2.200	85
6.01.01.06	Equivalência patrimonial	-5.080	-1.020	0
6.01.01.07	Juros e variação cambial líquida	9.505	6.561	4.423
6.01.02	Variações nos Ativos e Passivos	2.102	-16.536	-3.670
6.01.02.01	Contas a receber de clientes	-6.877	-18.698	-9.095
6.01.02.02	Impostos a recuperar	-1.956	-1.435	-825
6.01.02.03	Outras contas a receber	-255	-4.201	4.321
6.01.02.04	Fornecedores	5.105	-96	640
6.01.02.05	Salários e encargos sociais	8.005	6.593	2.547
6.01.02.06	Obrigações fiscais	2.901	1.013	-1.935
6.01.02.07	Outras contas a pagar	-4.821	288	677
6.01.03	Outros	-10.182	-6.213	-6.372
6.01.03.01	Imposto de renda e contribuição social pagos	-392	-497	-1.540
6.01.03.02	Juros pagos	-9.790	-5.716	-4.832
6.02	Caixa Líquido Atividades de Investimento	-36.364	-48.104	-13.402
6.02.01	Pagamentos de cotas adquiridas de controladas	-5.836	0	0
6.02.02	Partes relacionadas	-10.301	0	0
6.02.03	Aquisições de investimentos	0	-24.304	-64
6.02.04	Aquisições de ativos imobilizado e intangível	-20.227	-23.800	-13.338
6.03	Caixa Líquido Atividades de Financiamento	25.949	47.737	30.351
6.03.01	Aumento de capital	12.000	12.000	33.000
6.03.02	Amortizações de empréstimos e financiamentos	-57.852	-50.864	-13.745
6.03.03	Captações de empréstimos e financiamentos	71.801	86.601	23.786

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Último Exercício 01/01/2016 à 31/12/2016</b>	<b>Penúltimo Exercício 01/01/2015 à 31/12/2015</b>	<b>Antepenúltimo Exercício 01/01/2014 à 31/12/2014</b>
6.03.04	Pagamentos de dividendos	0	0	-12.690
6.05	Aumento (Redução) de Caixa e Equivalentes	2.524	-1.071	23.409
6.05.01	Saldo Inicial de Caixa e Equivalentes	25.169	26.240	2.831
6.05.02	Saldo Final de Caixa e Equivalentes	27.693	25.169	26.240

**DFs Individuais / Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido / DMPL - 01/01/2016 à 31/12/2016****(Reais Mil)**

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Capital Social Integralizado</b>	<b>Reservas de Capital, Opções Outorgadas e Ações em Tesouraria</b>	<b>Reservas de Lucro</b>	<b>Lucros ou Prejuízos Acumulados</b>	<b>Outros Resultados Abrangentes</b>	<b>Patrimônio Líquido</b>
5.01	Saldos Iniciais	47.000	0	182	-447	0	46.735
5.03	Saldos Iniciais Ajustados	47.000	0	182	-447	0	46.735
5.04	Transações de Capital com os Sócios	12.000	0	0	-1.863	0	10.137
5.04.01	Aumentos de Capital	12.000	0	0	0	0	12.000
5.04.06	Dividendos	0	0	0	-1.863	0	-1.863
5.05	Resultado Abrangente Total	0	0	0	6.985	-2.133	4.852
5.05.01	Lucro Líquido do Período	0	0	0	6.985	0	6.985
5.05.02	Outros Resultados Abrangentes	0	0	0	0	-2.133	-2.133
5.05.02.06	Efeitos na alteração de participação em controladas	0	0	0	0	-2.133	-2.133
5.06	Mutações Internas do Patrimônio Líquido	0	0	4.675	-4.675	0	0
5.06.01	Constituição de Reservas	0	0	4.675	-4.675	0	0
5.07	Saldos Finais	59.000	0	4.857	0	-2.133	61.724

**DFs Individuais / Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido / DMPL - 01/01/2015 à 31/12/2015****(Reais Mil)**

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Capital Social Integralizado</b>	<b>Reservas de Capital, Opções Outorgadas e Ações em Tesouraria</b>	<b>Reservas de Lucro</b>	<b>Lucros ou Prejuízos Acumulados</b>	<b>Outros Resultados Abrangentes</b>	<b>Patrimônio Líquido</b>
5.01	Saldos Iniciais	35.000	0	182	-4.313	0	30.869
5.03	Saldos Iniciais Ajustados	35.000	0	182	-4.313	0	30.869
5.04	Transações de Capital com os Sócios	12.000	0	0	0	0	12.000
5.04.01	Aumentos de Capital	12.000	0	0	0	0	12.000
5.05	Resultado Abrangente Total	0	0	0	3.866	0	3.866
5.05.01	Lucro Líquido do Período	0	0	0	3.866	0	3.866
5.07	Saldos Finais	47.000	0	182	-447	0	46.735

**DFs Individuais / Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido / DMPL - 01/01/2014 à 31/12/2014****(Reais Mil)**

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Capital Social Integralizado</b>	<b>Reservas de Capital, Opções Outorgadas e Ações em Tesouraria</b>	<b>Reservas de Lucro</b>	<b>Lucros ou Prejuízos Acumulados</b>	<b>Outros Resultados Abrangentes</b>	<b>Patrimônio Líquido</b>
5.01	Saldos Iniciais	2.000	0	0	4.913	0	6.913
5.03	Saldos Iniciais Ajustados	2.000	0	0	4.913	0	6.913
5.04	Transações de Capital com os Sócios	33.000	0	0	-12.690	0	20.310
5.04.01	Aumentos de Capital	33.000	0	0	0	0	33.000
5.04.06	Dividendos	0	0	0	-12.690	0	-12.690
5.05	Resultado Abrangente Total	0	0	0	3.646	0	3.646
5.05.01	Lucro Líquido do Período	0	0	0	3.646	0	3.646
5.06	Mutações Internas do Patrimônio Líquido	0	0	182	-182	0	0
5.06.01	Constituição de Reservas	0	0	182	-182	0	0
5.07	Saldos Finais	35.000	0	182	-4.313	0	30.869

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Último Exercício 01/01/2016 à 31/12/2016</b>	<b>Penúltimo Exercício 01/01/2015 à 31/12/2015</b>	<b>Antepenúltimo Exercício 01/01/2014 à 31/12/2014</b>
7.01	Receitas	305.039	250.960	186.154
7.01.01	Vendas de Mercadorias, Produtos e Serviços	301.280	248.400	186.154
7.01.02	Outras Receitas	3.759	2.560	0
7.02	Insumos Adquiridos de Terceiros	-51.725	-37.064	-31.857
7.02.01	Custos Prods., Mercs. e Servs. Vendidos	-26.227	-24.145	-15.500
7.02.02	Materiais, Energia, Servs. de Terceiros e Outros	-25.498	-12.919	-16.357
7.03	Valor Adicionado Bruto	253.314	213.896	154.297
7.04	Retenções	-7.968	-9.287	-6.282
7.04.01	Depreciação, Amortização e Exaustão	-7.968	-9.287	-6.282
7.05	Valor Adicionado Líquido Produzido	245.346	204.609	148.015
7.06	Vlr Adicionado Recebido em Transferência	6.541	2.940	440
7.06.01	Resultado de Equivalência Patrimonial	5.080	1.020	0
7.06.02	Receitas Financeiras	1.461	1.920	440
7.07	Valor Adicionado Total a Distribuir	251.887	207.549	148.455
7.08	Distribuição do Valor Adicionado	251.887	207.549	148.455
7.08.01	Pessoal	197.780	159.903	115.702
7.08.01.01	Remuneração Direta	163.317	132.254	90.032
7.08.01.02	Benefícios	34.463	27.649	25.670
7.08.02	Impostos, Taxas e Contribuições	28.018	29.590	16.895
7.08.02.01	Federais	21.050	24.026	12.544
7.08.02.03	Municipais	6.968	5.564	4.351
7.08.03	Remuneração de Capitais de Terceiros	19.104	14.190	12.212
7.08.03.01	Juros	10.749	7.554	5.609
7.08.03.02	Aluguéis	8.355	6.636	6.603
7.08.04	Remuneração de Capitais Próprios	6.985	3.866	3.646
7.08.04.02	Dividendos	1.863	0	0
7.08.04.03	Lucros Retidos / Prejuízo do Período	5.122	3.866	3.646

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Último Exercício 31/12/2016</b>	<b>Penúltimo Exercício 31/12/2015</b>	<b>Antepenúltimo Exercício 31/12/2014</b>
1	Ativo Total	259.550	212.042	86.223
1.01	Ativo Circulante	137.614	96.375	59.387
1.01.01	Caixa e Equivalentes de Caixa	28.886	26.237	26.240
1.01.03	Contas a Receber	91.426	64.210	29.948
1.01.06	Tributos a Recuperar	3.823	1.449	851
1.01.06.01	Tributos Correntes a Recuperar	3.823	1.449	851
1.01.06.01.01	Imposto de renda e contribuição social a compensar	3.695	1.247	727
1.01.06.01.02	Demais tributos a compensar	128	202	124
1.01.08	Outros Ativos Circulantes	13.479	4.479	2.348
1.01.08.03	Outros	13.479	4.479	2.348
1.01.08.03.01	Instrumentos financeiros derivativos	7.460	0	0
1.01.08.03.02	Outros créditos	6.019	4.479	2.348
1.02	Ativo Não Circulante	121.936	115.667	26.836
1.02.01	Ativo Realizável a Longo Prazo	3.722	2.865	521
1.02.01.06	Tributos Diferidos	562	865	0
1.02.01.06.01	Imposto de Renda e Contribuição Social Diferidos	562	865	0
1.02.01.08	Créditos com Partes Relacionadas	0	1.255	0
1.02.01.08.04	Créditos com Outras Partes Relacionadas	0	1.255	0
1.02.01.09	Outros Ativos Não Circulantes	3.160	745	521
1.02.01.09.03	Depósitos judiciais	835	291	108
1.02.01.09.04	Outros créditos	2.325	454	413
1.02.02	Investimentos	27	27	198
1.02.02.01	Participações Societárias	27	27	198
1.02.02.01.04	Outras Participações Societárias	27	27	198
1.02.03	Imobilizado	57.073	49.004	24.790
1.02.03.01	Imobilizado em Operação	56.764	48.750	24.440
1.02.03.03	Imobilizado em Andamento	309	254	350
1.02.04	Intangível	61.114	63.771	1.327
1.02.04.01	Intangíveis	28.900	31.557	1.327

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Último Exercício 31/12/2016</b>	<b>Penúltimo Exercício 31/12/2015</b>	<b>Antepenúltimo Exercício 31/12/2014</b>
1.02.04.01.02	Licenças de uso de softwares	7.851	2.776	1.327
1.02.04.01.03	Carteira de clientes	18.902	22.339	0
1.02.04.01.04	Marca	2.147	6.442	0
1.02.04.02	Goodwill	32.214	32.214	0



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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Último Exercício 31/12/2016</b>	<b>Penúltimo Exercício 31/12/2015</b>	<b>Antepenúltimo Exercício 31/12/2014</b>
2	Passivo Total	259.550	212.042	86.223
2.01	Passivo Circulante	127.648	80.613	40.597
2.01.01	Obrigações Sociais e Trabalhistas	41.722	31.430	14.258
2.01.02	Fornecedores	11.329	5.630	4.863
2.01.02.01	Fornecedores Nacionais	11.329	5.630	4.863
2.01.03	Obrigações Fiscais	15.564	11.669	3.621
2.01.03.01	Obrigações Fiscais Federais	10.742	7.563	2.724
2.01.03.01.01	Imposto de Renda e Contribuição Social a Pagar	2.725	1.518	297
2.01.03.01.02	Demais Obrigações Fiscais Federais	8.017	6.045	2.427
2.01.03.03	Obrigações Fiscais Municipais	4.822	4.106	897
2.01.04	Empréstimos e Financiamentos	47.897	26.675	17.623
2.01.05	Outras Obrigações	11.136	5.209	232
2.01.05.02	Outros	11.136	5.209	232
2.01.05.02.01	Dividendos e JCP a Pagar	235	0	0
2.01.05.02.02	Dividendo Mínimo Obrigatório a Pagar	1.628	0	0
2.01.05.02.04	Aquisição de Controladas	8.149	4.393	0
2.01.05.02.05	Outras Contas a Pagar	1.124	816	232
2.02	Passivo Não Circulante	70.178	81.950	14.757
2.02.01	Empréstimos e Financiamentos	39.970	42.945	12.752
2.02.02	Outras Obrigações	22.675	28.802	1.968
2.02.02.02	Outros	22.675	28.802	1.968
2.02.02.02.03	Parcelamento de Tributos	9.012	9.477	0
2.02.02.02.04	Parcelamento de Imposto de Renda e Contribuição Social	6.136	7.041	0
2.02.02.02.05	Aquisição de Controladas	7.527	12.284	0
2.02.03	Tributos Diferidos	7.157	9.778	0
2.02.03.01	Imposto de Renda e Contribuição Social Diferidos	7.157	9.778	0
2.02.04	Provisões	376	425	37
2.02.04.01	Provisões Fiscais Previdenciárias Trabalhistas e Cíveis	376	425	37
2.02.04.01.02	Provisões Previdenciárias e Trabalhistas	376	425	37

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Último Exercício 31/12/2016</b>	<b>Penúltimo Exercício 31/12/2015</b>	<b>Antepenúltimo Exercício 31/12/2014</b>
2.03	Patrimônio Líquido Consolidado	61.724	49.479	30.869
2.03.01	Capital Social Realizado	59.000	47.000	35.000
2.03.04	Reservas de Lucros	4.857	182	182
2.03.04.01	Reserva Legal	509	182	182
2.03.04.05	Reserva de Retenção de Lucros	4.348	0	0
2.03.05	Lucros/Prejuízos Acumulados	0	-447	-4.313
2.03.06	Ajustes de Avaliação Patrimonial	-2.133	0	0
2.03.09	Participação dos Acionistas Não Controladores	0	2.744	0

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Último Exercício 01/01/2016 à 31/12/2016</b>	<b>Penúltimo Exercício 01/01/2015 à 31/12/2015</b>	<b>Antepenúltimo Exercício 01/01/2014 à 31/12/2014</b>
3.01	Receita de Venda de Bens e/ou Serviços	494.843	321.020	171.510
3.02	Custo dos Bens e/ou Serviços Vendidos	-354.728	-237.910	-124.521
3.03	Resultado Bruto	140.115	83.110	46.989
3.04	Despesas/Receitas Operacionais	-116.085	-70.231	-36.212
3.04.01	Despesas com Vendas	-1.333	-1.501	-284
3.04.02	Despesas Gerais e Administrativas	-113.072	-68.730	-35.928
3.04.05	Outras Despesas Operacionais	-1.680	0	0
3.05	Resultado Antes do Resultado Financeiro e dos Tributos	24.030	12.879	10.777
3.06	Resultado Financeiro	-12.715	-7.296	-5.169
3.06.01	Receitas Financeiras	1.503	1.939	440
3.06.02	Despesas Financeiras	-14.218	-9.235	-5.609
3.07	Resultado Antes dos Tributos sobre o Lucro	11.315	5.583	5.608
3.08	Imposto de Renda e Contribuição Social sobre o Lucro	-3.776	-1.615	-1.962
3.08.01	Corrente	-6.101	-4.532	-1.962
3.08.02	Diferido	2.325	2.917	0
3.09	Resultado Líquido das Operações Continuadas	7.539	3.968	3.646
3.11	Lucro/Prejuízo Consolidado do Período	7.539	3.968	3.646
3.11.01	Atribuído a Sócios da Empresa Controladora	6.985	3.866	3.646
3.11.02	Atribuído a Sócios Não Controladores	554	102	0
3.99	Lucro por Ação - (Reais / Ação)			
3.99.01	Lucro Básico por Ação			
3.99.01.01	ON	2,36000	1,42000	1,77000
3.99.02	Lucro Diluído por Ação			
3.99.02.01	ON	2,36000	1,42000	1,77000

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Último Exercício 01/01/2016 à 31/12/2016</b>	<b>Penúltimo Exercício 01/01/2015 à 31/12/2015</b>	<b>Antepenúltimo Exercício 01/01/2014 à 31/12/2014</b>
4.01	Lucro Líquido Consolidado do Período	7.539	3.968	3.646
4.03	Resultado Abrangente Consolidado do Período	7.539	3.968	3.646
4.03.01	Atribuído a Sócios da Empresa Controladora	6.985	3.866	3.646
4.03.02	Atribuído a Sócios Não Controladores	554	102	0

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Último Exercício 01/01/2016 à 31/12/2016</b>	<b>Penúltimo Exercício 01/01/2015 à 31/12/2015</b>	<b>Antepenúltimo Exercício 01/01/2014 à 31/12/2014</b>
6.01	Caixa Líquido Atividades Operacionais	11.940	14.178	6.460
6.01.01	Caixa Gerado nas Operações	43.583	29.052	16.502
6.01.01.01	Lucros antes do imposto de renda e contribuição social	11.315	5.583	5.608
6.01.01.02	Depreciação e amortização	19.175	14.291	6.282
6.01.01.03	Provisão para créditos de liquidação duvidosa	89	0	67
6.01.01.04	Provisão para riscos trabalhistas	-49	0	37
6.01.01.05	Baixas de ativos imobilizado e intangível	465	1.503	85
6.01.01.06	Juros e variação cambial líquida	12.588	7.675	4.423
6.01.02	Variações nos Ativos e Passivos	-11.190	-6.471	-3.670
6.01.02.01	Contas a receber de clientes	-27.305	-34.262	-9.095
6.01.02.02	Impostos a recuperar	-2.071	-1.462	-825
6.01.02.03	Outras contas a receber	-1.202	-1.823	4.321
6.01.02.04	Fornecedores	5.699	767	640
6.01.02.05	Salários e encargos sociais	10.292	17.172	2.547
6.01.02.06	Obrigações fiscais	6.943	13.004	-1.935
6.01.02.07	Outras contas a pagar	-3.546	133	677
6.01.03	Outros	-20.453	-8.403	-6.372
6.01.03.01	Imposto de renda e contribuição social pagos	-5.359	-2.153	-1.540
6.01.03.02	Juros pagos	-15.094	-6.250	-4.832
6.02	Caixa Líquido Atividades de Investimento	-29.458	-53.884	-13.402
6.02.01	Pagamento de cotas adquiridas de controladas	-5.836	0	0
6.02.02	Partes relacionadas	1.255	0	0
6.02.03	Aquisições de investimentos	0	-29.757	-64
6.02.04	Aquisições de ativos imobilizados e intangíveis	-24.877	-24.127	-13.338
6.03	Caixa Líquido Atividades de Financiamento	20.167	39.703	30.351
6.03.01	Aumento de capital	12.000	12.000	33.000
6.03.02	Amortizações de empréstimos e financiamentos	-65.227	-58.946	-13.745
6.03.03	Captações de empréstimos e financiamentos	73.394	86.649	23.786
6.03.04	Pagamento de dividendos	0	0	-12.690

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Último Exercício 01/01/2016 à 31/12/2016</b>	<b>Penúltimo Exercício 01/01/2015 à 31/12/2015</b>	<b>Antepenúltimo Exercício 01/01/2014 à 31/12/2014</b>
6.05	Aumento (Redução) de Caixa e Equivalentes	2.649	-3	23.409
6.05.01	Saldo Inicial de Caixa e Equivalentes	26.237	26.240	2.831
6.05.02	Saldo Final de Caixa e Equivalentes	28.886	26.237	26.240

**DFs Consolidadas / Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido / DMPL - 01/01/2016 à 31/12/2016****(Reais Mil)**

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Capital Social Integralizado</b>	<b>Reservas de Capital, Opções Outorgadas e Ações em Tesouraria</b>	<b>Reservas de Lucro</b>	<b>Lucros ou Prejuízos Acumulados</b>	<b>Outros Resultados Abrangentes</b>	<b>Patrimônio Líquido</b>	<b>Participação dos Não Controladores</b>	<b>Patrimônio Líquido Consolidado</b>
5.01	Saldos Iniciais	47.000	0	182	-447	0	46.735	2.744	49.479
5.03	Saldos Iniciais Ajustados	47.000	0	182	-447	0	46.735	2.744	49.479
5.04	Transações de Capital com os Sócios	12.000	0	0	-1.863	0	10.137	-3.298	6.839
5.04.01	Aumentos de Capital	12.000	0	0	0	0	12.000	0	12.000
5.04.06	Dividendos	0	0	0	-1.863	0	-1.863	0	-1.863
5.04.08	Aquisição de participação adicional junto a não controladores	0	0	0	0	0	0	-3.298	-3.298
5.05	Resultado Abrangente Total	0	0	0	6.985	-2.133	4.852	554	5.406
5.05.01	Lucro Líquido do Período	0	0	0	6.985	0	6.985	554	7.539
5.05.02	Outros Resultados Abrangentes	0	0	0	0	-2.133	-2.133	0	-2.133
5.05.02.06	Efeitos na alteração de participação em controladas	0	0	0	0	-2.133	-2.133	0	0
5.06	Mutações Internas do Patrimônio Líquido	0	0	4.675	-4.675	0	0	0	0
5.06.01	Constituição de Reservas	0	0	4.675	-4.675	0	0	0	0
5.07	Saldos Finais	59.000	0	4.857	0	-2.133	61.724	0	61.724

**DFs Consolidadas / Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido / DMPL - 01/01/2015 à 31/12/2015****(Reais Mil)**

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Capital Social Integralizado</b>	<b>Reservas de Capital, Opções Outorgadas e Ações em Tesouraria</b>	<b>Reservas de Lucro</b>	<b>Lucros ou Prejuízos Acumulados</b>	<b>Outros Resultados Abrangentes</b>	<b>Patrimônio Líquido</b>	<b>Participação dos Não Controladores</b>	<b>Patrimônio Líquido Consolidado</b>
5.01	Saldos Iniciais	35.000	0	182	-4.313	0	30.869	0	30.869
5.03	Saldos Iniciais Ajustados	35.000	0	182	-4.313	0	30.869	0	30.869
5.04	Transações de Capital com os Sócios	12.000	0	0	0	0	12.000	2.642	14.642
5.04.01	Aumentos de Capital	12.000	0	0	0	0	12.000	0	12.000
5.04.08	Participação de não controladores proveniente de combinação de negócios	0	0	0	0	0	0	2.642	2.642
5.05	Resultado Abrangente Total	0	0	0	3.866	0	3.866	102	3.968
5.05.01	Lucro Líquido do Período	0	0	0	3.866	0	3.866	102	3.968
5.07	Saldos Finais	47.000	0	182	-447	0	46.735	2.744	49.479



**DFs Consolidadas / Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido / DMPL - 01/01/2014 à 31/12/2014****(Reais Mil)**

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Capital Social Integralizado</b>	<b>Reservas de Capital, Opções Outorgadas e Ações em Tesouraria</b>	<b>Reservas de Lucro</b>	<b>Lucros ou Prejuízos Acumulados</b>	<b>Outros Resultados Abrangentes</b>	<b>Patrimônio Líquido</b>	<b>Participação dos Não Controladores</b>	<b>Patrimônio Líquido Consolidado</b>
5.01	Saldos Iniciais	2.000	0	0	4.913	0	6.913	0	6.913
5.03	Saldos Iniciais Ajustados	2.000	0	0	4.913	0	6.913	0	6.913
5.04	Transações de Capital com os Sócios	33.000	0	0	-12.690	0	20.310	0	20.310
5.04.01	Aumentos de Capital	33.000	0	0	0	0	33.000	0	33.000
5.04.06	Dividendos	0	0	0	-12.690	0	-12.690	0	-12.690
5.05	Resultado Abrangente Total	0	0	0	3.646	0	3.646	0	3.646
5.05.01	Lucro Líquido do Período	0	0	0	3.646	0	3.646	0	3.646
5.06	Mutações Internas do Patrimônio Líquido	0	0	182	-182	0	0	0	0
5.06.01	Constituição de Reservas	0	0	182	-182	0	0	0	0
5.07	Saldos Finais	35.000	0	182	-4.313	0	30.869	0	30.869

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Último Exercício 01/01/2016 à 31/12/2016</b>	<b>Penúltimo Exercício 01/01/2015 à 31/12/2015</b>	<b>Antepenúltimo Exercício 01/01/2014 à 31/12/2014</b>
7.01	Receitas	545.522	351.750	186.154
7.01.01	Vendas de Mercadorias, Produtos e Serviços	541.760	349.190	186.154
7.01.02	Outras Receitas	3.762	2.560	0
7.02	Insumos Adquiridos de Terceiros	-96.223	-54.708	-31.857
7.02.01	Custos Prods., Mercs. e Servs. Vendidos	-47.937	-36.932	-15.500
7.02.02	Materiais, Energia, Servs. de Terceiros e Outros	-48.286	-17.776	-16.357
7.03	Valor Adicionado Bruto	449.299	297.042	154.297
7.04	Retenções	-19.175	-14.291	-6.282
7.04.01	Depreciação, Amortização e Exaustão	-19.175	-14.291	-6.282
7.05	Valor Adicionado Líquido Produzido	430.124	282.751	148.015
7.06	Vlr Adicionado Recebido em Transferência	1.503	1.939	440
7.06.02	Receitas Financeiras	1.503	1.939	440
7.07	Valor Adicionado Total a Distribuir	431.627	284.690	148.455
7.08	Distribuição do Valor Adicionado	431.627	284.690	148.455
7.08.01	Pessoal	344.985	215.876	115.702
7.08.01.01	Remuneração Direta	280.303	178.913	90.032
7.08.01.02	Benefícios	64.682	36.963	25.670
7.08.02	Impostos, Taxas e Contribuições	53.158	46.423	16.895
7.08.02.01	Federais	35.175	35.880	12.544
7.08.02.03	Municipais	17.983	10.543	4.351
7.08.03	Remuneração de Capitais de Terceiros	25.945	18.423	12.212
7.08.03.01	Juros	14.218	9.235	5.609
7.08.03.02	Aluguéis	11.727	9.188	6.603
7.08.04	Remuneração de Capitais Próprios	7.539	3.968	3.646
7.08.04.02	Dividendos	1.863	0	0
7.08.04.03	Lucros Retidos / Prejuízo do Período	5.676	3.968	3.646

# RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO 2016



O mundo digital aumenta a complexidade nas interações com os consumidores. Empresas especializadas na gestão de relacionamentos serão cada vez mais demandadas nesta nova economia”.

**Topázio Silveira Neto - CEO**

**Flex**  
Gestão de Relacionamento

## Relatório da Administração

# 2016 - CRESCIMENTO, INOVAÇÃO E SUPERAÇÃO.

## CLIENTE DIGITAL



ESTÍMULOS MULTITELAS



ON DEMAND



+ RÁPIDO  
+ INTELIGENTE  
+ SOCIAL



“CLIENTE REPÓRTER”

O ano de 2016 foi bastante desafiador. Enfrentamos um cenário econômico e político que fez com que as empresas buscassem alternativas de superação. A Flex aumentou seus esforços na área de inovação com a inclusão de novos canais de interação digital para acompanhar a mudança do consumidor e investiu fortemente no desenvolvimento dos profissionais. Como resultado destas ações e a conquista de novos clientes, realizamos um **crescimento de Receita Bruta de 20,1%** (em relação ao ano de 2015).

Com portfólio completo que atende todas as etapas da jornada de relacionamento com clientes, a Flex se consolidou como uma empresa de Gestão de Relacionamentos e que em apenas 7 anos de atuação conquistou a 7ª colocação no ranking do setor, medida pela Revista Consumidor Moderno.

Alguns destaques importantes completaram o ano de 2016. Começamos o ano com a conquista do **Prêmio de Responsabilidade Social** – Empresa Cidadã 2016 na ADVB/SC com o Case #forçaxanxerê e no final do ano recebemos o troféu **ouro no Prêmio Best Performance**, na categoria de Excelência nas Práticas de

Capacitação e Gestão de Pessoas, entregue no CMS Business Revolution em novembro.

O nosso foco na construção de um futuro sustentável foi constante. **Concluímos a revisão do Planejamento estratégico** de longo prazo - o “Flex 2020” - efetuamos uma evolução nas diretrizes estratégicas e formalizamos o nosso **Código de Ética**.

Para o exercício de 2017, continuaremos atravessando os desafios apresentados pelo contexto econômico, mas com uma perspectiva mais otimista e investindo na intensa digitalização dos processos da companhia, apostando no aumento da eficiência operacional.

A certeza de um ano diferenciado já começa a se confirmar com a implantação do quarto Pólo de Educação Superior, com foco na capacitação das equipes e o início das Operações num modelo inovador – que acontecerá dentro de uma Universidade no interior de São Paulo - com 100% dos profissionais cursando universidade. Com isso, continuaremos oferecendo aos nossos clientes: eficiência, inovação e segurança, seguindo o nosso propósito: fazer a diferença na vida das pessoas.

**Flex, Resultados para Todos.**

## Relatório da Administração

# FLEX

VOLUMES TÍPICOS DE  
**INTERAÇÕES  
MENSAIS**

 **30 Milhões**  
Telefones

 **15 Milhões**  
E-mails

 **800 Mil**  
Boletos

 **33 Milhões**  
SMS

 **45 Mil\***  
Landing Page

 **28 Mil\***  
Whatsapp e Chat

 **45 Mil\***  
Auto Negociação

**CONSTRUIMOS UM  
PORTFOLIO COMPLETO  
EM 7 ANOS DE FLEX**

**EXPERTISE +  
ALTA PERFORMANCE**

A Flex é uma empresa de Gestão de Relacionamentos, especializada em Contact Center, Crédito e Cobrança. Já nasceu com valores bem definidos: profissionalismo, lealdade, felicidade, flexibilidade e respeito - e ao vivenciar esses valores desde 2009, construiu uma história de crescimento, inovação e capacitação de seus profissionais. Com um crescimento de 45% - CAGR\* dos últimos 5 anos, a empresa encerrou 2016 com um faturamento superior a R\$542 milhões, sendo 61% com operações de Contact Center e 49% com operações de Crédito e Cobrança.

Finalizamos o ano de 2016 com 59 clientes em mais de 120 operações nos segmentos: Financeiro, Seguros, Telecomunicações,

Varejo, ONG, Indústria e Educação.

Para eles, oferecemos soluções de gestão de relacionamentos com seus consumidores incluindo: vendas, retenção, back office, análise de crédito e cobrança através de contatos telefônicos, e-mail, SMS, chat, Bots e whatsapp.

Os serviços são oferecidos aos clientes de maneira completa, incluindo tecnologia específica, gestão, processos e pessoas, em 12 unidades operacionais distribuídas estrategicamente em Santa Catarina e São Paulo, empregando mais de 12.000 profissionais nestas localidades.

\*CAGR - Compound Annual Growth Rate | Taxa de crescimento anual

## PLATAFORMA COMPLETA DE SERVIÇOS PARA GESTÃO DE RELACIONAMENTO



### VISÃO

Ser empresa líder em excelência operacional, valorizada por seus profissionais, gerando resultados para todos.

### MISSÃO

Construir soluções de relacionamento, gerar resultados sustentáveis e agregar valor à marca dos nossos clientes.

### VALORES

Profissionalismo  
Lealdade  
Felicidade  
Flexibilidade  
Respeito.



## PROPÓSITO FLEX

## FAZER A DIFERENÇA NA VIDA DAS PESSOAS

## Relatório da Administração

# NOSSO HISTÓRICO



## GOVERNANÇA CORPORATIVA

A governança corporativa é fundamental para a Flex que tem como uma de suas metas o seu aperfeiçoamento constante, voltado para a performance sustentável de longo prazo. Para tanto, adota de forma voluntária as melhores práticas de mercado, evidenciando o comprometimento da empresa e de seus administradores com o interesse de seus clientes, acionistas e profissionais, de forma respaldada por auditorias anuais e revisões trimestrais efetuadas atualmente por uma das "Big Fours". O Conselho de Administração da Flex é composto por cinco membros sendo um deles, membro independente. A posição de conselheiro independente, hoje é ocupada por José Reinaldo Moreira Tosi, profissional com carreira construída ao longo de décadas, atuando no primeiro nível de gestão de bancos e financeiras. Ao Conselho de Administração compete, entre outras atribuições, fixar a orientação geral dos negócios da Companhia, eleger os membros da Diretoria Executiva e acompanhar sua gestão.

## COMPLIANCE

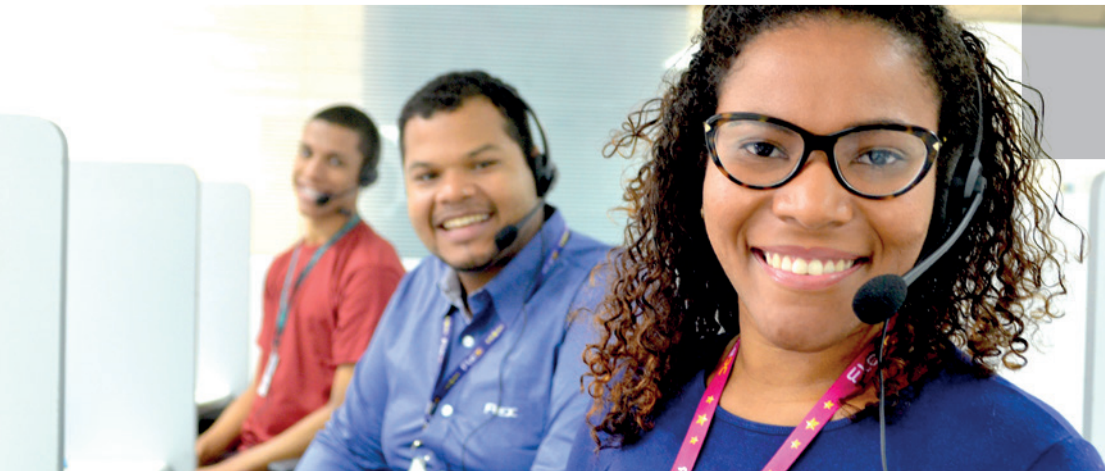
A Flex, preocupada com padrões de atividades e relacionamentos éticos, estruturou, com o suporte de consultoria externa especializada, área de Compliance que tem como principal missão zelar pelo cumprimento de leis, regulamentações, auto regulações, normas internas e os mais altos padrões éticos, orientando e conscientizando quanto à prevenção de atividades e condutas que possam ocasionar riscos à organização, clientes, profissionais, acionistas, fornecedores e sociedade, permitindo o crescimento saudável e a melhoria contínua do negócio.

## Relatório da Administração

# EFICIÊNCIA OPERACIONAL

INOVAÇÃO + EFICIÊNCIA + PROPÓSITO  
OPERACIONAL

RESULTADOS ATRAVÉS DE UMA  
PERFORMANCE SUSTENTÁVEL



A Flex acompanha de perto cada movimentação das operações de seus clientes. Propõe melhorias e ajustes para alcançar resultado consistentes. Temos cuidado com os detalhes, tratamos e damos feedback para cada profissional na busca do aprimoramento e atingimento de metas. Com uma inteligência operacional que conta com estruturas de Command Post, Report Center e PMO, temos o controle de cada processo, desde o planejamento e implantação até nas ações com foco no aperfeiçoamento das interações com os consumidores, transformando o conceito de multicanalidade em ferramentas à serviço da produtividade dos clientes.



## MULTI-CANALIDADE

Em 2016 obtivemos retornos positivos e aumento de produtividade com a inclusão de canais digitais como ferramentas adicionais da Cobrança e com o incremento significativo de interações eficientes. No Contact as experiências de inclusão de canais se destacam nas operações de clientes do Segmento Varejo. Em 2017 a consolidação de novas ferramentas será ampliada para maioria dos nossos clientes.



## TREINAMENTO E QUALIDADE

As operações da Flex são acompanhadas diretamente por profissionais capacitados com atenção exclusiva na qualidade de cada contato. A equipe de T&Q age de forma preventiva e corretiva através de controles, feedback e treinamentos específicos.

+ 500mil horas/ano  
Treinamento



## TIME DE ESPECIALISTAS

Os profissionais da Flex são experientes. Nossa equipe é formada por especialistas no segmento, com vivência como prestadores de serviços e também como clientes. Completamos a equipe com profissionais de amplo conhecimento em áreas correlatas como tecnologia, excelência em gestão de pessoas, conhecimento do consumidor e inovação.

DAS LIDERANÇAS:  
22% em formação  
68% curso superior  
10% pós-graduação

## Relatório da Administração

# PESSOAS



A Gestão de Pessoas sempre foi prioridade na Flex. Desde sua origem, a empresa estabeleceu valores sólidos: Profissionalismo, Lealdade, Flexibilidade, Felicidade e Respeito e teve a determinação de vivenciar seu Propósito de “Fazer a diferença na Vida das pessoas”.

Pautada por esses princípios, a Flex atua em várias frentes na construção de carreiras sólidas e desenvolvimento de seus profissionais.



### PROGRAMAS DE CAPACITAÇÃO

A Flex oferece a todos os seus profissionais diversos programas que estimulam o crescimento profissional.

Abaixo alguns dos nossos programas:

**PROGRAMA GERAÇÃO DE TALENTOS:** Curso preparatório de formação de lideranças.

**PROGRAMA REENCONTRO:** Reflexão sobre postura profissional e desenvolvimento de carreira.

**PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DE LÍDERES (PDL):** Com foco no desenvolvimento das lideranças da Flex.

**FORUM DE TELEATENDENTES:** Incentivo a sugestões de melhorias.

**PROED:** Programa Flex de incentivo à Educação



### GESTÃO POR COMPETÊNCIA

A Gestão por Competências é uma forma estratégica de planejar carreira, utilizar os recursos humanos buscando eficiência e destacar as competências e habilidades de cada profissional.

Em 2016 o programa mapeou todos os cargos e níveis dos profissionais e construiu as ferramentas adequadas para traçar o perfil ideal de cada função.

Ele também qualifica e direciona os trabalhos de Recrutamento e Seleção e orienta as ações de Desenvolvimento.



### FORMAÇÃO DE ENSINO SUPERIOR

**POLOS DE EDUCAÇÃO** à distância em todas as cidades que atuamos em parceria com grandes universidades brasileiras.

- Florianópolis
- Lages
- Xanxerê
- São Paulo



## Relatório da Administração

# TECNOLOGIA E INOVAÇÃO



A Flex é uma empresa suportada por moderna tecnologia e que customiza a solução ideal para cada cliente. Contamos com fornecedores de classe mundial e gestão centralizada em dois data centers - Florianópolis e São Paulo - conectando sites remotos. Essa tecnologia garante a segurança das informações e a utilização das plataformas multicanais com a visão de “cliente único” que prevê a interação na mídia de preferência do cliente, possibilitando ao profissional Flex o atendimento em diversos canais.

O uso da Tecnologia reforça a necessidade de inovação, que no segmento de Gestão de Relacionamento acompanha a nova realidade dos consumidores que hoje já são digitais, *on demand* e tendem a buscar interações mais ágeis.



## BIG DATA, ANALYTICS E LINGUAGEM COGNITIVA

A Flex conta com tecnologia de ponta em suas operações, utiliza URAs automáticas ou cognitivas, speech recognition, STT (*speech to text*) e TTS (*text to speech*), entre outras. A nossa performance está diretamente relacionada ao uso eficiente de dados e o avanço da tecnologia influencia diretamente o nosso negócio. Trabalhamos com escoragem de dados baseados em ferramentas de *Analytics* e *BIG DATA* que transformam dados em estratégia e valorizam cada interação feita na Flex. Através de Machine learning e ferramentas cognitivas com uso de Inteligência Artificial, viabilizamos automatizações de processos (Bots), para buscar eficiência e performance.



## LABORATÓRIO DE INOVAÇÃO

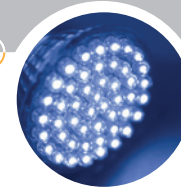
Ocupando espaço privilegiado no Centro de Inovação da Associação Catarinense de Tecnologia – ACATE, inauguramos, em junho de 2016, o Xlab, um Laboratório para tratar especificamente de inovação e criar parcerias com nossos clientes, fornecedores, universidades e institutos de pesquisa. São quatro verticais de atuação: eficiência operacional, novos produtos e serviços, educação/pesquisa e data Science. Os primeiros resultados já apareceram com a solução **xZaas** – Gestão de Relacionamento na Nuvem, que oferece a clientes de pequeno e médio porte soluções de Contact Center *in cloud* aliadas à expertise operacional da Flex.

## Relatório da Administração

# PREOCUPAÇÃO COM O MEIO AMBIENTE



O ano de 2016 foi marcado por um grande incentivo às ações de prevenção e cuidado com o meio Ambiente. Estabelecemos parcerias e métricas para iniciar 2017 com iniciativas que farão a diferença no tratamento de resíduos sólidos, economia de água e campanhas de conscientização para nossos profissionais.



### LÂMPADAS LED

Substituímos cerca de 85% de todas as nossas lâmpadas por LED.



### RECICLAGEM

Em São Paulo, implantamos parceria\* para coleta de resíduos sólidos recicláveis: papeis, papelão, plásticos, metais, sucatas eletrônicas e óleo gerados nas dependências da Flex.



### ECONOMIA DE ÁGUA

Programa de economia de água\*\* que contempla: implantação de equipamentos economizadores, Identificação de vazamentos, monitoramento, manutenção preventiva/corretiva, campanha de conscientização e treinamentos.

\*Cooperativa de Trabalho com Materiais Reaproveitáveis e Recicláveis Chico Mendes

\*\*Contrato com a W. Energy

## Relatório da Administração

# AÇÕES SOCIAIS



Em 2016, a Flex participou ativamente de campanhas sociais nas cidades onde atua. A empresa envolveu colaboradores, operações e unidades inteiras com o intuito de melhorar e colaborar com causas importantes. Para a Flex, o resultado só é bom quando é para todos, por isso nada mais justo que apoiar ações que reflitam na qualidade de vida de diversas pessoas que andam ao nosso lado.



No esporte, educação, campanhas de saúde e de prevenção de doenças, arrecadação de alimentos e materiais de higiene foram as maneiras que a Flex encontrou de abraçar causas nobres.

No final do ano, a empresa optou por usar recursos, normalmente destinados a brindes de Natal, no auxílio a entidades das cidades em quem a Flex possui unidades. O especial de Natal contemplou o Centro Desportivo Comunitário Martinica que atende crianças e adolescentes carentes em um bairro de São Paulo, o Lar do Idoso em Xanxerê, o Hospital Infantil Seara do Bem em Lages e o Projeto Lado a Lado que atende pacientes com câncer em Florianópolis.

- Projeto Leões da Serra – patrocínio ao time lageano de futsal feminino;
- Auxílio as entidades: Hospital Infantil Seara do Bem, Projeto Lado a Lado, Centro Desportivo Comunitário Martinica, e ao Lar dos Idosos;
- Apoio ao para-atleta catarinense Geovani de Pinho que participou das Paraolimpíadas de 2016;
- Doação de Natal Asilo Santa Maria dos Anjos;
- Participação na Elephant Parade
- Campanha do Agasalho.

Relatório da Administração

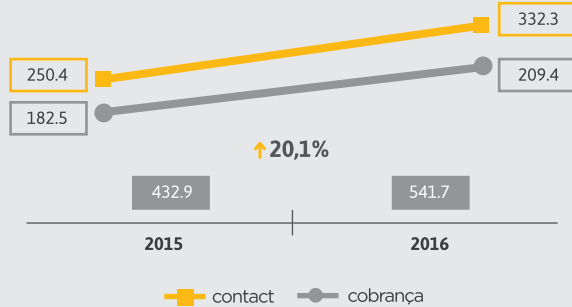
# DESTAQUES 2016

RESULTADOS DO ANO DE 2016 ANTE 2015.



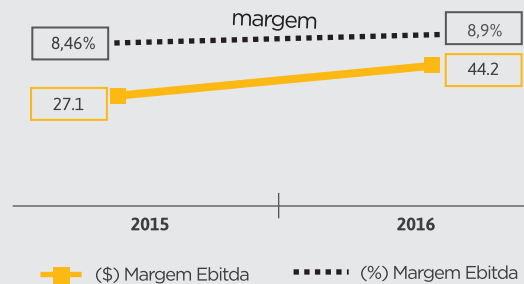
**EBITDA 2016**  
**R\$ 44 MILHÕES**

RECEITA ACUMULADA - R\$ Milhões



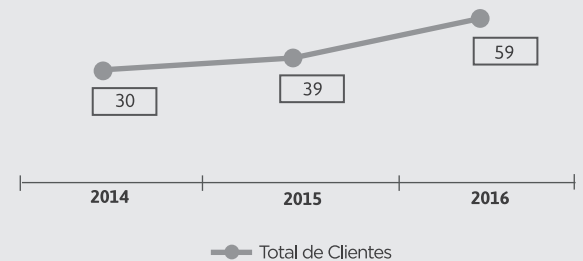
VETORES POSITIVOS NAS DUAS UNIDADES DE NEGÓCIO

EBITDA ACUMULADO - R\$ Milhões



ÍNDICE DE CRESCIMENTO ACIMA DO MERCADO

CLIENTES



CRESCIMENTOS CONSISTENTES

INFORMAÇÕES

EBITDA 2016 = **R\$ 44 Milhões**  
 Dívida líquida bancária = **R\$ 51,5 Milhões**  
 Dívida líquida total = **R\$ 85,3 Milhões**

ÍNDICES

Dívida líquida bancária/EBITDA = **1,16**  
 Dívida líquida total/EBITDA = **1,93**  
 Liquidez corrente = **1,08**

INVESTIMENTOS | CAPEX

**R\$ 21 MILHÕES**

## Relatório da Administração

# AUDITORES INDEPENDENTES

Conforme Instrução CVM 381/03, informamos que, no exercício de 2016, a Companhia contratou seus auditores independentes, a **PricewaterhouseCoopers Auditores Independentes**, para prestação de outro serviço que não o de auditoria externa. Os auditores foram contratados em 2017 para emissão de laudo de avaliação do patrimônio líquido das empresas Te Atende.Com Ltda. e Flex Análise de Crédito e Cobrança Ltda. Por tal serviço adicional foi cobrado o montante de R\$ 24 mil, o qual representa **16,4%** dos honorários relativos aos serviços de auditoria externa.

A Companhia adota como procedimento formal, previamente à contratação de outros serviços profissionais que não os relacionados à auditoria contábil externa, consultar os auditores independentes e o Conselho de Administração, no sentido de assegurar-se que a realização da prestação destes outros serviços não venha gerar conflito de interesses ou afetar sua independência e objetividade, necessárias ao desempenho dos serviços de auditoria.

Os auditores independentes declararam à administração da Companhia que os serviços prestados não afetaram a independência e objetividade necessárias ao desempenho dos serviços de auditoria externa.

## Notas Explicativas

### **Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (anteriormente denominada Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A.) e Controladas**

#### **Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2016**

**Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma**

---

#### **1 Contexto operacional**

A Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (anteriormente denominada Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A.) ("Flex" ou "Companhia") foi constituída em julho de 2009, como uma sociedade "limitada" com a denominação de Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia Ltda. Em outubro de 2014, ocorreu a transformação da natureza jurídica, passando para sociedade por ações, de capital fechado. A Flex tem por objeto social a prestação de serviços especializados de Contact Center, fazendo gestão de relacionamento para clientes e seus consumidores, em serviços de atendimento, televenda, retenção de clientes e back office, através de contatos telefônicos, webmail e chat. Os serviços são oferecidos a clientes de diversos setores da economia, de maneira completa, incluindo tecnologia específica, gestão, processos e pessoas, em dez Unidades especialmente instaladas para este fim, situadas nas cidades de Florianópolis (SC), Lages (SC), Xanxerê (SC) e São Paulo (SP).

Em dezembro de 2014, os acionistas alienaram parte de suas ações à Stratus SCP Brasil Fundo de Investimento em Participações, fundo organizado sob a forma de condomínio fechado. Adicionalmente a Companhia emitiu 694.737 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 de 75% do Grupo RR, composto pelas empresas RR Serviços Financeiros Ltda. ("RR") e Te Atende.Com Ltda. ("Te Atende"). Dessa forma, a Companhia e suas controladas constituem o Grupo Flex ("Grupo").

Em 29 de dezembro de 2016, a Companhia efetuou a compra remanescente de 25% do Grupo RR, composto pelas empresas Flex Análise de Crédito e Cobrança Ltda., atual denominação social da RR Serviços Financeiros Ltda., e Te Atende.Com Ltda..

O Grupo RR atua no segmento de cobrança, análise e concessão de crédito e iniciou suas atividades em 2001. O Grupo RR possui duas unidades em São Paulo (SP) e mais de 3 mil profissionais.

A emissão dessas demonstrações financeiras foi autorizada pela Diretoria Executiva em 20 de março de 2017. A Administração da Companhia identificou, no processo de preparação de demonstrações financeiras para fins de registro na Comissão de Valores Mobiliários (CVM), a necessidade de realizar ajustes, conforme descrito na nota explicativa 1.5, e portanto, essas demonstrações financeiras estão sendo reapresentadas e foram aprovadas pela Diretoria Executiva em 12 de janeiro de 2018.

#### **1.2 Base de preparação e apresentação das demonstrações financeiras**

As demonstrações financeiras foram preparadas conforme as práticas contábeis adotadas no Brasil incluindo os pronunciamentos emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC). As demonstrações financeiras consolidadas atendem também as normas internacionais de relatório financeiro (*International Financial Reporting Standards* (IFRS), emitidas 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.

As principais políticas contábeis aplicadas na preparação dessas demonstrações financeiras estão apresentadas na nota 1.4.

As demonstrações financeiras foram preparadas considerando o custo histórico como base de valor, que, no caso de instrumentos financeiros derivativos é ajustado para refletir a mensuração ao valor justo.

## Notas Explicativas

### **Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (anteriormente denominada Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A.) e Controladas**

#### **Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2016**

**Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma**

---

A preparação de demonstrações financeiras requer o uso de certas estimativas contábeis críticas e também o exercício de julgamento por parte da administração da Companhia no processo de aplicação das políticas contábeis do Grupo. Aquelas áreas que requerem maior nível de julgamento e têm maior complexidade, bem como as áreas nas quais premissas e estimativas são significativas para as demonstrações financeiras, estão divulgadas na Nota 2.

#### **a) Demonstrações financeiras individuais**

As demonstrações financeiras individuais da Controladora foram preparadas conforme as práticas contábeis adotadas no Brasil emitidas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC) e conforme as normas internacionais de relatório financeiro (*International Financial Reporting Standards* (IFRS), emitidas pelo *International Accounting Standards Board* (IASB)) e são divulgadas em conjunto com as demonstrações financeiras consolidadas.

#### **b) Demonstrações financeiras consolidadas**

As demonstrações financeiras consolidadas foram preparadas e estão sendo apresentadas conforme as práticas contábeis adotadas no Brasil, incluindo os pronunciamentos emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC) e conforme as normas internacionais de relatório financeiro (*International Financial Reporting Standards* (IFRS), emitidas pelo *International Accounting Standards Board* (IASB)).

A apresentação da Demonstração do Valor Adicionado (DVA), individual e consolidada, é requerida pela legislação societária brasileira e pelas práticas contábeis adotadas no Brasil aplicáveis a companhias abertas. As IFRS não requerem a apresentação dessa demonstração. Como consequência, pelas IFRS, essa demonstração está apresentada como informação suplementar, sem prejuízo do conjunto das demonstrações financeiras.

### **1.3 Mudanças das políticas contábeis e divulgações, conforme aplicável**

A seguir incluímos as alterações de normas que foram adotadas pela primeira vez para o exercício iniciado em 1º de janeiro de 2016. As alterações não tiveram impactos materiais para o Grupo.

#### **(a) Revisão de Pronunciamentos Técnicos nº 08/ Projetos Anuais de Aprimoramento do IFRS 2012-2014**

##### **(i) CPC 19/IFRS 11 Negócios em Conjunto**

As aquisições de participação em uma operação conjunta em que as atividades da operação conjunta constituem-se em um negócio devem ser contabilizadas aplicando-se os princípios de combinação de negócios, a menos que conflitem com o CPC 19/IFRS 11.

##### **(ii) CPC 27/IAS 16 - Ativo Imobilizado e CPC 04/IAS 38 - Ativo Intangível**

Esclarece que a depreciação de um item do ativo imobilizado com base na receita gerada pelo uso do ativo não é apropriada. Esclarece também que, somente em raras circunstâncias, a amortização de um ativo intangível com base na receita gerada pelo uso do ativo pode ser adequada, a depender da correlação entre a receita e o consumo dos benefícios econômicos gerados.

## Notas Explicativas

### Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (anteriormente denominada Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A.) e Controladas

#### Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2016

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

**(iii) CPC 40/IFRS 7 - Instrumentos Financeiros: Evidenciação**

Foram acrescentadas orientações específicas sobre divulgação de transferência de ativos financeiros, além de orientações para auxiliar a decidir se um contrato de prestação de serviços sobre a carteira transferida tem características de envolvimento contínuo. A alteração da norma traz também orientação sobre a divulgação de compensação de ativos e passivos financeiros, que não é exigida para todos os períodos intermediários.

**(iv) CPC 33/IAS 19 - Benefícios a Empregados**

Traz orientação complementar com relação à determinação da taxa de desconto para obrigações pós-emprego. Dentre outros aspectos, a alteração esclarece que onde não houver mercado ativo para instrumentos privados categorizados como de baixo risco *high quality bonds*, títulos governamentais devem ser utilizados para a determinação da taxa de desconto.

Outras alterações em vigor para o exercício financeiro iniciado em 1º de janeiro de 2016 não são relevantes para o Grupo.

#### 1.4 Resumo das principais políticas contábeis

As principais políticas contábeis aplicadas na preparação dessas demonstrações financeiras estão definidas abaixo. Essas políticas foram aplicadas de modo consistente nos exercícios apresentados, saldo disposição em contrário.

**(a) 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 empresas controladas incluídas na consolidação são:

	<b>Percentual de Participação</b>	
	<b>2016</b>	<b>2015</b>
RR Serviços Financeiros Ltda.	100%	75%
Te Atende.Com Ltda.	100%	
100%		

Em dezembro de 2016, a Companhia adquiriu o percentual de 25% remanescente, que pertenciam aos antigos quotistas, passando então a deter a totalidade das quotas da Flex Análise de Crédito e Cobrança Ltda., atual denominação social da RR Serviços Financeiros Ltda.

Na consolidação todas as transações, saldos, receitas e despesas entre as empresas do Grupo são eliminados integralmente nas demonstrações financeiras consolidadas.



## Notas Explicativas

### **Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (anteriormente denominada Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A.) e Controladas**

#### **Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2016** **Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma**

---

#### **(b) Controladas**

Controladas são todas as entidades nas quais o Grupo detém o controle. As controladas são totalmente consolidadas a partir da data em que o controle é transferido para o Grupo. A consolidação é interrompida a partir da data em que o Grupo 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. O Grupo reconhece a participação não controladora na adquirida, tanto pelo seu valor justo como pela parcela proporcional da participação não controlada 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.

#### **1.4.1 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 e as presentes demonstrações financeiras estão apresentadas em milhares de reais.

#### **1.4.2 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.

#### **1.4.3 Ativos financeiros**

##### **(a) Classificação**

A Companhia classifica seus ativos financeiros, no reconhecimento inicial, sob as categorias de empréstimos e recebíveis 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.

##### **(b) Empréstimos e recebíveis**

Os empréstimos e recebíveis são 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 empréstimos e recebíveis da Companhia compreendem "Caixa e equivalentes de caixa" (Nota 7), "Contas a receber de clientes" (Nota 8) e "Outras contas a receber".

##### **(c) 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 empréstimos e recebíveis são contabilizados pelo custo amortizado, usando o método da taxa efetiva de juros.

## Notas Explicativas

### **Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (anteriormente denominada Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A.) e Controladas**

#### **Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2016**

**Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma**

---

#### **(d) 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 2016 e de 2015 não há ativos e passivos financeiros compensados.

#### **(e) Impairment de ativos financeiros**

##### **(e.1) Ativos mensurados ao custo 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.

#### **1.4.4 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 "Outros ganhos (perdas), líquidos".

#### **(a) Swap de taxas de juros**

Os valores de referência (*nocional*) dos contratos de *swap* de taxas de juros, em aberto em 31 de dezembro de 2016, correspondem a R\$ 39.315. As informações referentes aos instrumentos financeiros derivativos estão divulgadas na Nota 14.

#### **1.4.5 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.

## Notas Explicativas

### **Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (anteriormente denominada Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A.) e Controladas**

#### **Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2016** **Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma**

---

As contas a receber de clientes são, inicialmente, reconhecidas pelo valor justo 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*).

#### **1.4.6 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.

#### **1.4.7 Ativos intangíveis**

##### **(a) Ágio**

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 (iii) 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 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.

##### **(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 cinco anos.

#### **1.4.8 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

## Notas Explicativas

### **Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (anteriormente denominada Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A.) e Controladas**

#### **Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2016** Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

associados a esses custos e que possam ser mensurados com segurança. O valor contábil de itens ou peças substituídos é baixado. Todos os outros reparos e manutenções são lançados em contrapartida ao resultado do exercício, quando incorridos.

A depreciação de outros ativos é calculada usando o método linear considerando os seus custos e seus valores residuais durante a vida útil estimada, como segue:

	<u>Anos</u>
Máquinas e equipamentos	10
Benfeitorias em imóveis de terceiros	7
Equipamentos de processamento de dados	5
Móveis, utensílios e equipamentos	10

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.

#### **1.4.9 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 não identificou nenhum ativo não financeiro para o qual devesse reconhecer provisão para redução ao valor recuperável.

#### **1.4.10 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.

#### **1.4.11 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.

#### **1.4.12 Provisões**

As provisões para ações judiciais (trabalhista, civil e tributária) são reconhecidas quando: (i) o Grupo

## Notas Explicativas

### **Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (anteriormente denominada Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A.) e Controladas**

#### **Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2016**

**Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma**

---

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. As provisões para reestruturação compreendem multas por rescisão de contratos de aluguel e pagamentos por rescisão de vínculo empregatício. As provisões não incluem as perdas operacionais futuras.

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

As provisões são mensuradas pelo valor presente dos gastos que devem ser necessários para liquidar a obrigação, usando uma taxa antes dos efeitos tributários, a qual reflita as avaliações atuais de mercado do valor do dinheiro no tempo e dos riscos específicos da obrigação. O aumento da obrigação em decorrência da passagem do tempo é reconhecido como despesa financeira.

#### **1.4.13 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.

#### **1.4.14 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.

#### **1.4.15 Reconhecimento da receita**

A receita compreende o valor justo da contraprestação recebida ou a receber pela comercialização de serviços no curso normal das atividades da Companhia. A receita é apresentada líquida dos impostos, das devoluções e dos abatimentos e dos descontos.

## Notas Explicativas

### **Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (anteriormente denominada Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A.) e Controladas**

#### **Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2016**

**Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma**

---

A Companhia reconhece a receita quando o valor da receita pode ser mensurado com segurança, é provável que benefícios econômicos futuros fluirão para a Companhia e quando critérios específicos tiverem sido atendidos para cada uma das atividades da Companhia. 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) 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.

#### **1.4.16 Arrendamentos**

A Companhia arrenda certos bens do imobilizado. Os arrendamentos do imobilizado, nos quais o Grupo detém, substancialmente, todos os riscos e benefícios da propriedade, são classificados como arrendamentos financeiros. Estes são capitalizados no início do arrendamento pelo menor valor entre o valor justo do bem arrendado e o valor presente dos pagamentos mínimos do arrendamento.

Cada parcela paga do arrendamento é alocada, parte ao passivo e parte aos encargos financeiros, para que, dessa forma, seja obtida uma taxa constante sobre o saldo da dívida em aberto. As obrigações correspondentes, líquidas dos encargos financeiros, são incluídas em empréstimos. Os juros das despesas financeiras são reconhecidos na demonstração do resultado durante o período do arrendamento, para produzir uma taxa periódica constante de juros sobre o saldo remanescente do passivo para cada período. O imobilizado adquirido por meio de arrendamentos financeiros é depreciado durante a vida útil do ativo.

Os pagamentos efetuados para arrendamentos operacionais (líquidos de quaisquer incentivos recebidos do arrendador) são reconhecidos na demonstração do resultado pelo método linear, durante o período do arrendamento.

#### **1.4.17 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.

#### **1.4.18 Normas novas, alterações e interpretações de normas que ainda não estão em vigor**

As seguintes novas normas foram emitidas pelo IASB mas não estão em vigor para o exercício de 2015. A adoção antecipada de normas, embora encorajada pelo IASB, não é permitida, no Brasil, pelo Comitê de Pronunciamento Contábeis (CPC).

- **IFRS 15 / CPC 47 - "Receita de Contratos com Clientes"** - essa nova norma traz os princípios que uma entidade aplicará para determinar a mensuração da receita e quando ela é reconhecida. Essa norma baseia-se no princípio de que a receita é reconhecida quando o controle de um bem ou serviço é transferido a um cliente, assim, o princípio de controle substituirá o princípio de riscos e benefícios. Ela entra em vigor em 1º de janeiro de 2018 e substitui a IAS 11/CPC17 - "Contratos de Construção", IAS 18/CPC 30 - "Receitas" e correspondentes interpretações. A administração está avaliando os impactos da adoção da nova norma.
- **IFRS 9 / CPC 48 - "Instrumentos Financeiros"** aborda a classificação, a mensuração e o reconhecimento de ativos e passivos financeiros. A versão completa do IFRS 9 / CPC 48 foi

## Notas Explicativas

### **Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (anteriormente denominada Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A.) e Controladas**

#### **Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2016**

**Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma**

---

publicada em julho de 2014, com vigência para 1º de janeiro de 2018, e substitui a orientação no IAS 39/CPC38, que diz respeito à classificação e à mensuração de instrumentos financeiros. As principais alterações que o IFRS 9 / CPC 48 traz são: (i) novos critérios de classificação de ativos financeiros; (ii) novo modelo de *impairment* para ativos financeiros, híbrido de perdas esperadas e incorridas, em substituição ao modelo atual de perdas incorridas; e (iii) flexibilização das exigências para adoção da contabilidade de *hedge*. A administração entende que as novas orientações do IFRS 9 / CPC 48 não trarão impacto significativo na classificação e mensuração dos seus ativos financeiros.

- **IFRS 16 - "Operações de Arrendamento Mercantil"**: com essa nova norma, os arrendatários passam a ter que reconhecer o passivo dos pagamentos futuros e o direito de uso do ativo arrendado para praticamente todos os contratos de arrendamento mercantil, incluindo os operacionais, podendo ficar fora do escopo dessa nova norma determinados contratos de curto prazo ou de pequenos montantes. Os critérios de reconhecimento e mensuração dos arrendamentos nas demonstrações financeiras dos arrendadores ficam substancialmente mantidos. O IFRS 16 entra em vigor para exercícios iniciados em ou após 1º de janeiro de 2019 e substitui o IAS 17/CPC 06 - "Operações de Arrendamento Mercantil" e correspondentes interpretações.

O Grupo não possui transações relevantes dessa natureza e ainda não determinou até que ponto esses compromissos resultarão no reconhecimento de um ativo e um passivo para pagamentos futuros, bem como o impacto no seu resultado e na classificação dos fluxos de caixa. Importante mencionar ainda que alguns dos compromissos existentes podem se enquadrar nas exceções da norma – curto prazo e pequeno valor. Além disso, alguns compromissos podem estar relacionados a acordos que não serão qualificados como arrendamentos de acordo com a IFRS 16.

Não há outras normas IFRS ou interpretações IFRIC que ainda não entraram em vigor que poderiam ter impacto significativo sobre o Grupo.

#### **1.5 Reapresentação das demonstrações financeiras – correção de erros**

##### **1.5.1 Controladora**

Foram identificados erros relacionados ao cálculo da equivalência patrimonial da Controladora e ágio registrado em 2016, nas demonstrações financeiras originalmente apresentadas em 31 de dezembro de 2016, publicadas no dia 20 de março de 2017, cujo efeito no patrimônio líquido apurado nos exercícios afetados totaliza o montante devedor de R\$ 3.438, sendo R\$ 1.121 referente ao exercício de 2016 e R\$ 2.317 ao exercício de 2015.

A referida correção afetou (i) o ativo não circulante em 31 de dezembro de 2016 e de 2015, nos montantes de R\$ 3.438 e R\$ 2.899, respectivamente (ii) o passivo circulante em 31 de dezembro de 2015 no montante de R\$ 582 e (iii) o patrimônio líquido em 31 de dezembro de 2016 e de 2015, nos montantes de R\$ 3.438 e R\$ 2.317, respectivamente.

Não há efeitos em resultados de exercícios anteriores ao exercício de 2015 e, por este motivo, a reapresentação se limita ao exercício de 2015.

As demonstrações financeiras individuais de 31 de dezembro de 2016 e de 2015, apresentadas para fins de comparação, foram ajustadas e estão sendo reapresentadas, conforme demonstrado a seguir:





**Notas Explicativas****Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (anteriormente denominada Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A.) e Controladas****Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2016**

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

**(c) Demonstrações do resultado abrangente – Controladora 2016 e 2015**

	31 de dezembro de 2016			31 de dezembro de 2015		
	Original	Ajuste	Reapresentado	Original	Ajuste	Reapresentado
Lucro líquido do exercício	5.390	1.595	6.985	6.765	(2.899)	3.866
Outros componentes do resultado abrangente do exercício, líquidos dos efeitos tributários						
Total do resultado abrangente do exercício	5.390	1.595	6.985	6.765	(2.899)	3.866

**(d) Demonstrações dos fluxos de caixa – Controladora 2016 e 2015**

	31 de dezembro de 2016			31 de dezembro de 2015		
	Original	Ajuste	Reapresentado	Original	Ajuste	Reapresentado
Lucro antes do imposto de renda e contribuição social	6.372	1.595	7.967	7.916	(2.899)	5.017
<b>Ajustes por</b>						
Equivalência patrimonial (Nota 10)	(3.485)	(1.595)	(5.080)	(4.238)	3.218	(1.020)
Demais ajustes e variações das atividades operacionais	16.077	(6.025)	10.052	(4.701)	(319)	(5.020)
<b>Caixa líquido proveniente das (aplicado nas) atividades</b>	18.964		12.939	(704)		(704)
<b>Caixa líquido aplicado nas atividades de investimento</b>	(42.389)	6.025	(36.364)	(48.104)		(48.104)
<b>Caixa líquido proveniente das atividades de financiamento</b>	25.949		25.949	47.737		47.737
<b>Aumento (redução) de caixa e equivalentes de caixa</b>	2.524		2.524	(1.071)		(1.071)
Caixa e equivalentes de caixa no início do exercício	25.169		25.169	26.240		26.240
Caixa e equivalentes de caixa no final do exercício	27.693		27.693	25.169		25.169

**(e) Demonstração do valor adicionado – Controladora 2016 e 2015**

A demonstração do valor adicionado não está sendo reapresentada pois não foi apresentada nas demonstrações financeiras originalmente apresentadas em 31 de dezembro de 2016, publicadas no dia 20 de março de 2017.

**1.5.2 Consolidado**

Foram identificados erros relacionados à amortização dos ativos intangíveis e respectivos tributos diferidos oriundos da combinação de negócios realizada no exercício de 2015, na apuração da participação dos não controladores e na consolidação das demonstrações financeiras originalmente apresentadas em 31 de dezembro de 2016, publicadas no dia 20 de março de 2017, cujo efeito líquido apurado no patrimônio líquido de 31 de dezembro de 2016 totaliza o montante devedor de R\$ 3.438. Como consequência da retificação destes erros, a destinação de resultado do exercício de 2015 foi corrigida mediante estorno da proposta inicial.

A referida correção afetou (i) o ativo circulante em 31 de dezembro de 2016 no montante de R\$ 222, (ii) o ativo não circulante em 31 de dezembro de 2016 e de 2015, nos montantes de R\$ 4.366 e R\$ 4.296, respectivamente (iii) o passivo circulante em 31 de dezembro de 2015 no montante de R\$ 582 e (iv) o passivo não circulante em 31 de dezembro de 2016 e de 2015, nos montantes de R\$ 1.150 e R\$ 1.461, respectivamente, (v) o patrimônio líquido em 31 de dezembro de 2016 e de 2015, nos montantes de R\$ 3.438 e R\$3.417, respectivamente e (vi) o resultado do exercício findo em 31 de dezembro de 2016 e de 2015, nos montantes de R\$ 290 e R\$3.497, respectivamente.

Não há efeitos em resultados de exercícios anteriores ao exercício de 2015 e, por este motivo, a representação se limita ao exercício de 2015.

As demonstrações financeiras individuais de 31 de dezembro de 2016 e de 2015, apresentadas para



## Notas Explicativas

**Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (anteriormente denominada Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A.) e Controladas****Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2016**  
**Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma****(b) Demonstração do resultado – Consolidado 2016 e 2015**

	31 de dezembro de 2016			31 de dezembro de 2015		
	Original	Ajuste	Reapresentado	Original	Ajustes	Reapresentado
Receita (Nota 21)	494.843		494.843	308.131	12.889	321.020
Custos dos serviços prestados (Nota 22)	(354.728)		(354.728)	(225.825)	(12.085)	(237.910)
<b>Lucro bruto</b>	<b>140.115</b>	-	<b>140.115</b>	<b>82.306</b>	<b>804</b>	<b>83.110</b>
Despesas com vendas (Nota 22)	(1.333)		(1.333)	(1.228)	(273)	(1.501)
Despesas administrativas e gerais (Nota 22)	(114.318)	1.246	(113.072)	(63.473)	(5.257)	(68.730)
<b>Lucro operacional</b>	<b>23.576</b>	<b>454</b>	<b>24.030</b>	<b>17.605</b>	<b>(4.726)</b>	<b>12.879</b>
Receitas financeiras (Nota 23)	1.503		1.503	1.929	10	1.939
Despesas financeiras (Nota 23)	(14.218)		(14.218)	(8.777)	(458)	(9.235)
<b>Resultado financeiro, líquido</b>	<b>(12.715)</b>	-	<b>(12.715)</b>	<b>(6.848)</b>	<b>(448)</b>	<b>(7.296)</b>
<b>Lucro antes do imposto de renda e da contribuição social</b>	<b>10.861</b>	<b>454</b>	<b>11.315</b>	<b>10.757</b>	<b>(5.174)</b>	<b>5.583</b>
Imposto de renda e contribuição social (Nota 24)	(3.612)	(164)	(3.776)	(2.866)	1.251	(1.615)
<b>Lucro líquido do exercício</b>	<b>7.249</b>	<b>290</b>	<b>7.539</b>	<b>7.891</b>	<b>(3.923)</b>	<b>3.968</b>
<b>Atribuível a</b>						
Acionistas da Companhia	5.390	1.595	6.985	6.765	(2.899)	3.866
Participação dos não controladores	1.859	(1.305)	554	1.126	(1.024)	102
	<b>7.249</b>	<b>290</b>	<b>7.539</b>	<b>7.891</b>	<b>(3.923)</b>	<b>3.968</b>

**(c) Demonstração do resultado abrangente – Consolidado 2016 e 2015**

	31 de dezembro de 2016			31 de dezembro de 2015		
	Original	Ajuste	Reapresentado	Original	Ajuste	Reapresentado
Lucro líquido do exercício	7.249	290	7.539	7.891	(3.923)	3.968
Outros componentes do resultado abrangente do exercício, líquidos dos efeitos tributários						
<b>Total do resultado abrangente do exercício</b>	<b>7.249</b>	<b>290</b>	<b>7.539</b>	<b>7.891</b>	<b>(3.923)</b>	<b>3.968</b>
<b>Atribuível a</b>						
Acionistas da Companhia	5.390	1.595	6.985	6.765	(2.899)	3.866
Participações dos não controladores	1.859	(1.305)	554	1.126	(1.024)	102
	<b>7.249</b>	<b>290</b>	<b>7.539</b>	<b>7.891</b>	<b>(3.923)</b>	<b>3.968</b>

**(d) Demonstração dos fluxos de caixa – Consolidado 2016 e 2015**

	31 de dezembro de 2016			31 de dezembro de 2015		
	Original	Ajuste	Reapresentado	Original	Ajuste	Reapresentado
<b>Lucro antes do imposto de renda e contribuição social</b>	<b>10.861</b>	<b>454</b>	<b>11.315</b>	<b>10.757</b>	<b>(5.174)</b>	<b>5.583</b>
<b>Ajustes por</b>						
Depreciação e amortização (Nota 22)	19.490	(315)	19.175	10.345	3.946	14.291
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	89		89	-		-
Provisão para contingências	(49)		(49)	-		-
Baixas de ativo imobilizado e intangível (Notas 11 e 12)	465		465	1.503		1.503
Juros sobre empréstimos e dívidas (Nota 23)	12.588		12.588	7.675		7.675
Variações no capital circulante	(5.026)	(6.164)	(11.953)	(7.699)	1.228	(6.471)
<b>Caixa proveniente das operações</b>	<b>38.418</b>	-	<b>31.630</b>	<b>22.581</b>	-	<b>22.581</b>
Imposto de renda e contribuição social pagos	(5.359)		(5.359)	(2.153)		(2.153)
Juros pagos	(15.094)		(15.094)	(6.250)		(6.250)
<b>Caixa líquido proveniente das (aplicado nas) atividades operacionais</b>	<b>17.965</b>	<b>(6.025)</b>	<b>11.940</b>	<b>14.178</b>	-	<b>14.178</b>
<b>Caixa líquido aplicado nas atividades de investimento</b>	<b>(35.483)</b>	<b>6.025</b>	<b>(29.458)</b>	<b>(53.884)</b>	-	<b>(53.884)</b>
<b>Caixa líquido proveniente das atividades de financiamento</b>	<b>20.167</b>	-	<b>20.167</b>	<b>39.703</b>	-	<b>39.703</b>
<b>Aumento (redução) de caixa e equivalentes de caixa</b>	<b>2.649</b>	-	<b>2.649</b>	<b>(3)</b>	-	<b>(3)</b>
Caixa e equivalentes de caixa no início do exercício	26.237		26.237	26.240		26.240
Caixa e equivalentes de caixa no final do exercício	28.886		28.886	26.237		26.237

**(e) Demonstração do valor adicionado – Consolidado 2016 e 2015**

## Notas Explicativas

### **Flex Gestão de Relacionamento S.A. (anteriormente denominada Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A.) e Controladas**

#### **Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2016** **Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma**

---

A demonstração do valor adicionado não está sendo reapresentada pois não foi apresentada nas demonstrações financeiras originalmente apresentadas em 31 de dezembro de 2016, publicadas no dia 20 de março de 2017.

#### **1.5.3 Notas explicativas**

Com o objetivo de aprimorar o conteúdo das notas explicativas nas demonstrações financeiras originalmente apresentadas em 31 de dezembro de 2016, publicadas originalmente no dia 20 de março de 2017, a Administração da Companhia decidiu realizar os seguintes aprimoramentos:

##### **Nota explicativa 3.1 - Fatores de risco financeiro**

Inclusão do risco de câmbio, motivada pela existência de empréstimos em moeda estrangeira conforme descrito na nota 14.

##### **Nota explicativa 3.3 - Estimativa do valor justo**

Inclusão de nota explicativa para aprimorar a divulgação sobre ativos mensurados a valor justo por meio do resultado.

##### **Nota explicativa 5 - Informações por segmento**

Aprimoramento da divulgação da nota explicativa, incluindo o resultado por segmento discriminado até o lucro operacional e os ativos e passivos alocados em seus respectivos segmentos de alocação. Inclusão do grau de dependência da Companhia em relação aos seus principais clientes.

##### **Nota explicativa 8 - Contas a receber de clientes e demais contas a receber**

Inclusão da composição analítica do saldo de contas a receber aberto por data de vencimento.

##### **Nota explicativa 10 - Investimentos**

Aprimoramento de divulgações relacionadas à combinação de negócios. Correção da data de aquisição das controladas através da combinação de negócios, originalmente apresentada como julho de 2015, retificada para junho de 2015.

##### **Nota explicativa 12 - Imobilizado**

Inclusão de informações sobre ativos ociosos e ativos totalmente depreciados.

##### **Nota explicativa 14 - Empréstimos e financiamentos**

Inclusão de informação sobre a modalidade dos empréstimos tomados em moeda estrangeira.

#### **2 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.

##### **2.1 Estimativas e premissas contábeis críticas**

## Notas Explicativas

### **Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (anteriormente denominada Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A.) e Controladas**

#### **Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2016**

**Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma**

---

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 12 (c)).

A Companhia efetuou a respectiva análise para o exercício findo em 31 de dezembro de 2016 e não foram identificadas perdas a serem reconhecidas.

Se a taxa de desconto estimada antes do imposto aplicada aos fluxos de caixa descontados para a UGC Cobrança fosse 1% maior que as estimativas da administração (por exemplo, 10,9% ao invés de 9,9%), ou fosse 1% menor (por exemplo, 8,9% ao invés de 9,9%), também não seria necessário reconhecer uma perda (*impairment*). Os respectivos valores recuperáveis apurados seriam de R\$ 72.847 e R\$ 78.034, ante ao valor de R\$ 75.348 apurado pela Administração.

#### **(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.

### **2.2 Julgamentos críticos na aplicação das políticas contábeis**

#### **(a) Contingências**

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 contingências estão reconhecidas adequadamente nas demonstrações financeiras.

#### **(b) Combinação de negócios Aquisições onde o controle é obtido inicialmente**

As aquisições são contabilizadas pelo método de compra. O custo da aquisição é mensurado pelo total dos valores justos (na data de aquisição) dos ativos entregues e passivos incorridos ou assumidos e instrumentos de patrimônio emitidos pelo Grupo em troca do controle da adquirida. Os ativos, passivos e passivos contingentes identificáveis são reconhecidos nas Demonstrações Financeiras Consolidadas pelos seus valores justos na data da aquisição, sendo a participação dos acionistas não-controladores na adquirida inicialmente medida na proporção dos acionistas não-

## Notas Explicativas

### **Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (anteriormente denominada Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A.) e Controladas**

#### **Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2016**

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

controladores do valor justo líquido dos ativos, passivos e passivos contingentes reconhecidos. Gastos relacionados à aquisição são reconhecidos no resultado do exercício quando incorridos.

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.

Com base em premissas, a Companhia e suas controladas fazem 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.

### **3 Gestão de risco financeiro**

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

#### **3.1 Fatores de risco financeiro**

##### **(a) Risco de mercado**

##### **Risco do fluxo de caixa ou valor justo associado com taxa de juros**

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

##### **(b) Risco de crédito**

O risco de crédito é administrado corporativamente. O risco de crédito decorre de caixa e equivalentes de caixa, depósitos em bancos e outras instituições financeiras. Para bancos e outras instituições financeiras, a Companhia e suas controladas somente realizam operações com instituições financeiras consideradas de primeira linha. A Nota 6 apresenta divulgação adicional sobre risco de crédito.

O valor contábil dos ativos financeiros representa a exposição máxima do crédito. A exposição máxima do risco do crédito na data das demonstrações financeiras foi:

	<b>Controladora</b>		<b>Consolidado</b>	
	<b>31/12/2016</b>	<b>31/12/2015</b>	<b>31/12/2016</b>	<b>31/12/2015</b>
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 7)	27.693	25.169	28.886	26.237
Contas a receber (Nota 8)	55.434	48.646	91.426	64.210
	<u>83.127</u>	<u>73.815</u>	<u>120.312</u>	<u>90.447</u>

**Notas Explicativas****Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (anteriormente denominada Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A.) e Controladas****Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2016**

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

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

**(c) Risco de liquidez**

A previsão de fluxo de caixa é realizada pelo departamento de Finanças. Este departamento monitora as previsões contínuas das exigências de liquidez da Companhia e de suas controladas para assegurar que elas tenham caixa suficiente para atender às necessidades operacionais.

O excesso de caixa mantido pela Companhia e de suas controladas, além do saldo exigido para administração do capital circulante, é transferido para o departamento de finanças da Companhia e de suas controladas. A Tesouraria 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 do Grupo e os passivos financeiros derivativos que são liquidados em uma base líquida pelo Grupo, por faixas de vencimento, correspondentes ao período remanescente entre a data do balanço patrimonial e a data contratual do vencimento. Os valores divulgados na tabela são os fluxos de caixa não descontados contratados.

	<b>Controladora</b>			
	<u>Menos de um ano</u>	<u>Entre um e três anos</u>	<u>Entre três e cinco anos</u>	<u>Acima de cinco anos</u>
<b>Em 31 de dezembro de 2016</b>				
Fornecedores	9.872			
Empréstimos e financiamentos	52.996	41.837		
<b>Em 31 de dezembro de 2015</b>				
Fornecedores	4.767			
Empréstimos e financiamentos	27.750	58.219		
	<b>Consolidado</b>			
	<u>Menos de um ano</u>	<u>Entre um e três anos</u>	<u>Entre três e cinco anos<sup>1</sup></u>	<u>Acima de cinco anos</u>
<b>Em 31 de dezembro de 2016</b>				
Fornecedores	11.329			
Empréstimos e financiamentos	54.027	42.061		
<b>Em 31 de dezembro de 2015</b>				
Fornecedores	5.630			
Empréstimos e financiamentos	30.083	59.394		

**(d) Risco de câmbio**

## Notas Explicativas

### Flex Gestão de Relacionamento S.A. (anteriormente denominada Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A.) e Controladas

#### Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2016

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

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 derivativos (swap cambial) com o objetivo de reduzir a sua exposição a este risco.

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 2016 referem-se a contratos de venda cambial a termo a fim de proteger integralmente a exposição passiva em moeda estrangeira, originada de empréstimos e financiamentos captados em dólares norte-americanos em 2016, conforme demonstrado a seguir:

Instrumentos financeiros derivativos							
Vencimento	Contraparte	Compra/ venda	Valor nacional US\$mil	Taxa futura	Valor justo da posição ativa	Valor justo da posição passiva	Saldo Dez/2016
Fevereiro/2020	Citi	Compra	7.870	3,82	17.672	15.000	2.672
Novembro/2019	Itaú	Compra	25.000	3,77	21.065	16.338	4.727
Agosto/2018	CCB	Compra	6.445	3,22	5.431	5.370	61
			<u>39.315</u>				<u>7.460</u>

Esses instrumentos financeiros derivativos foram contratados em 2016. Em 2015 a Companhia não possuía instrumentos financeiros derivativos, tampouco empréstimos em moeda estrangeira.

A Companhia contratou esses instrumentos financeiros derivativos com a intenção de proteção econômica dos efeitos da variação cambial de seus empréstimos tomados em moeda estrangeira (hedge econômico). A Companhia não aplica a política contábil de hedge accounting para esses contratos que mensurando a 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.

#### (e) Risco de taxa de juros

A exposição da Companhia ao risco de mudanças nas taxas de juros de mercado refere-se principalmente às obrigações de longo prazo sujeitas a taxas de juros variáveis. O endividamento da Companhia está atrelado essencialmente às taxas do Certificado de Depósito Interbancário (CDI). Na ocorrência de alterações adversas no mercado que resultem na elevação do CDI, o custo do endividamento pós-fixado se eleva e, por outro lado, o custo do endividamento pré-fixado se reduz em termos relativos. A Companhia mantém parte substancial dos saldos de caixa e equivalentes de caixa indexados à variação do CDI.

A Companhia possui, em números consolidados, R\$ 87 milhões em empréstimos e financiamentos e R\$ 25 milhões em aplicações financeiras, ambos indexados ao CDI. Eventual aumento dos níveis atuais desse indicador ensejará aumento no volume de despesa financeira da Companhia e a consequente redução do resultado.

Em atendimento à Instrução CVM nº 475/08, a Companhia está apresentando o cenário provável definido com base na expectativa de sua administração, além de dois outros cenários, com aumento de 25% e 50% da variável do risco considerado, apresentados de acordo com a regulamentação, como cenários II e III respectivamente.



**Notas Explicativas****Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (anteriormente denominada Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A.) e Controladas****Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2016**

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

O cenário provável utiliza a taxa do CDI média projetada para 2017 a 11,56%, com base nas projeções do Banco Central do Brasil, conforme relatório Focus datado de 30 de dezembro de 2016. Para os empréstimos e financiamentos o CDI está acrescido da taxa de 0,35% a.m. referente ao spread médio dos empréstimos e financiamentos tomados pela Companhia.

Operação	Exposição	Risco	Cenário		
			Provável Cenário I	+ 25% Cenário II	+50% Cenário III
Empréstimos e financiamentos	(87.867)	Alta do CDI	(13.918)	(2.539)	(5.079)
Aplicações financeiras	25.125	Alta do CDI	2.904	726	1.452
<b>Efeito líquido</b>	<b>(62.742)</b>	<b>-</b>	<b>(11.014)</b>	<b>(3.265)</b>	<b>(6.531)</b>

**(f) Análise de sensibilidade adicional requerida pela CVM**

Apresentamos a seguir os impactos que seriam gerados por mudanças nas variáveis de riscos pertinentes às quais o Grupo está exposto no final do exercício. As variáveis de riscos relevantes para a Companhia no exercício, levando em consideração o período projetado de três meses para essa avaliação são sua exposição à flutuação de moedas estrangeiras, substancialmente o dólar norte-americano, e sua exposição à flutuação nas taxas de juros. A administração entende que o cenário provável é um aumento de 10,5% na cotação do dólar norte-americano, conforme expectativa de mercado. Os demais fatores de riscos foram considerados irrelevantes para o resultado de instrumentos financeiros.

Instrumentos financeiro derivativos	Saldos patrimoniais		
	Ativo	2016 Passivo	Nocional
Contratos de câmbio a termo - R\$ para US\$ (Nota 14)	7.460		39.315
Empréstimos em US\$ (Nota 14)		44.169	
Saldos em 31 de dezembro de 2016	7.460	44.169	39.315

Operação	Risco	Cenário				
		Provável	25%	50%	-25%	-50%
Derivativo	Dívida (Risco aumento US\$)	(3.999)	(5.001)	(5.999)	3.001	2.000
Dívida em US\$	Derivativos (Risco queda US\$)	3.999	5.001	5.999	(3.001)	(2.000)

## Notas Explicativas

### Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (anteriormente denominada Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A.) e Controladas

#### Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2016

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

Efeito líquido - - - - -

### 3.2 Gestão de capital

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

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

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

Os índices de alavancagem financeira em 31 de dezembro de 2016 e 31 de dezembro de 2015 podem ser assim sumarizados:

	Controladora		Consolidado	
	31/12/2016	31/12/2015	31/12/2016	31/12/2015
Total dos empréstimos e financiamentos (Nota 14)	86.612	66.112	87.867	69.620
Menos: caixa e equivalentes de caixa (Nota 7)	(27.693)	(25.169)	(28.886)	(26.237)
Dívida líquida	58.919	40.943	58.981	43.383
Total do patrimônio líquido	61.724	46.735	61.724	49.479
Total do capital	120.643	87.678	120.705	92.862
Índice de alavancagem financeira - %	48,8	46,7	48,7	46,7

Apesar do aumento da alavancagem, as dívidas da Companhia serão pagas com a geração de caixa gerada por suas operações.

### 3.3 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 período de vencimento residual do contrato usando uma taxa de

## Notas Explicativas

### Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (anteriormente denominada Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A.) e Controladas

#### Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2016 Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

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 concedidos pelas principais instituições financeiras nacionais e reúnem características próprias e a Administração. Dessa forma seu valor justo é similar ao valor contábil.

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).

#### Ativos mensurados ao valor justo

A tabela abaixo apresenta os ativos da Companhia mensurados ao valor justo em 31 de dezembro de 2016.

	<b>Consolidado</b>			
	<b>Nível 1</b>	<b>Nível 2</b>	<b>Nível 3</b>	<b>Saldo total</b>
Ativo				
Ativos financeiros ao valor justo por meio do resultado				
Instrumentos derivativos		7.460		7.460
Total do ativo		7.460		7.460

Em 31 de dezembro de 2015 a Companhia não possuía ativos ou passivos mensurados ao valor justo. Não houve transferência entre os Níveis 1 e 2 durante o exercício.

## Notas Explicativas

### Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (anteriormente denominada Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A.) e Controladas

#### Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2016

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

#### 4 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. A administração separadamente considera as atividades de telemarketing (“contact”) e cobrança.

#### Resultado por segmento

A Diretoria Executiva avalia o desempenho dos segmentos operacionais com base no resultado operacional. Receitas e despesas de juros não são alocadas aos segmentos, pelo fato destas atividades serem gerenciadas pela tesouraria, a qual gerencia a posição de caixa da Companhia. Adicionalmente, a Companhia não aloca as despesas com amortização de ativos intangíveis oriundos de combinações de negócios.

O resultado operacional por segmento está apresentado a seguir:

	31/12/2016			Consolidado
	Contact	Cobrança	Não alocado	
Receita operacional líquida	302.736	192.107	-	494.843
Custo dos serviços prestados	(210.602)	(144.126)	-	(354.728)
Lucro bruto	92.134	47.981	-	140.115
Despesas com vendas	(1.296)	(37)	-	(1.333)
Despesas administrativas e gerais	(71.195)	(34.145)	(7.732)	(113.072)
Outras receitas (despesas) operacionais	(1.845)	165	-	(1.680)
<b>Lucro operacional</b>	<b>17.798</b>	<b>13.964</b>	<b>(7.732)</b>	<b>24.030</b>

	31/12/2015			Consolidado
	Contact	Cobrança	Não alocado	
Receita operacional líquida	230.585	90.435	-	321.020
Custo dos serviços prestados	(162.074)	(75.836)	-	(237.910)
Lucro bruto	68.511	14.599	-	83.110
Despesas com vendas	(615)	(886)	-	(1.501)
Despesas administrativas e gerais	(58.114)	(6.750)	(3.866)	(68.730)
<b>Lucro operacional</b>	<b>9.782</b>	<b>6.963</b>	<b>(3.866)</b>	<b>12.879</b>

As receitas brutas dos dois principais clientes da Companhia representam aproximadamente 30,9% da receita total em 31 de dezembro de 2016 (aproximadamente 30,2% em 31 de dezembro de 2015). Demais receitas são oriundas de diversos clientes, sendo que nenhum deles isoladamente representa mais de 7% da receita bruta total.

Não há transações entre os segmentos operacionais da Companhia.

**Notas Explicativas****Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (anteriormente denominada Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A.) e Controladas****Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2016****Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma****Ativos e passivos**

A mensuração de ativos e passivos foi divulgada para cada segmento reportável pelo fato de ser uma informação regularmente apresentada para o tomador de decisão operacional.

	31/12/2016				31/12/2015			
	Contact	Cobrança	Não alocado	Consolidado	Contact	Cobrança	Não alocado	Consolidado
<b>Ativo circulante</b>								
Caixa e equivalentes de caixa	27.726	1.160	-	28.886	25.182	1.055	-	26.237
Contas a receber de clientes	54.615	36.811	-	91.426	49.111	15.099	-	64.210
Impostos a recuperar	128	-	-	128	175	27	-	202
Imposto de renda e contribuição social a recuperar	3.695	-	-	3.695	1.247	-	-	1.247
Instrumentos financeiros derivativos	-	-	7.460	7.460	-	-	-	-
Outros créditos	2.297	3.722	-	6.019	2.302	2.177	-	4.479
<b>Total do ativo circulante</b>	<b>88.461</b>	<b>41.693</b>	<b>7.460</b>	<b>137.614</b>	<b>78.017</b>	<b>18.358</b>	<b>-</b>	<b>96.375</b>
<b>Ativo não circulante</b>								
Imposto de renda e contribuição social diferidos	-	-	562	562	-	-	865	865
Outros créditos	2.304	21	-	2.325	409	45	-	454
Depósitos judiciais	646	189	-	835	174	117	-	291
Partes relacionadas	-	-	-	-	-	1.255	-	1.255
Investimentos	27	-	-	27	27	-	-	27
Imobilizado	42.683	14.390	-	57.073	35.132	13.872	-	49.004
Intangível	60.053	1.061	-	61.114	63.505	266	-	63.771
<b>Total do ativo não circulante</b>	<b>105.713</b>	<b>15.661</b>	<b>562</b>	<b>121.936</b>	<b>99.247</b>	<b>15.555</b>	<b>865</b>	<b>115.667</b>
<b>Total do ativo</b>	<b>194.174</b>	<b>57.354</b>	<b>8.022</b>	<b>259.550</b>	<b>177.264</b>	<b>33.913</b>	<b>865</b>	<b>212.042</b>
<b>Passivo circulante</b>								
Fornecedores	5.520	5.809	-	11.329	4.770	860	-	5.630
Empréstimos e financiamentos	-	-	47.897	47.897	-	-	26.675	26.675
Obrigações trabalhistas	30.945	10.777	-	41.722	21.093	10.337	-	31.430
Obrigações tributárias	7.367	5.472	-	12.839	5.194	4.957	-	10.151
Imposto de renda e contribuição social a recolher	1.040	1.685	-	2.725	710	808	-	1.518
Aquisição de controladas	8.149	-	-	8.149	4.393	-	-	4.393
Dividendos a pagar	-	-	1.863	1.863	-	-	-	-
Instrumentos financeiros derivativos	-	-	-	-	-	-	-	-
Outras contas a pagar	442	682	-	1.124	519	297	-	816
<b>Total do passivo circulante</b>	<b>53.463</b>	<b>24.425</b>	<b>49.760</b>	<b>127.648</b>	<b>36.679</b>	<b>17.259</b>	<b>26.675</b>	<b>80.613</b>
<b>Passivo não circulante</b>								
Empréstimos e financiamentos	-	-	39.970	39.970	-	-	42.945	42.945
Obrigações tributárias	1.521	7.491	-	9.012	1.499	7.978	-	9.477
Imposto de renda e contribuição social a recolher	-	6.136	-	6.136	-	7.041	-	7.041
Imposto de renda e contribuição social diferidos	-	-	7.157	7.157	-	-	9.778	9.778
Provisões para riscos trabalhistas	170	206	-	376	44	381	-	425
Aquisição de controladas	7.527	-	-	7.527	12.284	-	-	12.284
<b>Total do passivo não circulante</b>	<b>9.218</b>	<b>13.833</b>	<b>47.127</b>	<b>70.178</b>	<b>13.827</b>	<b>15.400</b>	<b>52.723</b>	<b>81.950</b>
<b>Total do passivo</b>	<b>62.681</b>	<b>38.258</b>	<b>96.887</b>	<b>197.826</b>	<b>50.506</b>	<b>32.659</b>	<b>79.398</b>	<b>162.563</b>

**Notas Explicativas****Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (anteriormente denominada Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A.) e Controladas****Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2016**

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

**5 Instrumentos financeiros por categoria**

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

	<b>Controladora</b>	
	<b>Empréstimos e recebíveis</b>	<b>Ativos ao valor justo por meio do resultado</b>
		<b>Passivos financeiros ao custo amortizado</b>
31 de dezembro de 2016		
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 7)	27.693	
Contas a receber de clientes (Nota 8)	55.434	
Outras contas a receber	5.037	
Instrumentos financeiros derivativos		7.460
Fornecedores (Nota 13)		9.872
Empréstimos e financiamentos (Nota 14)		86.612
Outras contas a pagar		16.119
	<u>88.164</u>	<u>112.603</u>

	<b>Consolidado</b>	
	<b>Empréstimos e recebíveis</b>	<b>Ativos ao valor justo por meio do resultado</b>
		<b>Passivos financeiros ao custo amortizado</b>
31 de dezembro de 2016		
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 7)	28.886	
Contas a receber de clientes (Nota 8)	91.426	
Outras contas a receber	8.344	
Instrumentos financeiros derivativos		7.460
Fornecedores (Nota 13)		11.329
Empréstimos e financiamentos (Nota 14)		87.867
Outras contas a pagar		16.800
	<u>128.656</u>	<u>115.996</u>

	<b>Controladora</b>	
	<b>Empréstimos e recebíveis</b>	<b>Passivos financeiros ao custo amortizado</b>
31 de dezembro de 2015		
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 7)		25.169
Contas a receber de clientes (Nota 8)		48.646
Outras contas a receber		2.710
Fornecedores (Nota 13)		4.767
Empréstimos e financiamentos (Nota 14)		66.112
Outras contas a pagar		17.197
	<u>76.525</u>	<u>88.076</u>

**Notas Explicativas****Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (anteriormente denominada Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A.) e Controladas****Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2016**

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

	<b>Empréstimos e recebíveis</b>	<b>Consolidado Passivos financeiros ao custo amortizado</b>
31 de dezembro de 2015		
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 7)	26.237	
Contas a receber de clientes (Nota 8)	64.210	
Outras contas a receber (Nota 8)	4.933	
Fornecedores (Nota 13)		5.630
Empréstimos e financiamentos (Nota 14)		69.620
Outras contas a pagar		17.493
	<u>95.380</u>	<u>92.743</u>

**6 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 e as instituições financeiras em que a Companhia e suas controladas realizam transações são de primeira linha

	<b>Controladora</b>		<b>Consolidado</b>	
	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Contas a receber de clientes				
Contrapartes com classificação externa de crédito (Standard & Poor's)				
AAA	3.190	6.504	3.190	6.503
AA	957	793	957	793
BB	15.048	12.012	30.902	19.975
B	282	202	7.534	2.749
	<u>19.477</u>	<u>19.511</u>	<u>42.583</u>	<u>30.020</u>
Contrapartes sem classificação externa de crédito				
Grupo 1	36.113	29.202	48.999	34.257
Total de contas a receber de clientes (Nota 8)	<u>55.590</u>	<u>48.713</u>	<u>91.582</u>	<u>64.277</u>
Conta corrente e depósitos bancários de curto prazo <sup>(a)</sup>				
A	1.416	198	1.416	198
BB	25.945	24.872	27.129	25.929
Contrapartes sem classificação externa de crédito	232	-	232	-
	<u>27.593</u>	<u>25.070</u>	<u>28.777</u>	<u>26.127</u>

- 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. Todas as inadimplências foram totalmente recuperadas.

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

**Notas Explicativas****Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (anteriormente denominada Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A.) e Controladas****Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2016**

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

dos empréstimos às partes relacionadas está vencido ou *impaired*.

<sup>(1)</sup> O saldo residual do item "Caixa e equivalentes de caixa" do balanço patrimonial é dinheiro em caixa.

**7 Caixa e equivalente de caixa**

	<b>Controladora</b>		<b>Consolidado</b>	
	<b>31/12/2016</b>	<b>31/12/2015</b>	<b>31/12/2016</b>	<b>31/12/2015</b>
Bancos	2.648	1.465	3.761	2.533
Aplicações financeiras	25.045	23.704	25.125	23.704
	<u>27.693</u>	<u>25.169</u>	<u>28.886</u>	<u>26.237</u>

Em 2016 as aplicações financeiras são remuneradas com base na variação do Certificado de Depósito Interbancário substancialmente entre 95% e 99% (2015 – 95% a 102%) e prontamente conversíveis em montante conhecido de caixa estando sujeitas a um insignificante risco de mudança de seu valor justo, sendo desta forma considerada como equivalentes de caixa nas demonstrações financeiras.

**8 Contas a receber de clientes e demais contas a receber**

	<b>Controladora</b>		<b>Consolidado</b>	
	<b>31/12/2016</b>	<b>31/12/2015</b>	<b>31/12/2016</b>	<b>31/12/2015</b>
Contas a receber de clientes	55.590	48.713	91.582	64.277
Menos: provisão para <i>impairment</i> de contas a receber de clientes	(156)	(67)	(156)	(67)
Contas a receber de cliente, líquidas	55.434	48.646	91.426	64.210
Pagamentos antecipados	3.393	2.710	8.344	4.933
Contas a receber de partes relacionadas (Nota 18)	6.134			
Empréstimos para partes relacionadas (Nota 18)	15.465	5.164		
Menos parcela não circulante:	(497)	(5.572)	(2.325)	(454)
Parcela circulante	<u>79.929</u>	<u>50.948</u>	<u>97.445</u>	<u>68.689</u>

Os saldos vencidos acima de 180 dias estão integralmente provisionados para perdas com crédito de liquidação duvidosa.

Os valores em negociação, superior a dez (10) meses, são baixados contra a provisão de perda, constituída mensalmente para esta finalidade.

Os valores justos das contas a receber de clientes e demais contas a receber apresentam-se com segue:



**Notas Explicativas****Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (anteriormente denominada Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A.) e Controladas****Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2016**

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

	Controladora		Consolidado	
	31/12/2016	31/12/2015	31/12/2016	31/12/2015
Contas a receber de clientes	55.434	48.646	91.426	64.210
Contas a receber de partes relacionadas	6.134			
Empréstimos para partes relacionadas	15.465	5.164		
	<u>77.033</u>	<u>53.810</u>	<u>91.426</u>	<u>64.210</u>

Em 31 de dezembro de 2016, não havia inadimplência no contas a receber de partes relacionadas da controladora de R\$ 6.134.

Em 31 de dezembro de 2016, não havia inadimplência nos empréstimos de partes relacionadas da controladora no valor de R\$ 15.465 (2015 – R\$ 5.164).

**Contas a receber líquidas por vencimento**

	Controladora		Consolidado	
	31/12/2016	31/12/2015	31/12/2016	31/12/2015
A vencer	54.248	46.820	89.771	62.384
Vencidos:				
Até 30 dias	1.120	1.855	1.340	1.855
De 31 a 60 dias	-		86	
De 61 a 90 dias	43		110	
De 91 a 180 dias	90	37	131	37
Há mais de 180 dias	89		144	
Total	<u>55.590</u>	<u>48.713</u>	<u>91.582</u>	<u>64.227</u>

Em 31 de dezembro de 2016, o saldo de contas a receber de clientes, no Consolidado, no valor de R\$ 1.655 (2015 - R\$ 1.825) encontra-se vencido, mas não *impaired*. Em 31 de dezembro de 2016, na Controladora, o saldo de contas a receber de R\$ 1.186 (2015 - R\$ 1.825) estava vencido mas não *impaired*.

As movimentações na provisão para *impairment* de contas a receber de clientes do Grupo são as seguintes:

	Controladora		Consolidado	
	31/12/2016	31/12/2015	31/12/2016	31/12/2015
Em 1º de janeiro	67	67	67	67
Constituição de provisão para <i>impairment</i> de contas a receber	156		156	
Contas a receber de clientes baixadas durante o exercício como incobráveis	(67)		(67)	
Em 31 de dezembro	<u>156</u>	<u>67</u>	<u>156</u>	<u>67</u>

A constituição e a reversão da provisão para contas a receber *impaired* foram registradas no resultado do exercício como "Outras despesas" (Nota 22). A despesa com desconto foi registrada como "Despesa financeira" (Nota 23). Os valores são geralmente baixados da conta de provisão quando não há expectativa de recuperação dos recursos.

As demais contas a receber do balanço não contêm ativos *impaired*.

**Notas Explicativas****Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (anteriormente denominada Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A.) e Controladas****Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2016**

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

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 contas a receber conforme demonstrado na Nota 14.

**9 Impostos a recuperar e imposto de renda e contribuição social a recuperar****(a) Impostos a recuperar**

	<b>Controladora</b>		<b>Consolidado</b>	
	<b>31/12/2016</b>	<b>31/12/2015</b>	<b>31/12/2016</b>	<b>31/12/2015</b>
PIS e COFINS a recuperar	20	1	20	1
Imposto s/ serviços (ISS) a recuperar	108	174	108	201
Circulante	128	175	128	202
Não circulante	-	-	-	-

**(b) Imposto de renda e contribuição social a recuperar**

	<b>Controladora</b>		<b>Consolidado</b>	
	<b>31/12/2016</b>	<b>31/12/2015</b>	<b>31/12/2016</b>	<b>31/12/2015</b>
Imposto de renda a recuperar	3.236	1.207	3.270	1.208
Contribuição social a recuperar	377	39	425	39
Circulante	3.613	1.246	3.695	1.247
Não Circulante	-	-	-	-

**(c) Imposto de renda e contribuição social diferidos**

	<b>Controladora</b>		<b>Consolidado</b>	
	<b>31/12/2016</b>	<b>31/12/2015</b>	<b>31/12/2016</b>	<b>31/12/2015</b>
Imposto renda e contribuição social diferidos	501	865	562	865
Circulante	-	-	-	-
Não circulante	501	865	562	865

**10 Investimentos**

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

**Notas Explicativas****Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (anteriormente denominada Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A.) e Controladas****Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2016**

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

**(a) Composição**

	<b>Controladora</b>		<b>Consolidado</b>	
	<b>31/12/2016</b>	<b>31/12/2015</b>	<b>31/12/2016</b>	<b>31/12/2015</b>
<b>Investimentos em controladas</b>				
RR Serviços Financeiros Ltda (b)	45.376	40.444		
Te Atende.com Ltda. (b)	4.157	712		
<b>Cotas de participação em consórcios</b>	26	27	27	27
	<u>49.559</u>	<u>41.183</u>	<u>27</u>	<u>27</u>

**(b) Movimentação dos investimentos em controladas**

	<b>31/12/2016</b>			<b>31/12/2015</b>		
	<b>RR</b>	<b>Te Atende</b>	<b>Total</b>	<b>RR</b>	<b>Te Atende</b>	<b>Total</b>
Saldo em 01 de janeiro	40.444	712	41.156			
Aquisição de controladas				39.965	171	40.136
Aquisição não controladores	3.297		3.297			
Resultado de equivalência patrimonial	1.635	3.445	5.080	479	541	1.020
Saldo em 31 de dezembro	<u>45.376</u>	<u>4.157</u>	<u>49.533</u>	<u>40.444</u>	<u>712</u>	<u>41.156</u>

**(c) Informações financeiras sintéticas de controladas**

	<b>31/12/2016</b>					
	<b>Total do Patrimônio Ativo</b>	<b>Patrimônio líquido</b>	<b>Ágio na aquisição da controlada</b>	<b>Lucro</b>	<b>Resultado dos não controladores</b>	<b>Participação no capital social (%)</b>
RR Serviços Financeiros Ltda.	57.413	13.618	32.214	2.218	554	100,00
Te Atende.Com Ltda.	8.807	4.157		3.445		100,00

**(d) Aquisição de controladas**

Em 30 de junho de 2015, a Companhia adquiriu 75% do capital social da RR Serviços Financeiros Ltda. e 100% da Te Atende.Com Ltda., por R\$ 40.136, gerando ágio na combinação de negócios de R\$ 32.214 conforme demonstrado abaixo:

**Notas Explicativas****Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (anteriormente denominada Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A.) e Controladas****Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2016**  
**Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma**

	<b>75%</b>
	<b>30/06/2015</b>
Contraprestação transferida	40.136
Valor de 75% do Patrimônio líquido a valor justo	(7.922)
<b>Excesso do preço pago</b>	<b>32.214</b>

A Companhia contratou avaliador externo especializado para avaliação a valor justo para fins de alocação do preço de compra dos ativos e passivos adquiridos, dessa forma, o montante registrado no ativo intangível na demonstração financeira consolidada são:

	<b>75%</b>
	<b>30/06/2015</b>
Contraprestação transferida	40.136
Patrimônio líquido ajustado (75%)	(8.238)
<b>Excesso do preço pago</b>	<b>48.374</b>
<b>Alocação do preço pago</b>	
Carteira de clientes adquirida	18.042
Marca	6.443
Imposto de renda e contribuição social diferidos	(8.325)
<b>Total alocado</b>	<b>16.160</b>
<b>Ágio na aquisição de controladas</b>	<b>32.214</b>

Em 29 de dezembro de 2016, conforme o segundo aditamento do contrato de compra e venda de quotas e outras avenças, foi celebrada a aquisição de 25% das quotas remanescentes que pertenciam aos sócios fundadores da Flex Análise de Crédito e Cobrança Ltda., nova denominação social da RR Serviços Financeiros Ltda., por R\$ 5.430. Essa aquisição adicional, por ter sido realizada entre acionistas não se enquadra como combinação de negócios e, portanto, não gerou ágio adicional. O valor a maior entre a contraprestação negociada e os ativos líquidos da Flex Análise de Crédito e Cobrança Ltda. foi registrado em conta de Patrimônio Líquido (ajuste de avaliação patrimonial) conforme abaixo:

	<b>25%</b>
	<b>29/12/2016</b>
Contraprestação negociada	5.430
25% do Patrimônio líquido a valor justo em 29/12/16	(3.297)
<b>Excesso do preço pago em relação ao patrimônio líquido a valor justo em 29/12/16</b>	<b>2.133</b>

## Notas Explicativas

### **Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (anteriormente denominada Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A.) e Controladas**

#### **Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2016**

**Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma**

Como resultado da aquisição, espera-se que o Grupo aumente sua presença no mercado de São Paulo e no segmento de Cobrança. Também se espera a redução de custos por meio de economias de escala.

O ágio de R\$ 32.214 que surge da aquisição é atribuível à base adquirida de clientes, às economias de escala esperadas da combinação das operações da Companhia e das empresas adquiridas e do uso da marca adquirida.

Os ativos e passivos adquiridos estão mensurados a valor justo, e não diferem de seus registros contábeis, conforme avaliação da Administração, e estão abaixo descritos:

O valor justo, na data da transação, das duplicatas a receber é R\$ 13.352 na Flex Análise de Crédito e Cobrança Ltda. e R\$ 32 na Te Atende.Com Ltda. O valor contratual bruto para as duplicatas a receber devidas é igual ao seu valor justo, tendo em vista inexistir duplicatas que não sejam cobráveis ou que estejam vencidas há longa data.

O valor justo dos ativos intangíveis identificáveis adquiridos é de R\$ 32.647 e inclui marcas e carteira de clientes.

A Companhia constituiu passivo contingente de R\$270 com base nas demandas judiciais nas quais as empresas adquiridas são réus. As demandas judiciais em questão são de natureza trabalhista e estão relacionadas ao cumprimento da jornada de trabalho, horas extras e comissões, de forma geral. Há incerteza sobre o cronograma dessas saídas, visto que dependem de decisões judiciais. Os valores provisionados estão de acordo com as estimativas de perdas encaminhadas pelos advogados externos que prestam serviços de consultoria advocatícia à Companhia.

A movimentação dos passivos contingentes oriundos da combinação de negócios está abaixo apresentada:

	<u><b>31/12/2016</b></u>
Saldo inicial constituído na combinação de negócios	270
Constituições/atualizações monetárias	<u>118</u>
Saldo em 31/12/2015	388
Reversões/realizações	<u>(182)</u>
Saldo em 31/12/2016	<u><u>206</u></u>

Os valores acima apresentados estão contidos nas demonstrações financeiras consolidadas apresentadas.

A Companhia não reconheceu ativo indenizatório referente aos saldos acima descritos devido às incertezas relacionadas ao cronograma de eventual desempenho e dos valores, optando por reconhecer eventual indenização à medida em que de fato alguma demanda judicial for liquidada em desfavor da Companhia e esteja relacionada à gestão dos antigos acionistas.

O valor justo da participação não Controladora da Flex Análise de Crédito e Cobrança Ltda., uma empresa não cotada em bolsa, foi estimado utilizando-se o preço pago para a aquisição dos 75% da empresa, e totaliza R\$ 2.641. As técnicas de avaliação e as informações significativas utilizadas na mensuração desse valor justo são as mesmas utilizadas na avaliação do preço pago, anteriormente descritas.

**Notas Explicativas****Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (anteriormente denominada Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A.) e Controladas****Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2016**  
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma**(e) Pagamento**

O valor da aquisição foi negociado para pagamentos entre 2016 e 2021. A próxima parcela vence em 01/02/2017 e as demais no primeiro dia de cada mês subsequente, até 01/02/2021. O saldo devedor é corrigido pela variação mensal do CDI e está apresentado a seguir:

	<u>Controladora / Consolidado</u>	
	<u>31/12/2016</u>	<u>31/12/2015</u>
Principal	14.082	15.832
Encargos	<u>1.594</u>	<u>845</u>
	<u>15.676</u>	<u>16.677</u>
Circulante	8.149	4.393
Não circulante	7.527	12.284

O cronograma dos vencimentos está abaixo apresentado:

	<u>31/12/2016</u>
2017	8.149
2018	2.377
2019	2.377
2020	2.377
2021	<u>396</u>
	<u>15.676</u>

## Notas Explicativas

**Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (anteriormente denominada Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A.) e Controladas****Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2016**

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

**11 Imobilizado**

	Controladora							
	Móveis e utensílios	Equipamentos de telefonia	Máquinas e equipamentos	Equipamentos de processamento de dados	Benefetorias propriedade de terceiros	Imobilizado em andamento	Outros	Total
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2014	2.661	370	705	4.834	15.864	350	6	24.790
Adições	1.341	331	1.475	2.944	10.614	5.661		22.366
Transferência do ativo imobilizado	825		(357)	1.947	2.075	(5.407)	(6)	(919)
Ajuste levantamento físico (i)	(675)	(426)	107	(863)	5	(350)		(2.158)
Depreciação	(450)	(275)	(298)	(1.746)	(6.159)			(8.934)
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2015	3.696		1.632	7.116	22.407	254		35.105
Adições	1.422		1.302	5.334	6.651	120	83	14.912
Baixas			(1)		(272)	(65)		(338)
Depreciação	(355)		(255)	(1.749)	(4.623)		(14)	(6.996)
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2016	4.763		2.678	10.701	24.165	305	65	42.683
Taxa de depreciação - %	10%		10%	20%	14%			
Custo histórico	6.168		3.408	17.674	49.370	305	83	68.012
Depreciação Acumulada	(1.405)		(730)	(6.973)	(16.207)		(14)	(25.329)
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2016	4.763		2.678	10.701	24.165	305	65	42.683

O ativo imobilizado tem o seu valor recuperável analisado periodicamente, sendo que em 31 de dezembro 2016 a Administração da Companhia avalia que não há necessidade de constituição de provisão para redução ao valor recuperável de ativos.

A Companhia e suas controladas não possuem ativos em ociosidade.

(i) Em 2015 a Companhia procedeu ao inventário físico do ativo imobilizado e houve reconhecimento de R\$ 2.198 de baixa de ativos motivada pelo confronto dos bens físicos com as respectivas notas fiscais de compras

	Consolidado							
	Móveis e utensílios	Equipamentos de telefonia	Máquinas e equipamentos	Equipamentos de processamento de dados	Benefetorias propriedade de terceiros	Imobilizado em andamento	Outros	Total
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2014	2.661	370	705	4.834	15.864	350	6	24.790
Adições decorrente de aquisições de controladas	1.895	331	1.675	2.808	7.984			14.697
Adições	1.391		1.596	3.125	10.916	5.661		22.693
Transferências do ativo imobilizado	825		(1.166)	1.947	2.075	(5.407)	(6)	(1.728)
Ajuste Levantamento Físico	(995)	(426)	107	154	5	(350)		(1.501)
Depreciação	(482)	(275)	(385)	(2.232)	(6.573)			(9.947)
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2015	5.295		2.532	10.640	30.275	254		49.004
Adições	2.222		2.214	5.865	8.075	120	83	18.575
Baixas			(26)		(275)	(65)		(366)
Depreciação	(689)		(469)	(3.256)	(5.712)		(14)	(10.140)
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2016	6.832		4.251	13.247	32.365	305	65	57.073
Taxa de depreciação - %	10%		10%	20%	14%		20%	
Custo histórico	10.155		6.115	25.447	51.887	305	83	94.000
Depreciação Acumulada	(3.323)		(1.868)	(12.200)	(19.522)		(14)	(34.927)
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2016	6.832		4.251	13.247	32.365	305	65	57.073

O ativo imobilizado tem o seu valor recuperável analisado periodicamente, sendo que em 31 de

**Notas Explicativas****Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (anteriormente denominada Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A.) e Controladas****Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2016****Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma**

dezembro 2016 a Administração da Companhia avalia que não há necessidade de constituição de provisão para redução ao valor recuperável de ativos.

A Companhia e suas controladas não possuem ativos em ociosidade.

A Companhia e suas controladas possuem os seguintes saldos de ativos totalmente depreciados em operação:

	<u>31/12/2016</u>	<u>31/12/2015</u>
Equipamentos de informática	2.900	2.158
Benfeitorias em propriedades de terceiros	<u>214</u>	<u>-</u>
	<u>3.114</u>	<u>2.158</u>

**12 Intangível****(a) Composição**

	<u>Controladora</u>		<u>Consolidado</u>	
	<u>31/12/2016</u>	<u>31/12/2015</u>	<u>31/12/2016</u>	<u>31/12/2015</u>
Ágio na aquisição de controladas (i) (Nota 10(d))			32.214	32.214
Carteira de clientes (ii)			24.056	24.056
Marca (iii)			8.591	8.591
Amortização acumulada			(11.598)	(3.866)
Softwares (b)	8.634	3.417	10.155	3.953
Amortização acumulada (b)	<u>(1.872)</u>	<u>(899)</u>	<u>(2.304)</u>	<u>(1.177)</u>
	<u>6.762</u>	<u>2.518</u>	<u>61.114</u>	<u>63.771</u>

(i) Refere-se ao ágio gerado por aquisições de controladas, classificado como decorrente de expectativa de rentabilidade futura.

(ii) Ativo intangível com vida útil estimada em 7 anos.

(iii) Ativo intangível com vida útil estimada em 2 anos.

**(b) Softwares**

	<u>Controladora</u>	<u>Consolidado</u>
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2014	1.327	1.327
Adições decorrentes de aquisição de controladas		312
Aquisição	1.434	1.434
Transferência	112	112
Baixas	(2)	(2)
Amortização	<u>(353)</u>	<u>(398)</u>
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2015	<u>2.518</u>	<u>2.785</u>
Aquisição	5.315	6.302
Baixas	(99)	(101)
Amortização	<u>(972)</u>	<u>(1.135)</u>



**Notas Explicativas****Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (anteriormente denominada Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A.) e Controladas****Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2016**

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2016	6.762	7.851
Taxa de amortização – 20%		
Custo histórico	8.634	10.155
Amortização acumulada	(1.872)	(2.304)
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2016	6.762	7.851

**(c) Testes do ágio para verificação de impairment**

O ágio é alocado às Unidades Geradoras de Caixa (UGCs), identificadas de acordo com o segmento operacional. Conforme apurado na combinação de negócios, o ágio oriundo da aquisição de controladas foi integralmente atribuído ao segmento de Cobrança.

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

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 2016 são as seguintes:

	<u>2016</u>
Volume e preço de vendas (% da taxa de crescimento anual) <sup>(1)</sup>	9,7
Margem bruta (% de receita) <sup>(2)</sup>	68
Outros custos operacionais (% da receita) <sup>(3)</sup>	22
Taxa de desconto - %	9,9
Valor recuperável da UGC - R\$	75.348

<sup>(1)</sup> 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.

<sup>(2)</sup> 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 não espera poder repassar para os clientes por meio de aumentos no preço.

<sup>(3)</sup> 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.

**Notas Explicativas****Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (anteriormente denominada Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A.) e Controladas****Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2016**

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

**(d) Carteira de clientes e marca**

	<u>Carteira de clientes</u>	<u>Marca</u>	<u>Total</u>
Adições decorrentes de combinação de negócios	24.056	8.591	32.647
Amortização	<u>(1.717)</u>	<u>(2.149)</u>	<u>(3.866)</u>
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2015	<u>22.339</u>	<u>6.442</u>	<u>28.781</u>
Amortização	<u>(3.437)</u>	<u>(4.295)</u>	<u>(7.732)</u>
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2016	<u>18.902</u>	<u>2.147</u>	<u>21.049</u>
Taxa de amortização	14%	50%	
Custo histórico	24.056	8.591	32.647
Amortização acumulada	<u>(5.154)</u>	<u>(6.444)</u>	<u>(11.598)</u>
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2016	<u>18.902</u>	<u>2.147</u>	<u>21.049</u>

**13 Fornecedores**

	<u>Controladora</u>		<u>Consolidado</u>	
	<u>31/12/2016</u>	<u>31/12/2015</u>	<u>31/12/2016</u>	<u>31/12/2015</u>
Fornecedores materiais e serviços	6.340	3.386	7.773	4.130
Fornecedores telefonia	<u>3.532</u>	<u>1.381</u>	<u>3.556</u>	<u>1.500</u>
	<u>9.872</u>	<u>4.767</u>	<u>11.329</u>	<u>5.630</u>

**14 Empréstimos e financiamentos**

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

<u>Modalidade</u>	<u>Encargos</u>	<u>Venciment o</u>	<u>Controladora</u>		<u>Consolidado</u>	
			<u>31/12/2016</u>	<u>31/12/2015</u>	<u>31/12/2016</u>	<u>31/12/2015</u>
Arrendamento equipamentos	1,46% a.m., CDI + 0,34%am	set/19	4.537	1.563	4.647	2.030
Finame	61% do CDI, 0,68% a.m.	ago/21	1.679	302	2.825	2.878
Capital de giro	1,44% a.m., CDI + 0,32% a.m.	nov/19	58.774	60.454	58.773	60.906
Conta garantida	1,62% a.m., CDI + 0,50% a.m.	mai/17	21.442	1.868	21.442	1.881
Outras obrigações	1,00% a.m.	jan/17	180	1.925	180	1.925
			<u>86.612</u>	<u>66.112</u>	<u>87.867</u>	<u>69.620</u>
Circulante			46.866	24.342	47.897	26.675
Não circulante			39.746	41.770	39.970	42.945

O valor de R\$ 180 em Outras Obrigações representa o saldo referente aquisição de infraestrutura efetivada em abril de 2015, diretamente com o proprietário a taxas de 1% ao mês.

**Notas Explicativas****Flex Gestão de Relacionamento S.A. (anteriormente denominada Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A.) e Controladas****Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2016**

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

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

Apenas um contrato de capital de giro possui cláusulas de vencimentos antecipados (*covenants*) e estas foram cobertas em 2016 e em 2015.

A seguir apresentamos o cronograma de vencimentos dos empréstimos e financiamentos:

	<b>Controladora</b>			
	<u>Menos de um ano</u>	<u>Entre um e três anos</u>	<u>Entre três e cinco anos<sup>1</sup></u>	<u>Acima de cinco anos</u>
<b>Em 31 de dezembro de 2016</b>				
Empréstimos e financiamentos	46.866	39.746		
<b>Em 31 de dezembro de 2015</b>				
Empréstimos e financiamentos	24.342	41.770		
	<b>Consolidado</b>			
	<u>Menos de um ano</u>	<u>Entre um e três anos</u>	<u>Entre três e cinco anos<sup>1</sup></u>	<u>Acima de cinco anos</u>
<b>Em 31 de dezembro de 2016</b>				
Empréstimos e financiamentos	47.897	39.970		
<b>Em 31 de dezembro de 2015</b>				
Empréstimos e financiamentos	26.675	42.945		

Os valores contábeis dos empréstimos do Grupo são denominados nas seguintes moedas:

	<b>Consolidado</b>	
	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Reais	43.698	69.620
Dólares americanos	44.169	
	<u>87.867</u>	<u>69.620</u>

Os empréstimos em dólares americanos foram tomados na modalidade capital de giro.

**Ativos dados em Garantias**

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

**Notas Explicativas****Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (anteriormente denominada Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A.) e Controladas****Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2016**

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

	Controladora		Consolidado	
	2016	2015	2016	2015
Circulante				
Caixa e equivalentes de caixa	4.000	3.750	4.000	3.750
Contas a receber	12.000	10.750	12.000	10.750
	<u>16.000</u>	<u>14.500</u>	<u>16.000</u>	<u>14.500</u>
Não circulante				
Equipamentos de informática	5.257	2.002	5.257	2.002
	<u>5.257</u>	<u>2.002</u>	<u>5.257</u>	<u>2.002</u>
Total de ativos dados como garantia	<u>21.257</u>	<u>16.502</u>	<u>21.257</u>	<u>16.502</u>

**Instrumentos financeiros derivativos – contrato de câmbio a termo**

A Companhia contratou empréstimos em moeda estrangeira no exercício de 2016 e realizou swaps cambiais para mitigar o risco cambial existente sobre esses contratos, assumindo como contrapartida a variação do CDI. Todos os contratos de empréstimos em moeda estrangeira estão protegidos dos efeitos de variação cambial via swap.

Os valores de referência (*nocional*) dos contratos de câmbio a termo, em aberto em 31 de dezembro de 2016, totalizam R\$ 39.315 (2015 – não havia operações dessa natureza).

**15 Salários e encargos**

	Controladora		Consolidado	
	31/12/2016	31/12/2015	31/12/2016	31/12/2015
Salários e honorários	9.536	7.908	12.138	10.381
Encargos sociais	4.378	2.187	7.869	4.430
Provisão de férias	<u>14.942</u>	<u>10.756</u>	<u>21.715</u>	<u>16.619</u>
	<u>28.856</u>	<u>20.851</u>	<u>41.722</u>	<u>31.430</u>

**Notas Explicativas****Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (anteriormente denominada Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A.) e Controladas****Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2016**

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

**(a) Remuneração do pessoal-chave da administração**

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

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Salários e outros benefícios de curto prazo a administração	4.540	3.184

**16 Obrigações fiscais e imposto de renda e contribuição social a recolher****(a) Obrigações fiscais**

	<u>Controladora</u>		<u>Consolidado</u>	
	<u>31/12/2016</u>	<u>31/12/2015</u>	<u>31/12/2016</u>	<u>31/12/2015</u>
PIS e COFINS a recolher	3.551	2.191	4.888	2.949
ISS a recolher	1.121	1.227	3.405	3.075
INSS a recolher	2.326	1.241	2.624	1.241
Outras retenções na fonte	46	22	66	62
Parcelamento de PIS e COFINS <sup>(1), (3)</sup>	1.729	1.956	2.524	3.781
Parcelamento de ISS <sup>(2)</sup>			8.344	8.520
	<u>8.773</u>	<u>6.637</u>	<u>21.851</u>	<u>19.628</u>
Circulante	7.252	5.138	12.839	10.151
Não circulante	1.521	1.499	9.012	9.477

**(b) Imposto de renda e contribuição social a recolher**

	<u>Controladora</u>		<u>Consolidado</u>	
	<u>31/12/2016</u>	<u>31/12/2015</u>	<u>31/12/2016</u>	<u>31/12/2015</u>
Imposto de renda e contribuição social a recolher			103	110
IRRF a recolher	992	619	1.536	955
Parcelamento de IRPJ CSLL <sup>(3)</sup>			7.222	7.494
	<u>992</u>	<u>619</u>	<u>8.861</u>	<u>8.559</u>
Circulante	992	619	2.725	1.518
Não circulante	-	-	6.136	7.041

**(c) Imposto de renda e contribuição social diferidos**

	<u>Controladora</u>		<u>Consolidado</u>	
	<u>31/12/2016</u>	<u>31/12/2015</u>	<u>31/12/2016</u>	<u>31/12/2015</u>
Imposto de renda e contribuição social - diferidos			7.157	9.778
			<u>7.157</u>	<u>9.778</u>
Circulante				
Não circulante			7.157	9.778

Está contemplado no saldo de Imposto de renda e contribuição social diferidos de 31 de dezembro de

## Notas Explicativas

### Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (anteriormente denominada Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A.) e Controladas

#### Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2016

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

2016 a realização do valor de R\$ 2.629 (2015 – R\$ 1.314) referente à amortização acumulada da mais valia de determinados ativos, conforme Nota 12, no montante de R\$ 11.598 (2015 – R\$ 3.866).

#### (1) Parcelamento de PIS e COFINS - Controladora

A Companhia aderiu ao Programa Especial de Regularização Tributária - Refis nos termos da Lei nº 12.996/2014 no dia 21/08/2014. O valor total da dívida parcelada foi de R\$ 2.452.

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

Em 31 de dezembro de 2016, o saldo a pagar referente a este parcelamento totaliza R\$ 1.729 (2015 – R\$ 1.956).

Em 31 de dezembro de 2016 há 96 parcelas em aberto, com valor estimado em R\$ 28, sendo amortizado do saldo devedor o montante de R\$ 19.

#### (2) Parcelamento de ISS

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

Programas de Parcelamento Incentivado - PPI					
	Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	Saldo em 31/12/2016
Parcelamento nº 2737377-0	25/11/2015	120	107	2.644	2.742
Parcelamento nº 2515021-9	29/04/2015	30	10	132	55
Parcelamento nº 2275089-4	20/01/2015	120	97	3.648	3.802
				6.424	6.599

Parcelamento Administrativo de Débitos Tributários - PAT					
	Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	Saldo em 31/12/2016
Parcelamento nº 2572835-0	15/08/2015	60	37	796	685
Parcelamento nº 2470680-9	16/03/2015	60	33	183	150
Parcelamento nº 2470556-0	16/03/2015	60	33	2.843	910
				3.822	1.745
				10.246	8.344

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

#### (3) Parcelamento de IRPJ e CSLL e PIS e COFINS - Consolidado

A controlada Flex Análise de Crédito e Cobrança Ltda. aderiu ao Programa Especial de Regularização Tributária - Refis nos termos da Lei nº 12.996/2014. O valor total da dívida consolidada apresentada em 21/08/2014 foi de R\$ 7.918, sendo amortizado antecipadamente o montante de R\$ 791, nos termos da adesão. Dessa forma, o saldo líquido da dívida no momento da adesão é de R\$ 7.127.

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

Abaixo está apresentado o saldo devedor em 31 de dezembro de 2016, por tributo:

Flex Cobrança	
31/12/2016	31/12/2015

**Notas Explicativas****Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (anteriormente denominada Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A.) e Controladas****Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2016**

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

Parcelamento de PIS e COFINS <sup>(1), (3)</sup>	795	1.825
Parcelamento de IRPJ e CSLL <sup>(3)</sup>	<u>7.222</u>	<u>7.494</u>
	<u>8.017</u>	<u>9.319</u>

Em 31 de dezembro de 2016 há 126 parcelas em aberto, com valor estimado em R\$ 78, sendo amortizado do saldo devedor o montante de R\$ 60.

**Cronograma de vencimentos**

A seguir apresentamos o cronograma de vencimentos dos parcelamentos de tributos com base nos débitos em 31 de dezembro de 2016:

	Em 31 de dezembro de 2016				Total
	Menos de um ano	Entre um e três anos	Entre três e cinco anos	Acima de cinco anos	
<b>Controladora</b>	208	1.521	-	-	1.729
<b>Consolidado</b>	2.941	8.094	2.785	4.270	18.090

**17 Provisões para contingências e depósitos judiciais**

	Depósitos judiciais		Provisão para contingências	
	31/12/2016	31/12/2015	31/12/2016	31/12/2015
Trabalhistas	646	174	170	37
	<b>Consolidado</b>			
	Depósitos judiciais		Provisão para contingências	
	31/12/2016	31/12/2015	31/12/2016	31/12/2015
Trabalhistas	835	291	376	425

Os depósitos judiciais representam ativos restritos da Companhia e de suas controladas e estão relacionados a quantias depositadas e mantidas em juízo até a solução dos litígios aos quais estão relacionados. A Companhia e suas controladas são 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 Companhia possui em 31 de dezembro de 2016 o montante de R\$1.076, referentes aos processos judiciais com risco de perda classificada pelos assessores jurídicos como possível. As controladas possuem o montante de R\$ 309 em 31 de dezembro de 2016.

**18 Saldos e transações com partes relacionadas**

As seguintes transações foram conduzidas com partes relacionadas:

**(a) Saldos do fim do exercício, decorrentes da emissão de notas de reembolso**

Controladora

**Notas Explicativas****Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (anteriormente denominada Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A.) e Controladas****Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2016****Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma**

	<u>31/12/2016</u>	<u>31/12/2015</u>
Flex Contact e Flex Análise de Crédito e Cobrança Ltda.	4.401	-
Flex Contact e Te Atende.com Ltda.	1.733	-
	<hr/>	<hr/>
	6.134	-

Os saldos referentes às notas de reembolso referem-se a reembolso de despesas incorridas pela Controladora em atendimento à sua controlada Flex Análise de Crédito e Cobrança Ltda.

**(b) Saldos do fim do exercício, decorrentes de empréstimos para partes relacionadas**

	<u>Controladora</u>	
	<u>31/12/2016</u>	<u>31/12/2015</u>
Mútuo entre Flex Contact e Flex Análise de Crédito e Cobrança Ltda.	15.465	5.164
	<hr/>	<hr/>
	15.465	5.164

Os contratos de mútuos possuem vencimento em 36 meses e não possuem juros.



**Notas Explicativas****Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (anteriormente denominada Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A.) e Controladas****Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2016**

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

**19 Capital Social e reservas****(a) Capital subscrito e integralizado**

	<b>Quantidade e de ações - milhares</b>	<b>Capital</b>	<b>Total</b>
Em 1º de janeiro de 2015	2.694	35.000	35.000
Ações emitidas R\$ 47,43	253	12.000	12.000
Em 31 de dezembro de 2015	2.947	47.000	47.000
Ações emitidas R\$ 61,86	194	12.000	12.000
Em 31 de dezembro de 2016	<u>3.141</u>	<u>59.000</u>	<u>59.000</u>

Em 31 de dezembro de 2016, o capital social é de R\$ 59.000, totalmente subscrito e integralizado, representado por ações ordinárias, todas nominativas e sem valor nominal.

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

**(b) Reserva de lucros****(i) 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. A reserva legal tem por fim assegurar a integridade do capital social e somente poderá ser utilizada para compensar prejuízo e aumentar o capital. Em 31 de dezembro de 2016, o montante registrado é de R\$ 509 (sendo R\$ 182 em 31 de dezembro de 2015).

**(ii) Reserva de retenção de lucros**

A reserva de retenção de lucros é formada pelo saldo remanescente das movimentações patrimoniais, e será deliberada em assembleia geral ordinária as suas futuras destinações, tendo em vista a apuração de valores superiores ao capital social da Companhia em 31 de dezembro de 2016, no montante de R\$ 4.348.

**(iii) Ajustes de avaliação patrimonial**

A aquisição da participação de não controladores (Nota 10) resultou no reconhecimento de ajustes de avaliação patrimonial nos montantes de R\$ 2.133, referente a diferença entre o valor da contraprestação negociada e os ativos líquidos da Flex Análise de Crédito e Cobrança Ltda.

**20 Dividendos**

A proposta de dividendos consignada nas demonstrações financeiras da Companhia, calculada nos termos da referida lei está abaixo demonstrada:

	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Lucro líquido do exercício	6.985	3.866
Prejuízos acumulados	<u>(447)</u>	<u>(4.313)</u>

**Notas Explicativas****Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (anteriormente denominada Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A.) e Controladas****Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2016**

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

Lucro a distribuir / (prejuízos acumulados)	6.538	(447)
Constituição da reserva legal (5%)	(327)	
Base de cálculo dos dividendos	6.211	
Dividendos mínimos obrigatórios (25%)	(1.553)	
Dividendos adicionais propostos	(310)	
Constituição da reserva de retenção de lucros	4.348	

A administração da Companhia aprovou, em reunião do Conselho de Administração, realizada em 22 de abril de 2017, a distribuição a seus acionistas de dividendos mínimo obrigatório e adicionais, totalizando o montante de R\$ 1.863.

**21 Receita**

	<b>Controladora</b>		<b>Consolidado</b>	
	<b>31/12/2016</b>	<b>31/12/2015</b>	<b>31/12/2016</b>	<b>31/12/2015</b>
Receita bruta	301.280	248.400	541.760	349.190
Impostos sobre vendas	(26.620)	(19.707)	(46.917)	(28.170)
Receita líquida	<u>274.660</u>	<u>228.693</u>	<u>494.843</u>	<u>321.020</u>

**22 Despesas e custos por natureza**

	<b>Controladora</b>		<b>Consolidado</b>	
	<b>31/12/2016</b>	<b>31/12/2015</b>	<b>31/12/2016</b>	<b>31/12/2015</b>
Despesas com pessoal	(197.780)	(159.903)	(344.985)	(215.869)
Depreciação e amortização	(7.968)	(9.287)	(19.175)	(14.291)
Energia elétrica	(2.708)	(2.170)	(3.984)	(3.380)
Serviços de terceiros	(31.168)	(31.839)	(54.810)	(50.778)
Despesas administrativas	(7.044)	(5.504)	(15.328)	(6.910)
Outros gastos de operação	(15.816)	(10.359)	(32.531)	(16.913)
Total dos custos dos serviços, despesas com vendas e administrativas gerais	<u>(262.485)</u>	<u>(219.062)</u>	<u>(470.813)</u>	<u>(308.141)</u>
Custos dos serviços	(191.960)	(162.074)	(354.728)	(237.910)
Despesas com vendas	(1.296)	(531)	(1.333)	(1.501)
Despesas administrativas	(68.318)	(56.457)	(113.072)	(68.730)
Outras despesas e receitas operacionais	(911)		(1.680)	

**Notas Explicativas****Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (anteriormente denominada Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A.) e Controladas****Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2016**

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

**23 Receitas e despesas financeiras**

	<b>Controladora</b>		<b>Consolidado</b>	
	<b>31/12/2016</b>	<b>31/12/2015</b>	<b>31/12/2016</b>	<b>31/12/2015</b>
Despesas financeiras				
Juros sobre empréstimos	(3.937)	(6.561)	(7.020)	(8.117)
Despesas bancárias/IOF	(902)	(818)	(1.251)	(941)
Multas	(4)	(101)	(19)	(101)
Variação cambial empréstimos	(5.639)	-	(5.639)	-
Descontos concedidos	(267)	(74)	(289)	(76)
	<u>(10.749)</u>	<u>(7.554)</u>	<u>(14.218)</u>	<u>(9.235)</u>
Receitas financeiras				
Juros sobre aplicações financeiras	1.362	1.484	1.376	1.484
Descontos obtidos	4	397	32	398
Variação cambial empréstimos	71	-	71	-
Outras	24	39	24	57
	<u>1.461</u>	<u>1.920</u>	<u>1.503</u>	<u>1.939</u>
Resultado financeiro líquido	<u>(9.288)</u>	<u>(5.634)</u>	<u>(12.715)</u>	<u>(7.296)</u>

**24 Imposto de renda e contribuição social**

	<b>Controladora</b>		<b>Consolidado</b>	
	<b>31/12/2016</b>	<b>31/12/2015</b>	<b>31/12/2016</b>	<b>31/12/2015</b>
Lucro antes do imposto de renda e da contribuição social	7.967	5.017	11.315	5.583
Alíquota fiscal combinada - %	<u>34</u>	<u>34</u>	<u>34</u>	<u>34</u>
Imposto de renda e contribuição social pela alíquota fiscal combinada	<u>(2.709)</u>	<u>(1.706)</u>	<u>(3.847)</u>	<u>(1.898)</u>
Exclusões permanentes				
Benefício dos gastos com pesquisa e inovação tecnológica	178		178	
Incentivos fiscais	11	67	108	67
Equivalência patrimonial	1.728	347		
Outros	(190)	141	(215)	217
Efeito dos impostos no resultado	<u>(982)</u>	<u>(1.151)</u>	<u>(3.776)</u>	<u>(1.615)</u>
Corrente	(618)	(2.016)	(6.101)	(4.532)
Diferido	(364)	865	2.325	2.917
Alíquota efetiva - %	12	23	33	29

**25 Lucro por ação**

O lucro por ação básico foi calculado com base no resultado atribuível aos acionistas controladores da Companhia no exercício findo em 31 de dezembro de 2016 e a respectiva quantidade média de ações ordinárias em circulação, comparativamente com o mesmo período de 2015 conforme quadro abaixo:

	<b>Consolidado</b>	
	<b>31/12/2016</b>	<b>31/12/2015</b>
Lucro líquido do exercício	6.985	3.968
Média ponderada da quantidade de ações (em milhares)	<u>2.964</u>	<u>2.800</u>

## Notas Explicativas

### **Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (anteriormente denominada Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A.) e Controladas**

#### **Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2016** Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

Resultado básico por ação em R\$	2,36	1,42
----------------------------------	------	------

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

#### **26 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 2016, a cobertura de seguros era de R\$ 82 milhões para danos materiais.

#### **27 Eventos subsequentes**

##### **Incorporação Te Atende.Com Ltda.**

Em 09 de fevereiro de 2017, foi registrado na Junta Comercial do Estado de Santa Catarina, sob n. 20170207528, o laudo referente a incorporação da Empresa Te Atende.Com Ltda., a qual possuía um patrimônio líquido de R\$ 4.157 (quatro milhões cento e cinquenta e sete mil), em 31 de dezembro de 2016. O valor incorporado não difere dos valores constantes nos livros contábeis.

A partir de 1º de janeiro de 2017, as movimentações anteriormente em nome da Empresa Te Atende.Com Ltda., serão efetuadas pela Companhia.

##### **Incorporação Flex Análise e Cobrança Ltda.**

Em 09 de junho de 2017, foi registrado na Junta Comercial do Estado de Santa Catarina, sob n. 20170627063, o laudo referente a incorporação da Empresa Flex Análise e Cobrança Ltda., a qual possuía um patrimônio líquido negativo (“passivo a descoberto”) de R\$ 1.585 (um milhão quinhentos e oitenta e cinco mil reais), em 28 de fevereiro de 2017. O valor incorporado não difere dos valores constantes nos livros contábeis.

A partir de 1º de março de 2017, as movimentações anteriormente em nome da Flex Análise e Cobrança Ltda, serão efetuadas pela Companhia.

##### **Aporte de capital**

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

## Notas Explicativas

### **Flex Gestão de Relacionamento S.A. (anteriormente denominada Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A.) e Controladas**

**Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2016**  
**Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma**

---

#### **Aquisição de investimentos**

Em 02 de outubro de 2017 a Companhia celebrou o contrato de compra e venda de quotas e outras ações da Primius Technology Serviços em Informática Ltda. e realizou a aquisição integral das quotas desta sociedade, pelo montante de R\$ 1,498 milhões. Com esta aquisição, a Companhia espera acessar a clientes de outros segmentos atualmente não explorados pela Companhia. A aquisição representará acréscimo de 70 posições de atendimento, representando aumento de 1% nas posições atuais de atendimento da Companhia.

\* \* \*

## Proposta de Orçamento de Capital

### **Flex Gestão de Relacionamento S.A.**

#### **Proposta de orçamento de capital**

A Flex Gestão de Relacionamento S.A. pretende investir R\$19.998 mil no exercício social de 2017 com o objetivo de garantir a continuidade operacional da Companhia por meio da expansão de suas atividades e modernização de sua infraestrutura e tecnologia disponíveis, assim como atingir as metas estabelecidas no planejamento estratégico da Companhia.

A seguir é apresentado o resumo das aplicações dos investimentos:

<b>Valores expressos em milhares de reais</b>	
Tecnologia da informação	R\$ 6.984
Infraestrutura administrativa	R\$ 12.938
Planejamento de operações	R\$ 76
<b>Orçamento de capital</b>	<b>R\$ 19.998</b>

Para a viabilização do orçamento de capital, serão utilizados recursos próprios e de terceiros, assim como aqueles consignados na Reserva de Retenção de Lucros. Desse modo, com o objetivo de dar continuidade aos investimentos em curso, bem como iniciar projetos que atendam ao seu objetivo estratégico, a Companhia propõe destinar o valor de R\$ 4.348 mil para a Reserva de Retenção de Lucros.

As fontes para cobertura desse orçamento são oriundas de recursos próprios da Companhia, retidos do resultado do exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2016, no montante de R\$ 4.348 mil acrescidos de recursos próprios da Companhia e de financiamentos de curto e longo prazo, no montante de R\$ 15.650 mil, totalizando R\$ 19.998 mil.

## Pareceres e Declarações / Parecer dos Auditores Independentes - Sem Ressalva

Relatório do auditor independente sobre as demonstrações financeiras individuais e consolidadas

Aos Administradores e Acionistas

Flex Gestão de Relacionamento S.A. (anteriormente denominada Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A)

Opinião

Examinamos as demonstrações financeiras individuais da Flex Gestão de Relacionamento S.A. (anteriormente denominada Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A.) ("Companhia"), que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2016 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, assim como as demonstrações financeiras consolidadas da Flex Gestão de Relacionamento S.A. (anteriormente denominada Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A.) e suas controladas ("Consolidado"), que compreendem o balanço patrimonial consolidado em 31 de dezembro de 2016 e as respectivas demonstrações consolidadas 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 da Flex Gestão de Relacionamento S.A. (anteriormente denominada Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A.) e da Flex Gestão de Relacionamento S.A. (anteriormente denominada Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A.) e suas controladas em 31 de dezembro de 2016, o desempenho de suas operações e os seus respectivos fluxos de caixa, bem como o desempenho consolidado de suas operações e os seus fluxos de caixa consolidados para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil e 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 suas controladas, 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 conforme 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 (PAA) 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.

Projeções de resultado utilizadas na avaliação do valor recuperável de ágio (Nota 12 (c))

Porque é um PAA

Conforme descrito na Nota 12 (c) às demonstrações financeiras, em 31 de dezembro de 2016, a Companhia e suas controladas têm registrado R\$ 32.214 mil a título de ágio, oriundo de aquisição de controlada ocorrida em 2015.

Focamos nossos trabalhos nas projeções de resultado porque envolvem estimativas e julgamentos críticos da administração na preparação dos fluxos de caixa futuros, que, se alterados, podem impactar significativamente a recuperação do ágio e, por consequência, os resultados das operações e a posição patrimonial e financeira da Companhia.

Como o assunto foi conduzido em nossa auditoria

Entre outros procedimentos, discutimos e testamos os cálculos e a razoabilidade das principais premissas consideradas pela administração na elaboração dos fluxos de caixa futuros, tais como, taxa de desconto, taxa de inflação, taxa de crescimento de receitas e despesas e taxa de investimento.

Com o apoio dos nossos especialistas da área de valorização de empresas, avaliamos se as premissas-chave utilizadas no modelo para cálculo do valor recuperável do ágio estão alinhadas com o plano de negócio da Companhia, devidamente aprovado pelo Conselho de Administração.

Comparamos também, quando aplicável, as principais premissas utilizadas nas projeções de fluxos de caixa com dados de mercado disponíveis.

Conferimos a exatidão matemática do modelo utilizado para o cálculo do valor recuperável do ágio.

Efetuamos análise da consistência dos fluxos de caixa projetados em exercícios anteriores com os fluxos de caixa efetivamente realizados nos mesmos exercícios.

Efetuamos análise de sensibilidade das premissas-chave no modelo, recalculando as projeções considerando diferentes intervalos e cenários de taxas de crescimento e de desconto, bem como efetuamos leitura das divulgações efetuadas.

Nossos procedimentos de auditoria demonstraram que os julgamentos e premissas utilizados pela administração são razoáveis e as divulgações são consistentes com dados e informações obtidos.

#### Reapresentação das demonstrações financeiras (Nota 1.5)

Porque é um PAA

Conforme nota explicativa 1.5, a Companhia efetuou ajustes para correção de erros na contabilização inicial da combinação de negócios ocorrida em 2015, bem como na contabilização da aquisição de parcela residual junto aos não controladores em 2016. Foram também complementadas certas notas explicativas. Como resultado, a administração reemitiu as demonstrações financeiras de 31 de dezembro de 2016 para contemplar esses ajustes.

Consideramos essa uma área de foco em virtude da natureza dos ajustes, dos valores envolvidos, e estrutura de controles internos sobre relatórios financeiros da Companhia.

Como o assunto foi conduzido em nossa auditoria

Nossos procedimentos de auditoria, incluíram dentre outros: entendimento detalhado da natureza dos ajustes efetuados pela administração da Companhia, recálculo da participação dos não controladores, considerando os ativos líquidos a valor justo disponíveis na data da combinação de negócios, e análise da razoabilidade dos valores ajustados e a contabilização como um todo para a correção dos saldos finais. Também avaliamos a adequação da divulgação realizada nas notas explicativas às demonstrações financeiras.

Os resultados de nossos procedimentos nos proporcionaram evidências de auditoria razoáveis e suficientes em relação aos ajustes e divulgações.

Ênfase

#### Reapresentação e reemissão das demonstrações financeiras de 31 de dezembro de 2016

Chamamos a atenção para a Nota 1.5 às demonstrações financeiras, que descreve o refazimento e a reemissão das demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2016, para refletir correções de erro e complementos em notas explicativas. Em 31 de outubro de 2017 emitimos relatório de auditoria sem modificação sobre aquelas demonstrações financeiras da Flex Gestão de Relacionamento S.A. (anteriormente denominada Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A.), que ora estão sendo reapresentadas. Devido à reemissão das demonstrações financeiras referidas na Nota 1.5, nós fornecemos esse novo relatório de auditoria. Nossa opinião é sem qualquer modificação, uma vez que as demonstrações financeiras foram ajustadas, bem como seus valores correspondentes ao período anterior de forma retrospectiva.

Outros assuntos

#### Demonstrações do Valor Adicionado

As demonstrações individual e consolidada do valor adicionado (DVA) referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2016, 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 CPC 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 da Companhia 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



Os responsáveis pela governança da Companhia e suas controladas 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 detectam 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 de uma 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.
- Obtemos 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 suas controladas.
- 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 individuais e consolidadas, inclusive as divulgações e se essas demonstrações financeiras representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada.
- Obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente referente às informações financeiras das entidades ou atividades de negócio do grupo para expressar uma opinião sobre as demonstrações financeiras consolidadas. Somos responsáveis pela direção, supervisão e desempenho da auditoria do grupo e, conseqüentemente, pela opinião de auditoria.

Comunicamo-nos com os responsáveis pela governança a respeito, entre outros aspectos, do alcance planejado, da época da auditoria e das constatações significativas de auditoria, inclusive as eventuais deficiências significativas nos controles internos que identificamos 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 conseqüências adversas de tal comunicação podem, dentro de uma perspectiva razoável, superar os benefícios da comunicação para o interesse público.

Florianópolis, 16 de janeiro de 2018

PricewaterhouseCoopers

Auditores Independentes

CRC 2SP000160/O-5 "F" SC

Adriano Machado

Contador CRC PR042584/O-7 "S" SC

## **Pareceres e Declarações / Declaração dos Diretores sobre as Demonstrações Financeiras**

### DECLARAÇÃO DA DIRETORIA

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

- (i) reviram, discutiram e concordam com as opiniões expressas no parecer dos auditores independentes sobre as demonstrações financeiras da Companhia referentes ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2016; e
- (ii) reviram, discutiram e concordam com as demonstrações financeiras referentes ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2016.

Florianópolis, SC, 16 de janeiro de 2018.

TOPÁZIO SILVEIRA NETO

Diretor Presidente

MARLY LOPES

Diretora Comercial

KLEBER TOBAL BONADIA

Diretor de Tecnologia e Inovação

JUARES CARLOS FERREIRA

Diretor de Operações

ANGELA MELISSA BORGES CASALI

Diretora de Recursos Humanos e Qualidade

MARCELO AUGUSTO DE OLIVEIRA

Diretor Administrativo, Financeiro e de Relações com Investidores

JOSÉ EDUARDO VAZ GUIMARÃES

Diretor de Marketing e Relações Institucionais

## **Pareceres e Declarações / Declaração dos Diretores sobre o Parecer dos Auditores Independentes**

### DECLARAÇÃO DA DIRETORIA

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

- (i) reviram, discutiram e concordam com as opiniões expressas no parecer dos auditores independentes sobre as demonstrações financeiras da Companhia referentes ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2016; e
- (ii) reviram, discutiram e concordam com as demonstrações financeiras referentes ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2016.

Florianópolis, SC, 16 de janeiro de 2018.

**TOPÁZIO SILVEIRA NETO**

Diretor Presidente

**MARLY LOPES**

Diretora Comercial

**KLEBER TOBAL BONADIA**

Diretor de Tecnologia e Inovação

**JUARES CARLOS FERREIRA**

Diretor de Operações

**ANGELA MELISSA BORGES CASALI**

Diretora de Recursos Humanos e Qualidade

**MARCELO AUGUSTO DE OLIVEIRA**

Diretor Administrativo, Financeiro e de Relações com Investidores

**JOSÉ EDUARDO VAZ GUIMARÃES**

Diretor de Marketing e Relações Institucionais