

Índice

Dados da Empresa

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

DFs Individuais

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

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

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

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

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

Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido

DMPL - 01/01/2019 à 31/03/2019	7
--------------------------------	---

DMPL - 01/01/2018 à 31/03/2018	8
--------------------------------	---

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

DFs Consolidadas

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

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

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

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

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

Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido

DMPL - 01/01/2019 à 31/03/2019	15
--------------------------------	----

DMPL - 01/01/2018 à 31/03/2018	16
--------------------------------	----

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

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

Notas Explicativas	32
--------------------	----

Pareceres e Declarações

Relatório da Revisão Especial - Sem Ressalva	72
--	----

Declaração dos Diretores sobre as Demonstrações Financeiras	73
---	----

Declaração dos Diretores sobre o Relatório do Auditor Independente	74
--	----

Dados da Empresa / Composição do Capital

Número de Ações (Mil)	Trimestre Atual 31/03/2019
Do Capital Integralizado	
Ordinárias	3.248
Preferenciais	0
Total	3.248
Em Tesouraria	
Ordinárias	0
Preferenciais	0
Total	0

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Trimestre Atual 31/03/2019	Exercício Anterior 31/12/2018
1	Ativo Total	385.714	360.756
1.01	Ativo Circulante	152.921	158.356
1.01.01	Caixa e Equivalentes de Caixa	14.311	27.325
1.01.03	Contas a Receber	114.939	107.634
1.01.03.01	Clientes	114.939	107.634
1.01.06	Tributos a Recuperar	9.831	9.679
1.01.06.01	Tributos Correntes a Recuperar	9.831	9.679
1.01.06.01.01	Imposto de renda e contribuição social a compensar	4.816	4.226
1.01.06.01.02	Demais tributos a compensar	5.015	5.453
1.01.08	Outros Ativos Circulantes	13.840	13.718
1.01.08.03	Outros	13.840	13.718
1.01.08.03.01	Instrumentos financeiros derivativos	852	1.094
1.01.08.03.02	Outros créditos	12.988	12.624
1.02	Ativo Não Circulante	232.793	202.400
1.02.01	Ativo Realizável a Longo Prazo	24.012	22.798
1.02.01.04	Contas a Receber	12.406	11.774
1.02.01.04.01	Clientes	12.406	11.774
1.02.01.07	Tributos Diferidos	4.464	2.712
1.02.01.07.01	Imposto de Renda e Contribuição Social Diferidos	4.464	2.712
1.02.01.10	Outros Ativos Não Circulantes	7.142	8.312
1.02.01.10.03	Depósitos Judiciais	3.129	2.938
1.02.01.10.04	Outros Créditos	4.013	5.374
1.02.02	Investimentos	44.583	44.401
1.02.02.01	Participações Societárias	44.583	44.401
1.02.02.01.02	Participações em Controladas	44.352	44.170
1.02.02.01.04	Outros Investimentos	231	231
1.02.03	Imobilizado	94.424	65.494
1.02.03.01	Imobilizado em Operação	94.305	65.382
1.02.03.03	Imobilizado em Andamento	119	112
1.02.04	Intangível	69.774	69.707
1.02.04.01	Intangíveis	69.774	69.707
1.02.04.01.02	Licenças de uso de softwares	25.243	24.214
1.02.04.01.03	Carteira de clientes e marcas	12.317	13.279
1.02.04.01.04	Goodwill	32.214	32.214

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Trimestre Atual 31/03/2019	Exercício Anterior 31/12/2018
2	Passivo Total	385.714	360.756
2.01	Passivo Circulante	161.250	152.969
2.01.01	Obrigações Sociais e Trabalhistas	42.005	38.742
2.01.02	Fornecedores	19.992	22.466
2.01.03	Obrigações Fiscais	17.337	18.925
2.01.03.01	Obrigações Fiscais Federais	15.566	8.769
2.01.03.01.01	Imposto de Renda e Contribuição Social a Pagar	2.332	3.004
2.01.03.01.02	Demais obrigações federais	13.234	5.765
2.01.03.03	Obrigações Fiscais Municipais	1.771	10.156
2.01.04	Empréstimos e Financiamentos	58.896	51.242
2.01.05	Outras Obrigações	23.020	21.594
2.01.05.02	Outros	23.020	21.594
2.01.05.02.04	Aquisição de controladas	12.702	18.490
2.01.05.02.05	Outras contas a pagar	2.985	3.104
2.01.05.02.07	Arrendamentos Mercantis	7.333	0
2.02	Passivo Não Circulante	155.704	136.161
2.02.01	Empréstimos e Financiamentos	89.306	91.457
2.02.02	Outras Obrigações	65.065	43.389
2.02.02.02	Outros	65.065	43.389
2.02.02.02.03	Parcelamento de tributos	7.333	8.372
2.02.02.02.04	Aquisição de controladas	29.630	29.961
2.02.02.02.05	Imposto de renda e contribuição social a recolher	4.846	5.056
2.02.02.02.06	Arrendamentos Mercantis	23.256	0
2.02.04	Provisões	1.333	1.315
2.03	Patrimônio Líquido	68.760	71.626
2.03.01	Capital Social Realizado	65.000	65.000
2.03.04	Reservas de Lucros	8.759	8.759
2.03.04.01	Reserva Legal	1.010	1.010
2.03.04.05	Reserva de Retenção de Lucros	7.749	7.749
2.03.05	Lucros/Prejuízos Acumulados	-2.866	0
2.03.06	Ajustes de Avaliação Patrimonial	-2.133	-2.133

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Acumulado do Atual Exercício 01/01/2019 à 31/03/2019	Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2018 à 31/03/2018
3.01	Receita de Venda de Bens e/ou Serviços	125.446	131.064
3.02	Custo dos Bens e/ou Serviços Vendidos	-91.029	-92.655
3.03	Resultado Bruto	34.417	38.409
3.04	Despesas/Receitas Operacionais	-33.124	-35.044
3.04.01	Despesas com Vendas	-306	-327
3.04.02	Despesas Gerais e Administrativas	-33.657	-34.763
3.04.04	Outras Receitas Operacionais	187	46
3.04.06	Resultado de Equivalência Patrimonial	652	0
3.05	Resultado Antes do Resultado Financeiro e dos Tributos	1.293	3.365
3.06	Resultado Financeiro	-5.912	-2.849
3.06.01	Receitas Financeiras	290	360
3.06.02	Despesas Financeiras	-6.202	-3.209
3.07	Resultado Antes dos Tributos sobre o Lucro	-4.619	516
3.08	Imposto de Renda e Contribuição Social sobre o Lucro	1.753	-353
3.08.01	Corrente	0	-115
3.08.02	Diferido	1.753	-238
3.09	Resultado Líquido das Operações Continuadas	-2.866	163
3.11	Lucro/Prejuízo do Período	-2.866	163
3.99	Lucro por Ação - (Reais / Ação)		
3.99.01	Lucro Básico por Ação		
3.99.01.01	ON	-0,88000	0,05000
3.99.02	Lucro Diluído por Ação		
3.99.02.01	ON	-0,88000	0,05000

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Acumulado do Atual Exercício 01/01/2019 à 31/03/2019	Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2018 à 31/03/2018
4.01	Lucro Líquido do Período	-2.866	163
4.03	Resultado Abrangente do Período	-2.866	163

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Acumulado do Atual Exercício 01/01/2019 à 31/03/2019	Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2018 à 31/03/2018
6.01	Caixa Líquido Atividades Operacionais	-4.104	2.847
6.01.01	Caixa Gerado nas Operações	7.338	9.909
6.01.01.01	Lucro (prejuízo) antes do imposto de renda e da contribuição social	-4.619	516
6.01.01.02	Depreciação e amortização	7.106	7.335
6.01.01.03	Provisão para créditos de liquidação duvidosa	-208	0
6.01.01.05	Equivalência patrimonial	-652	0
6.01.01.06	Instrumentos financeiros derivativos	242	394
6.01.01.07	Juros sobre empréstimos, financiamentos e dívidas	3.753	1.664
6.01.01.08	Amortização Arrendamentos Mercantis	1.698	0
6.01.01.09	Provisões	18	0
6.01.02	Variações nos Ativos e Passivos	-9.241	-4.088
6.01.02.01	Contas a receber	-7.729	-8.868
6.01.02.02	Impostos a recuperar	-152	2.513
6.01.02.03	Outros ativos	806	-349
6.01.02.04	Fornecedores	-2.474	-1.659
6.01.02.05	Obrigações trabalhistas	3.263	4.391
6.01.02.06	Obrigações tributárias	-2.837	-649
6.01.02.07	Outras contas a pagar	-118	533
6.01.03	Outros	-2.201	-2.974
6.01.03.01	Juros pagos	-2.201	-2.859
6.01.03.02	Imposto de renda e contribuição social pagos	0	-115
6.02	Caixa Líquido Atividades de Investimento	-11.297	-6.554
6.02.01	Pagamento de cotas adquiridas de controladas	-6.253	-1.720
6.02.02	Caixa incorporado de controladas	0	808
6.02.03	Aquisições de ativos imobilizado e intangível	-5.044	-5.642
6.03	Caixa Líquido Atividades de Financiamento	2.387	-3.474
6.03.01	Captação de empréstimos e financiamentos	17.869	24.616
6.03.02	Amortização de empréstimos e financiamentos	-12.854	-28.090
6.03.03	Arrendamentos mercantis	-2.628	0
6.05	Aumento (Redução) de Caixa e Equivalentes	-13.014	-7.181
6.05.01	Saldo Inicial de Caixa e Equivalentes	27.325	18.586
6.05.02	Saldo Final de Caixa e Equivalentes	14.311	11.405

DFs Individuais / Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido / DMPL - 01/01/2019 à 31/03/2019**(Reais Mil)**

Código da Conta	Descrição da Conta	Capital Social Integralizado	Reservas de Capital, Opções Outorgadas e Ações em Tesouraria	Reservas de Lucro	Lucros ou Prejuízos Acumulados	Outros Resultados Abrangentes	Patrimônio Líquido
5.01	Saldos Iniciais	65.000	0	8.759	0	-2.133	71.626
5.03	Saldos Iniciais Ajustados	65.000	0	8.759	0	-2.133	71.626
5.05	Resultado Abrangente Total	0	0	0	-2.866	0	-2.866
5.05.01	Lucro Líquido do Período	0	0	0	-2.866	0	-2.866
5.07	Saldos Finais	65.000	0	8.759	-2.866	-2.133	68.760

DFs Individuais / Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido / DMPL - 01/01/2018 à 31/03/2018**(Reais Mil)**

Código da Conta	Descrição da Conta	Capital Social Integralizado	Reservas de Capital, Opções Outorgadas e Ações em Tesouraria	Reservas de Lucro	Lucros ou Prejuízos Acumulados	Outros Resultados Abrangentes	Patrimônio Líquido
5.01	Saldos Iniciais	65.000	0	12.490	0	-2.133	75.357
5.03	Saldos Iniciais Ajustados	65.000	0	12.490	0	-2.133	75.357
5.05	Resultado Abrangente Total	0	0	0	163	0	163
5.05.01	Lucro Líquido do Período	0	0	0	163	0	163
5.07	Saldos Finais	65.000	0	12.490	163	-2.133	75.520

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Acumulado do Atual Exercício 01/01/2019 à 31/03/2019	Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2018 à 31/03/2018
7.01	Receitas	139.098	143.416
7.01.01	Vendas de Mercadorias, Produtos e Serviços	138.890	143.369
7.01.02	Outras Receitas	0	47
7.01.04	Provisão/Reversão de Créds. Liquidação Duvidosa	208	0
7.02	Insumos Adquiridos de Terceiros	-23.869	-25.718
7.02.01	Custos Prods., Mercs. e Servs. Vendidos	-13.638	-15.592
7.02.02	Materiais, Energia, Servs. de Terceiros e Outros	-10.231	-10.126
7.03	Valor Adicionado Bruto	115.229	117.698
7.04	Retenções	-7.106	-7.335
7.04.01	Depreciação, Amortização e Exaustão	-7.106	-7.335
7.05	Valor Adicionado Líquido Produzido	108.123	110.363
7.06	Vlr Adicionado Recebido em Transferência	942	360
7.06.01	Resultado de Equivalência Patrimonial	652	0
7.06.02	Receitas Financeiras	290	360
7.07	Valor Adicionado Total a Distribuir	109.065	110.723
7.08	Distribuição do Valor Adicionado	109.065	110.723
7.08.01	Pessoal	91.118	91.221
7.08.01.01	Remuneração Direta	64.204	66.236
7.08.01.02	Benefícios	14.794	14.664
7.08.01.03	F.G.T.S.	6.007	5.712
7.08.01.04	Outros	6.113	4.609
7.08.02	Impostos, Taxas e Contribuições	11.860	12.782
7.08.02.01	Federais	7.166	9.333
7.08.02.03	Municipais	4.694	3.449
7.08.03	Remuneração de Capitais de Terceiros	8.953	6.557
7.08.03.01	Juros	5.272	3.209
7.08.03.02	Aluguéis	3.681	3.348
7.08.04	Remuneração de Capitais Próprios	-2.866	163
7.08.04.03	Lucros Retidos / Prejuízo do Período	-2.866	163

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Trimestre Atual 31/03/2019	Exercício Anterior 31/12/2018
1	Ativo Total	385.569	361.393
1.01	Ativo Circulante	156.183	162.146
1.01.01	Caixa e Equivalentes de Caixa	14.489	27.833
1.01.03	Contas a Receber	117.435	110.064
1.01.06	Tributos a Recuperar	10.322	10.484
1.01.06.01	Tributos Correntes a Recuperar	10.322	10.484
1.01.06.01.01	Imposto de renda e contribuição social a compensar	5.283	5.009
1.01.06.01.02	Demais tributos a compensar	5.039	5.475
1.01.08	Outros Ativos Circulantes	13.937	13.765
1.01.08.03	Outros	13.937	13.765
1.01.08.03.01	Instrumentos financeiros derivativos	852	1.094
1.01.08.03.02	Outros créditos	13.085	12.671
1.02	Ativo Não Circulante	229.386	199.247
1.02.01	Ativo Realizável a Longo Prazo	23.909	22.815
1.02.01.04	Contas a Receber	12.406	11.774
1.02.01.04.01	Clientes	12.406	11.774
1.02.01.07	Tributos Diferidos	4.465	2.712
1.02.01.07.01	Imposto de Renda e Contribuição Social Diferidos	4.465	2.712
1.02.01.10	Outros Ativos Não Circulantes	7.038	8.329
1.02.01.10.03	Depósitos Judiciais	3.129	2.938
1.02.01.10.04	Outros Créditos	3.909	5.391
1.02.02	Investimentos	405	234
1.02.02.01	Participações Societárias	405	234
1.02.02.01.05	Outros Investimentos	405	234
1.02.03	Imobilizado	94.902	65.909
1.02.03.01	Imobilizado em Operação	94.783	65.797
1.02.03.03	Imobilizado em Andamento	119	112
1.02.04	Intangível	110.170	110.289
1.02.04.01	Intangíveis	60.983	61.102
1.02.04.01.02	Licenças de uso de softwares	30.506	29.193
1.02.04.01.03	Carteira de clientes e marcas	24.918	26.350
1.02.04.01.04	Marca	2.921	2.921
1.02.04.01.05	Acordo não competição	2.638	2.638
1.02.04.02	Goodwill	49.187	49.187

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Trimestre Atual 31/03/2019	Exercício Anterior 31/12/2018
2	Passivo Total	385.569	361.393
2.01	Passivo Circulante	161.105	153.606
2.01.01	Obrigações Sociais e Trabalhistas	43.027	39.902
2.01.02	Fornecedores	18.290	21.164
2.01.02.01	Fornecedores Nacionais	18.290	21.164
2.01.03	Obrigações Fiscais	17.776	19.609
2.01.03.01	Obrigações Fiscais Federais	15.984	9.440
2.01.03.01.01	Imposto de Renda e Contribuição Social a Pagar	2.723	3.565
2.01.03.01.02	Demais obrigações fiscais federais	13.261	5.875
2.01.03.03	Obrigações Fiscais Municipais	1.792	10.169
2.01.04	Empréstimos e Financiamentos	58.896	51.242
2.01.05	Outras Obrigações	23.116	21.689
2.01.05.02	Outros	23.116	21.689
2.01.05.02.02	Dividendo Mínimo Obrigatório a Pagar	83	83
2.01.05.02.04	Aquisição de controladas	12.702	18.490
2.01.05.02.05	Outras contas a pagar	2.998	3.116
2.01.05.02.07	Arrendamentos Mercantis	7.333	0
2.02	Passivo Não Circulante	155.704	136.161
2.02.01	Empréstimos e Financiamentos	89.306	91.457
2.02.02	Outras Obrigações	65.065	43.389
2.02.02.02	Outros	65.065	43.389
2.02.02.02.03	Parcelamento de tributos	7.333	8.372
2.02.02.02.04	Parcelamento de imposto de renda e contribuição social	4.846	5.056
2.02.02.02.05	Aquisição de controladas	29.630	29.961
2.02.02.02.06	Arrendamentos Mercantis	23.256	0
2.02.04	Provisões	1.333	1.315
2.03	Patrimônio Líquido Consolidado	68.760	71.626
2.03.01	Capital Social Realizado	65.000	65.000
2.03.04	Reservas de Lucros	8.759	8.759
2.03.04.01	Reserva Legal	1.010	1.010
2.03.04.05	Reserva de Retenção de Lucros	7.749	7.749
2.03.05	Lucros/Prejuízos Acumulados	-2.866	0
2.03.06	Ajustes de Avaliação Patrimonial	-2.133	-2.133

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Acumulado do Atual Exercício 01/01/2019 à 31/03/2019	Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2018 à 31/03/2018
3.01	Receita de Venda de Bens e/ou Serviços	127.482	0
3.02	Custo dos Bens e/ou Serviços Vendidos	-92.498	0
3.03	Resultado Bruto	34.984	0
3.04	Despesas/Receitas Operacionais	-33.358	0
3.04.01	Despesas com Vendas	-356	0
3.04.02	Despesas Gerais e Administrativas	-33.192	0
3.04.04	Outras Receitas Operacionais	190	0
3.05	Resultado Antes do Resultado Financeiro e dos Tributos	1.626	0
3.06	Resultado Financeiro	-5.916	0
3.06.01	Receitas Financeiras	291	0
3.06.02	Despesas Financeiras	-6.207	0
3.07	Resultado Antes dos Tributos sobre o Lucro	-4.290	0
3.08	Imposto de Renda e Contribuição Social sobre o Lucro	1.424	0
3.08.01	Corrente	-328	0
3.08.02	Diferido	1.752	0
3.09	Resultado Líquido das Operações Continuadas	-2.866	0
3.11	Lucro/Prejuízo Consolidado do Período	-2.866	0
3.11.01	Atribuído a Sócios da Empresa Controladora	-2.866	0
3.99	Lucro por Ação - (Reais / Ação)		
3.99.01	Lucro Básico por Ação		
3.99.01.01	ON	-0,88000	0,00000
3.99.02	Lucro Diluído por Ação		
3.99.02.01	ON	0,88000	0,00000

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Acumulado do Atual Exercício 01/01/2019 à 31/03/2019	Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2018 à 31/03/2018
4.01	Lucro Líquido Consolidado do Período	-2.866	0
4.03	Resultado Abrangente Consolidado do Período	-2.866	0
4.03.01	Atribuído a Sócios da Empresa Controladora	-2.866	0

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Acumulado do Atual Exercício 01/01/2019 à 31/03/2019	Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2018 à 31/03/2018
6.01	Caixa Líquido Atividades Operacionais	-3.885	0
6.01.01	Caixa Gerado nas Operações	8.350	0
6.01.01.01	Lucro (prejuízo) antes do imposto de renda e contribuição social	-4.290	0
6.01.01.02	Depreciação e amortização	7.137	0
6.01.01.03	Provisão para créditos de liquidação duvidosa	-208	0
6.01.01.05	Instrumentos financeiros derivativos	242	0
6.01.01.06	Juros sobre empréstimos, financiamentos e dívidas	3.753	0
6.01.01.07	Provisões	18	0
6.01.01.08	Amortização Arrendamentos Mercantis	1.698	0
6.01.02	Variações nos Ativos e Passivos	-9.705	0
6.01.02.01	Contas a receber	-7.795	0
6.01.02.02	Impostos a recuperar	162	0
6.01.02.03	Outros créditos	877	0
6.01.02.04	Fornecedores	-2.874	0
6.01.02.05	Obrigações trabalhistas	3.125	0
6.01.02.06	Obrigações tributárias	-3.082	0
6.01.02.07	Outras contas a pagar	-118	0
6.01.03	Outros	-2.530	0
6.01.03.01	Juros pagos	-2.201	0
6.01.03.02	Imposto de renda e contribuição social pagos	-329	0
6.02	Caixa Líquido Atividades de Investimento	-11.846	0
6.02.01	Pagamento de cotas adquiridas de controladas	-6.253	0
6.02.03	Aquisições de ativos imobilizado e intangível	-5.422	0
6.02.04	Outros investimentos	-171	0
6.03	Caixa Líquido Atividades de Financiamento	2.387	0
6.03.01	Captação de empréstimos e financiamentos	17.869	0
6.03.02	Amortização de empréstimos e financiamentos	-12.854	0
6.03.03	Arrendamentos mercantis	-2.628	0
6.05	Aumento (Redução) de Caixa e Equivalentes	-13.344	0
6.05.01	Saldo Inicial de Caixa e Equivalentes	27.833	0
6.05.02	Saldo Final de Caixa e Equivalentes	14.489	0

DFs Consolidadas / Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido / DMPL - 01/01/2019 à 31/03/2019**(Reais Mil)**

Código da Conta	Descrição da Conta	Capital Social Integralizado	Reservas de Capital, Opções Outorgadas e Ações em Tesouraria	Reservas de Lucro	Lucros ou Prejuízos Acumulados	Outros Resultados Abrangentes	Patrimônio Líquido	Participação dos Não Controladores	Patrimônio Líquido Consolidado
5.01	Saldos Iniciais	65.000	0	8.759	0	-2.133	71.626	0	71.626
5.03	Saldos Iniciais Ajustados	65.000	0	8.759	0	-2.133	71.626	0	71.626
5.05	Resultado Abrangente Total	0	0	0	-2.866	0	-2.866	0	-2.866
5.05.01	Lucro Líquido do Período	0	0	0	-2.866	0	-2.866	0	-2.866
5.07	Saldos Finais	65.000	0	8.759	-2.866	-2.133	68.760	0	68.760

DFs Consolidadas / Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido / DMPL - 01/01/2018 à 31/03/2018**(Reais Mil)**

Código da Conta	Descrição da Conta	Capital Social Integralizado	Reservas de Capital, Opções Outorgadas e Ações em Tesouraria	Reservas de Lucro	Lucros ou Prejuízos Acumulados	Outros Resultados Abrangentes	Patrimônio Líquido	Participação dos Não Controladores	Patrimônio Líquido Consolidado
5.01	Saldos Iniciais	65.000	0	12.490	0	-2.133	75.357	0	75.357
5.03	Saldos Iniciais Ajustados	65.000	0	12.490	0	-2.133	75.357	0	75.357
5.05	Resultado Abrangente Total	0	0	0	163	0	163	0	163
5.05.01	Lucro Líquido do Período	0	0	0	163	0	163	0	163
5.07	Saldos Finais	65.000	0	12.490	163	-2.133	75.520	0	75.520

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Acumulado do Atual Exercício 01/01/2019 à 31/03/2019	Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2018 à 31/03/2018
7.01	Receitas	141.451	0
7.01.01	Vendas de Mercadorias, Produtos e Serviços	141.240	0
7.01.02	Outras Receitas	3	0
7.01.04	Provisão/Reversão de Créds. Liquidação Duvidosa	208	0
7.02	Insumos Adquiridos de Terceiros	-23.367	0
7.02.01	Custos Prods., Mercs. e Servs. Vendidos	-13.638	0
7.02.02	Materiais, Energia, Servs. de Terceiros e Outros	-9.729	0
7.03	Valor Adicionado Bruto	118.084	0
7.04	Retenções	-7.137	0
7.04.01	Depreciação, Amortização e Exaustão	-7.137	0
7.05	Valor Adicionado Líquido Produzido	110.947	0
7.06	Vlr Adicionado Recebido em Transferência	291	0
7.06.02	Receitas Financeiras	291	0
7.07	Valor Adicionado Total a Distribuir	111.238	0
7.08	Distribuição do Valor Adicionado	111.238	0
7.08.01	Pessoal	92.587	0
7.08.01.01	Remuneração Direta	65.186	0
7.08.01.02	Benefícios	15.103	0
7.08.01.03	F.G.T.S.	6.107	0
7.08.01.04	Outros	6.191	0
7.08.02	Impostos, Taxas e Contribuições	12.511	0
7.08.02.01	Federais	7.760	0
7.08.02.03	Municipais	4.751	0
7.08.03	Remuneração de Capitais de Terceiros	9.006	0
7.08.03.01	Juros	5.277	0
7.08.03.02	Aluguéis	3.729	0
7.08.04	Remuneração de Capitais Próprios	-2.866	0
7.08.04.03	Lucros Retidos / Prejuízo do Período	-2.866	0



COMENTÁRIO DE DESEMPENHO 1T - 2019

COMENTÁRIOS DA ADMINISTRAÇÃO

Após um ano de reconhecimento e conquistas em várias dimensões em 2018, a Flex segue em 2019 sua trajetória no mercado de Gestão de Relacionamentos, inovando e investindo em tecnologias cada vez mais sofisticadas. Os investimentos realizados em processos, serviços, infraestrutura e pessoas contribuíram para abrir novas oportunidades de negócio e consolidar a Companhia como um agente de transformação digital.

O uso mais intenso de inteligência artificial, *machine learning*, *bots*, omnicanalidade e outras tecnologias, levaram empresas e o mercado a se reinventarem, principalmente, diante dos diferentes perfis de consumidores atuais: os conectados às novas formas de se relacionar e interagir com empresas; e os que ainda preservam os meios tradicionais de comunicação. A Flex se antecipou para a nova realidade e expandiu novas fronteiras e mercados.

No 1T2019 a Flex manteve a estratégia de se consolidar como empresa de tecnologia, investindo fortemente em inovação e processos. O objetivo é manter o reconhecimento da companhia nos vários rankings de Serviços e Tecnologias no Brasil, tais como o Índice de Maturidade Digital realizado pela McKinsey, através da execução de ações e práticas inovadoras.

Capacitar e desenvolver seus profissionais continua sendo um dos focos da Companhia para assegurar a entrega de excelência na Gestão de Relacionamento.

Em 2019, a Flex começou a contabilizar os resultados proporcionados pela aquisição da AytyTech, empresa de tecnologia com produtos como CRM, discadores e soluções web. Os resultados são promissores e balizam com veemência a forma de geração de riqueza que a Companhia adotará para os períodos futuros, lastreados em disponibilizar ao mercado soluções de conectividade, *User Experience* (UX), soluções virtuais para atendimento e vendas, agentes virtuais, *chatbot*, URA e interfaces cognitivas, mensageria com curadoria integrada, solução multimídia para relacionamento com cliente em *cloud*, gestão de Telecom, centralizador inteligente e gerenciável para gravações, segurança para venda de produtos financeiros pela web, PID integrado com CRM, portais para autonegociação, dentre outras soluções inovadoras. A plataforma adquirida trouxe, ainda, uma vertical de consultoria baseada na construção de jornadas para consumidores e clientes, além de uma área de Analytics capacitada para estudos em ganho de produtividade. Os números auferidos pela AytyTech são promissores, tanto em base de resultado líquido quanto de *benchmarking*.

As despesas estruturantes, fundamentais para assegurar sua posição de liderança, inovação e excelência na Gestão de Relacionamentos no futuro, continuam sendo executadas conforme o planejamento estratégico da organização, objetivando sua reestruturação enquanto agente de mercado.

Comentário do Desempenho

Relatório da Administração 1T2019

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

3

DESEMPENHO OPERACIONAL

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.	1T19	4T18	1T18	% Variação vs.	
				4T18	1T18
Quantidade de profissionais	12.549	11.782	10.337	6,5%	21,4%
Contact	9.153	8.330	7.066	9,9%	29,5%
Recuperação de créditos	3.300	3.452	3.271	-4,4%	0,9%
Tecnologia	96	-	-	100%	100%

A quantidade de profissionais na área operacional apresentou um aumento entre o 1T18 e o 1T19, passando de 10.337 profissionais no 1T18 para 12.549 profissionais no 1T19. Na análise entre o 4T18 e o 1T19 também se observa um acréscimo total de 6,5% na mesma área. Esses aumentos representam ganhos de capacidade na área operacional da Companhia, tendo em vista o acréscimo no volume de operações observado entre os períodos.

O crescimento da utilização de tecnologias mais complexas, como *Big Data & Analytics*, *Bots*, *Machine Learning*, Agentes Virtuais e URAS Cognitivas (Unidade de Resposta Audível), representam procedimentos que passaram a fazer parte do dia a dia das operações, sem deixar de ter um atendimento humanizado.

A perspectiva para os próximos períodos é continuar investindo nessas tecnologias, aumentando a eficiência operacional da Companhia e possibilitando ampliação da base de operações realizadas atualmente.

Comentário do Desempenho

Relatório da Administração 1T2019

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

4

DESEMPENHO FINANCEIRO

A margem bruta apresentou redução de 4,0 e 1,9 pontos percentuais relativo ao 4T2018 e 1T2018 respectivamente, passando de para 28,3% no 1T2019.

Em busca de maior eficiência, a Companhia continuamente revisa sua estrutura operacional e administrativa. A Companhia espera melhorar a margem bruta com ganhos de produtividade motivados pelo uso de tecnologias, conforme mencionado na sessão anterior, e pelo uso de mão de obra cada vez mais capacitada.

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	1T19	4T18	1T18	% Variação vs.	
				4T18	1T18
Receita bruta	141.240	153.699	143.369	-8,1%	-1,5%
Contact	100.200	100.899	91.253	-0,7%	9,8%
Cobrança	38.689	52.800	52.116	-26,7%	-25,8%
Tecnologia	2.351	-	-	100,0%	100,0%
Receita líquida	127.482	138.877	131.064	-8,2%	-2,7%
Contact	89.512	87.099	83.577	2,8%	7,1%
Cobrança	35.934	51.778	47.487	-30,6%	-24,3%
Tecnologia	2.036	-	-	100,0%	100,0%
Margem bruta	28,3%	31,5%	29,3%	(4,0) p.p.	(1,9) p.p.
EBITDA	8.763	3.607	10.700	143,0%	-18,1%
Margem EBITDA	6,9%	2,6%	8,2%	(7,9) p.p.	(1,3) p.p.
Resultado líquido	(2.866)	2.046	163	-240,1%	-1.858,3%
Margem líquida	-2,2%	1,5%	0,1%	3,7 p.p.	2,3 p.p.

■ RECEITA

O faturamento bruto da Companhia apresentou redução de 1,5% na comparação entre 1T2018 e 1T2019, passando de R\$ 143 milhões para R\$ 141 milhões. Houveram reduções de operações na cobrança a partir do segundo semestre de 2018, as quais se refletem no resultado dos períodos subsequentes.

Na análise trimestral, o faturamento bruto da Flex apresentou redução de 8,1% comparando o 4T18 com o 1T19, passando de R\$ 153,7 milhões para R\$ 141,2 milhões.

Em linhas gerais, o segmento Contact demonstra uma capacidade de manter estável sua capacidade de gerar riqueza, enquanto que o segmento cobrança sofre as oscilações provenientes da situação econômica do país.

Comentário do Desempenho

Relatório da Administração T1 2019

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

5

■ CUSTOS

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	1T19	4T18	1T18	% Variação vs.	
				4T18	1T18
Receita bruta	141.240	153.699	143.369	-8,1%	-1,5%
(-) Deduções da receita	(13.758)	(14.822)	(12.305)	-7,2%	11,8%
Receita líquida	127.482	138.877	131.064	-8,2%	-2,7%
(-) Custos operacionais	(92.498)	(95.142)	(92.655)	-2,8%	-0,2%
Pessoal	(79.628)	(82.231)	(77.002)	-3,2%	3,4%
Serviços de terceiros	(12.870)	(12.912)	(15.653)	-0,3%	-17,8%
Lucro bruto	34.984	43.735	38.409	-20,0%	-8,9%
Margem operacional	27,44%	31,49%	29,31%	(4,0) p.p.	(1,9) p.p.

- **CUSTOS COM PESSOAL:** Na análise anual, observa-se incremento de 3,4%, de R\$ 77.002 milhões no 1T18 para R\$ 79.628 milhões no 1T19. A redução observada entre o 4T18 e o 1T19, é de 3,2%. Entre os trimestres, é observado um decréscimo no custo com pessoal, passando de R\$ 82.231 milhões no 4T18 para R\$ 79.628 milhões no 1T19. Há interesse da companhia em manter níveis mínimos no quadro de pessoal, enquanto aguarda oportunidades de mercado que surgirão nos próximos trimestres, visto que o quadro operacional foi alvo de investimentos realizados em treinamento visando otimizar os resultados da Companhia.
- **CUSTOS COM SERVIÇOS DE TERCEIROS:** Os custos com serviços de terceiros apresentam uma redução na análise trimestral, porém não relevante. Entre o 4T18 e 1T19, apresentou uma queda de 42 mil.
- **MARGEM OPERACIONAL:** A Companhia apresentou uma redução na margem operacional entre o 4T18 e o 1T19, com queda de 4,0 pontos percentuais, tendo como principal causador a queda na receita bruta, não acompanhada por redução em quadro de pessoal na mesma razão.

■ DESPESAS OPERACIONAIS

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	1T19	4T18	1T18	% Variação vs.	
				4T18	1T18
Despesas com vendas	(356)	(314)	(327)	13,5%	8,9%
Despesas gerais e administrativas	(33.192)	(32.466)	(34.763)	2,2%	-4,5%
Despesas com pessoal	(13.123)	(12.514)	(14.219)	4,9%	-7,7%
Depreciação e amortização	(7.137)	(6.765)	(7.336)	5,5%	-2,7%
Serviços de terceiros e material de consumo	(7.501)	(6.866)	(7.946)	9,3%	-5,6%
Outras despesas	(5.431)	(6.322)	(5.262)	-14,1%	3,2%
Outras receitas (despesas) operacionais	190	2.863	46	-93,4%	313,0%

Comentário do Desempenho

Relatório da Administração T1 2019

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

6

Despesas operacionais	(33.358)	(29.917)	(35.044)	11,5%	-4,8%
% da receita líquida	26,2%	21,5%	26,7%	4,6 p.p.	(5,2) p.p.

- **DESPESAS COM PESSOAL:** Apresentou redução de -7,7% entre os 1T18 e 1T19, motivada por revisões nos quadros das áreas meio e terceirização de parte dos serviços não estratégicos (como por exemplo, limpeza e segurança), além de revisões nos quadros das áreas administrativas da Companhia, e em decorrência de maior eficiência pela implantação de ferramentas digitais, especialmente no administrativo.
- **DEPRECIÇÃO E AMORTIZAÇÃO:** A depreciação apresentou estabilidade relativa no comparativo entre 1T18 com o 1T19, pois remonta uma redução de apenas 2,7%. Já com relação ao trimestre anterior, houve um acréscimo de 5,5%. Esse aumento é motivado pelo crescimento nos saldos médios de ativo imobilizado e intangível da Companhia. Também contribuem para essa escalada o início da amortização do valor justo decorrente da aquisição da empresa controlada Ayty, classificada pela Companhia como investimento.
- **DESPESAS COM SERVIÇOS DE TERCEIROS E MATERIAL DE CONSUMO:** Notoriamente as despesas com serviços de terceiros no comparativo entre os anos 2018 e 2019 não apresentou uma variação relevante em termos absolutos. Relativo ao trimestre, a Companhia remonta um acréscimo relativo ao 4T2018, porém não é o principal causador do aumento geral verificado no quadro.

■ EBITDA

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	1T19	4T18	1T18	% Variação vs.	
				4T18	1T18
Lucro (prejuízo) líquido	(2.866)	2.046	163	-240,1%	1.170,8%
(+) Imposto de renda e contribuição social	(1.424)	995	353	-243,1%	-503,4%
(+) Resultado financeiro líquido	5.916	10.767	2.849	-45,1%	107,7%
(+) Depreciação/amortização	7.137	6.765	7.335	5,5%	-2,7%
EBITDA	8.763	20.573	10.700	16,3%	-18,1%
Margem EBITDA	6,9%	14,8%	8,2%	(7,9) p.p.	(1,3) p.p.

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

A margem EBITDA (lucro antes de juros, impostos, depreciação e amortização) apresentou uma redução de 7,9 pontos percentuais entre os 4T18 e 1T19. Como fundamentos para essa mutação, são atribuídas a redução nas receitas absolutas, sem a redução do custo em igual razão. O impacto da implantação do IFRS 16 também traz uma nova visão para o EBITDA, visto que atribui para depreciação e resultado financeiro o valor de arrendamentos mercantis que antes era classificado como despesa geral.

Comentário do Desempenho

Relatório da Administração 1T2019

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

7

- RESULTADO FINANCEIRO LÍQUIDO**

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	1T19	4T18	1T18	% Variação vs.	
				4T18	1T18
Resultado financeiro	(5.916)	(10.767)	(2.849)	-45,1%	107,7%
Receitas financeiras	291	393	360	-26,0%	-19,2%
Despesas financeiras	(6.207)	(11.160)	(3.209)	-44,4%	93,4%

Em 2018, a Companhia realizou o reperfilamento de sua dívida bancária, viabilizando o alongamento do perfil da dívida da Companhia de 20 para 40 meses, além do aumento no saldo médio de caixa e equivalentes de caixa.

Essa transação promoveu impactos relevantes a partir do resultado financeiro a partir de 2018, tendo aumentado os saldos médios de empréstimos, financiamentos e aplicações financeiras.

As receitas financeiras da Companhia apresentaram aumento em relação ao 1T2018, principalmente devido aos impactos do IFRS 16, o qual é responsável por acrescentar R\$ 930 mil a este grupo, com consequente redução das despesas gerais e administrativas.

- RESULTADO LÍQUIDO**

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	1T19	4T18	1T18	% Variação vs.	
				4T18	1T18
Resultado líquido	(2.866)	2.046	163	-240,1%	-1.858,3%
Margem líquida	-2,2%	1,5%	0,1%	(3,7) p.p.	(2,3) p.p.

O resultado líquido da companhia foi significativamente afetado no trimestre em análise, principalmente em função da queda de receitas de forma geral. Comparado ao trimestre anterior, historicamente é verificado que o período efetivamente é marcado por queda no número de atendimentos e cobranças.

- INVESTIMENTOS**

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	1T19	4T18	1T18	% Variação vs.	
				4T18	1T18
Investimentos totais	5.422	5.571	5.642	-2,7%	-3,9%
% receita líquida	4,3%	4,0%	4,3%	0,2 p.p.	(0,1) p.p.

Notadamente a Companhia segue com a política de investimentos de longo prazo em seu patrimônio, de forma a gerar resultados positivos subsequentes. Desta forma, foi mantido o Capex em torno de 4,3% da receita líquida em no 1T2019. Os números reforçam a importância dos investimentos realizados pela Companhia no âmbito de seu planejamento estratégico para os

Comentário do Desempenho

Relatório da Administração T1 2019

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

8

próximos anos, visando transformação tecnológica e oferecer produtos de maior valor agregado aos clientes.

■ FLUXO DE CAIXA

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	1T19	4T18	1T18	% Variação vs.	
				4T18	1T18
Operacional	(3.885)	7.528	2.847	-151,6%	-236,5%
Investimento	(11.846)	(6.520)	(6.554)	81,7%	80,7%
Financiamento	2.387	(5.669)	(3.474)	-142,1%	-168,7%
Aumento (redução) de caixa	(13.344)	(4.662)	(7.181)	186,2%	85,8%

- **OPERACIONAL:** Motivado pelo aumento do prazo médio de recebimentos e amortização de obrigações tributárias, o fluxo de caixa operacional apresentou redução no primeiro trimestre de 2019.
- **INVESTIMENTO:** A Companhia manteve o investimento em Capex em torno de 4,3% da receita líquida em 2019. No trimestre em análise, as variações ocasionadas pelo cronograma de execução das obras de melhorias e ampliações de suas unidades operacionais e do desenvolvimento tecnológico, aliadas à amortização parcial do preço de aquisição da controlada Ayty, acarretaram um consumo de caixa no montante de R\$ 11,8 milhões.
- **FINANCIAMENTO:** Embora tenham ocorrido amortizações de empréstimos e financiamentos no período, o caixa restou impactado em R\$ 2,3 milhões devido a reforço contratado no primeiro 1T2019 para fazer frente ao caixa mínimo estipulado pela gestão financeira.

■ ESTRUTURA DE CAPITAL

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	31/03/2019	31/12/2018	31/03/2018	% Variação vs. 31/12/2018	% Variação vs. 31/03/2018
Empréstimos e financiamentos					
Circulante	58.896	51.242	77.290	14,9%	-23,8%
Não circulante	89.306	91.457	31.592	-2,4%	182,7%
Instrumentos financeiros derivativos	-852	-1094	2.659	22,1%	-132,0%
Dívida bruta	147.350	141.605	111.541	3,86%	32,86%
(-) Disponibilidades	(14.489)	(27.833)	(11.405)	-47,94%	27,04%
Dívida líquida	132.861	113.772	100.136	-1,00%	13,56%
EBITDA	43.927	45.864	53.846		
Dívida líquida/EBITDA	3,02	2,48	1,76	0,10 p.p.	0,82 p.p.

A Companhia apresenta indicador de alavancagem, medido pela dívida líquida / EBITDA, inferior a 3,02. Isso indica que a Companhia possui capacidade de liquidar sua dívida com 3,02 vezes seu EBITDA anual.

Comentário do Desempenho

Relatório da Administração 1T2019

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

9

ANEXOS

DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO (em milhares de R\$)	1T19	4T18	1T18	% Variação vs.	
				4T18	1T18
Receita líquida	127.482	138.877	131.064	-8,2%	-2,7%
(-) Custo dos serviços prestados	(92.498)	(95.142)	(92.655)	-2,8%	-0,2%
Resultado bruto	34.984	43.734	38.409	-20,0%	-8,9%
Despesas operacionais	(33.358)	(29.926)	(35.044)	11,5%	-4,8%
Despesas com vendas	(356)	(314)	(327)	13,5%	8,9%
Despesas gerais e administrativas	(33.192)	(32.466)	(34.763)	2,2%	-4,5%
Outras receitas e despesas operacionais	190	2.853	46	-93,3%	313,0%
Resultado antes do resultado financeiro e dos tributos	1.626	13.808	3.365	-88,2%	-51,7%
Resultado financeiro	(5.916)	(10.767)	(2.849)	-45,1%	107,7%
Receitas financeiras	291	393	360	-26,0%	-19,2%
Despesas financeiras	(6.207)	(11.160)	(3.209)	-44,4%	93,4%
Resultado antes dos tributos sobre o lucro	(4.290)	3.041	516	-241,1%	-931,4%
Imposto de renda e contribuição social sobre o lucro	1.424	(995)	(353)	-243%	-503,4%
Corrente	(329)	(90)	(115)	264%	185%
Diferido	1.753	(905)	(238)	-294%	-836%
Lucro (Prejuízo) líquido do período	(2.866)	2.046	163	-240%	-1.858%

Comentário do Desempenho

Relatório da Administração T1 2019

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

10

DEMONSTRAÇÃO DO FLUXO DE CAIXA (em milhares de R\$)	1T19	4T18	1T18	% Variação vs.	
				1T19	1T18
Fluxo de caixa gerado (consumido) nas atividades operacionais	(3.885)	7.528	2.847	-151,6%	-236,5%
Lucro (prejuízo) antes do imposto de renda e da contribuição social	(4.290)	3.042	516	-241,0%	-931,4%
Ajustes para conciliar o resultado	12.640	11.810	9.393	-27,6%	34,6%
Depreciação e amortização	7.137	6.765	7.335	5,5%	-2,7%
Amortização arrendamento mercantis	1.698	-	-	0,0%	0,0%
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	(208)	(852)	-	-75,6%	0,0%
Instrumentos financeiros derivativos	242	682	394	-64,5%	-38,6%
Juros sobre empréstimos, financiamentos e dívidas	3.753	4.580	1.664	-18,1%	125,5%
Provisões	18	635	-	-97,2%	0,0%
Variações nos ativos e passivos	(9.705)	(4.217)	(4.088)	130,1%	137,4%
Contas a receber	(7.795)	7.103	(8.868)	-209,7%	-12,1%
Impostos a recuperar	162	503	2.513	-67,8%	-93,6%
Outros créditos	877	3.226	(349)	-72,8%	-351,3%
Fornecedores	(2.874)	(2.515)	(1.659)	14,3%	73,2%
Obrigações trabalhistas	3.125	(13.518)	4.391	-123,1%	-28,8%
Obrigações tributárias	(3.082)	1.033	(649)	-398,4%	374,9%
Outras contas a pagar	(118)	(49)	533	140,8%	-122,1%
Outros	(2.530)	(3.107)	(2.974)	-18,6%	-14,9%
Imposto de renda e contribuição social pagos	(329)	(16.035)	(115)	-97,9%	186,1%
Juros pagos	(2.201)	12.928	(2.859)	-117,0%	-23,0%
Fluxo de caixa consumido pelas atividades de investimento	(11.846)	(6.520)	(6.554)	81,7%	80,7%
Pagamento de cotas adquiridas de controladas	(6.253)	(1.457)	(1.720)	329,2%	263,5%
Outros investimentos	(171)	-	-	0,0%	0,0%
Caixa adquirido de controlada	-	508	-	-100,0%	0,0%
Aquisição de ativo Imobilizado e intangível	(5.422)	(5.571)	(5.642)	-2,7%	-3,9%
Fluxo de caixa gerado (consumido) nas atividades de financiamento	2.387	(5.669)	(3.474)	-142,1%	-168,7%
Captção de empréstimos e financiamentos	17.869	3.084	24.616	479,4%	-27,4%
Amortização de empréstimos e financiamentos	(12.854)	(8.753)	(28.090)	46,9%	-54,2%
Arrendamentos mercantis	(2.628)	-	-	0,0%	0,0%
Aumento (redução) de caixa e equivalentes de caixa	(13.344)	(4.662)	(7.181)	186,2%	85,8%
No início do período	27.833	32.495	18.586	-14,3%	49,8%
No final do período	14.489	27.833	11.405	-47,9%	27,0%

Comentário do Desempenho

Relatório da Administração T1 2019

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

11

BALANÇO PATRIMONIAL – ATIVO (em milhares de R\$)	31/03/2019	31/12/2018	31/03/2019 vs. 31/12/2018	31/03/2018	31/03/2019 vs. 31/03/2018
Ativo total	385.569	361.393	6,7%	292.128	32,0%
Ativo circulante	156.183	162.146	-3,7%	155.509	0,4%
Caixa e equivalentes de caixa	14.489	27.833	-47,9%	11.405	27,0%
Contas a receber de clientes	117.435	110.064	6,7%	114.595	2,5%
Impostos a recuperar	5.039	5.475	-8,0%	5.518	-8,7%
Imposto de renda e contribuição social a recuperar	5.283	5.009	5,5%	2.621	101,6%
Instrumentos financeiros derivativos	852	1.094	-22,1%	6.118	-86,1%
Outros créditos	13.085	12.671	3,3%	15.252	-14,2%
Ativo não circulante	229.386	199.247	15,1%	136.619	67,9%
Realizável a longo prazo	23.909	22.815	4,8%	11.361	110,4%
Contas a receber de clientes	12.406	11.774	5,4%	569	2080,3%
Imposto de renda e contribuição social diferidos	4.465	2.712	64,6%	2.180	104,8%
Depósitos judiciais	3.129	5.391	-41,9%	8.612	-63,7%
Outros créditos	3.909	2.938	33,0%		100,0%
Investimentos	405	234	73,1%	194	108,8%
Imobilizado	94.902	65.909	44,0%	65.770	44,3%
Intangível	110.170	110.289	-0,1%	59.294	85,8%

Comentário do Desempenho

Relatório da Administração T1 2019

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

12

BALANÇO PATRIMONIAL - PASSIVO (em milhares de R\$)	31/03/2019	31/12/2018	31/03/2019 vs. 31/12/2018	31/03/2019	31/03/2019 vs. 31/03/2018
Passivo total e patrimônio líquido	385.569	361.393	6,7%	292.128	32,0%
Passivo circulante	161.105	153.606	4,9%	167.393	-3,8%
Fornecedores	18.290	21.164	-13,6%	15.181	20,5%
Empréstimos e financiamentos	58.896	51.242	14,9%	77.290	-23,8%
Obrigações trabalhistas	43.027	39.902	7,8%	45.482	-5,4%
Obrigações tributárias	15.053	16.044	-6,2%	16.861	-10,7%
Imposto de renda e contribuição social a recolher	2.723	3.565	-23,6%	1.531	77,9%
Aquisição de controladas	12.702	18.490	-31,3%	3.463	266,8%
Dividendos a pagar	83	83	0,0%	2.377	-96,5%
Instrumentos financeiros derivativos	-	-	0,0%	2.659	-100,0%
Outras contas a pagar	2.998	3.116	-3,8%	2.549	17,6%
Arrendamentos mercantis	7.333	-	100,0%	-	100,0%
Passivo não circulante	155.704	136.161	14,4%	49.215	216,4%
Empréstimos e financiamentos	89.306	91.457	-2,4%	31.592	182,7%
Obrigações tributárias	7.333	8.372	-12,4%	6.157	19,1%
Imposto de renda e contribuição social a recolher	4.846	5.056	-4,2%	6.963	-30,4%
Provisões para riscos trabalhistas	1.333	1.315	1,4%	680	96,0%
Aquisição de controladas	29.630	29.961	-1,1%	3.823	675,0%
Arrendamentos mercantis	23.256	-	100,0%	-	100,0%
		2.696			
Patrimônio líquido	68.760	71.626	-4,0%	75.520	-9,0%
Capital social	65.000	65.000	0,0%	65.000	0,0%
Reserva legal	1.010	1.010	0,0%	1.010	0,0%
Reserva de lucros	7.749	7.749	0,0%	11.480	-32,5%
Resultado do exercício	-	-	0,0%	163	-100,0%
Ajuste de avaliação patrimonial	(2.133)	(2.133)	0,0%	(2.133)	0,0%
Prejuízos acumulados	(2.866)	-	100,0%	-	100,0%

SOBRE A FLEX GESTÃO DE RELACIONAMENTOS S.A.

A Flex oferece soluções completas para atender as necessidades de interação empresa-cliente. Fundada em 2009 com o propósito de “Fazer a Diferença na Vida das Pessoas”, a Companhia foi erguida sob valores sólidos e segue orientada por uma missão e visão de futuro compartilhadas. Hoje, a empresa é uma das 7 maiores do setor, com mais de 12 mil profissionais e 15 unidades operacionais localizadas em cidades estratégicas do País: São Paulo/SP (6 unidades), Engenheiro Coelho/SP (1 unidade), Florianópolis/SC (3 unidades), Palhoça/SC (1 unidade), Lages/SC (2 unidades), Xanxerê/SC (1 unidade) e Porto Alegre/RS (1 unidade).

Com inovações tecnológicas e ferramentas digitais, a Flex desenvolve um amplo repertório de atividades que envolve interações por meio de diversos canais de comunicação. Essas atividades são agrupadas em operações, referentes à produtos ou campanhas específicas, nas quais a Companhia representa a própria empresa contratante ou relaciona-se em seu nome.

A oferta de serviços caracteriza a Flex como provedora *full service*, com atuação em vendas, serviço de atendimento ao cliente (SAC), recuperação de créditos (cobrança) e retenção. A atuação é especializada para cada serviço prestado e para as empresas que compõem sua carteira de clientes.

A Companhia faz parte da carteira de investimentos do Grupo Stratus, que atua com foco no crescimento e consolidação de empresas brasileiras. Fundado em 1999, o Grupo Stratus apresenta credenciais únicas e um histórico de resultados superiores nas transações que realiza. Possui uma destacada preocupação com transparência, responsabilidade nos investimentos e sustentabilidade.

■ CONTACT

- **VENDAS:** Envolve a comercialização de produtos e serviços de acordo com processos e ofertas detalhadas pelas empresas contratantes. A Companhia recebe uma lista com informações dos clientes que devem ser contatados. Essa lista passa por processos de higienização e, em alguns casos, enriquecimento. Na sequência, discadores distribuem automaticamente as chamadas (DAC) bem-sucedidas para profissionais treinados em cada produto para a realização da abordagem. O escopo do trabalho ainda conta com auditorias de venda e monitoramento das chamadas.
- **SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (SAC):** O serviço é ofertado de forma personalizada para cada empresa por meio do fornecimento de canais de contato para clientes, tais como voz (0800, 4004, número de lista), e-mail, chat e mídias sociais. As interações são segmentadas por Unidades de Resposta Auditável (URAs) ou menus, que indicam a fila para onde cada demanda é encaminhada. A partir desse ponto, as interações são distribuídas para profissionais treinados. Geralmente, eles acessam sistemas (CRM, *help desk*) fornecidos pelas empresas contratantes para levantar as informações necessárias ao processamento dos atendimentos ou para direcionar as solicitações dos próprios clientes finais.
- **RETENÇÃO:** Também é conhecida pelo termo em língua inglesa “*win back*”. O processo se inicia quando o cliente manifesta seu desejo de descontinuar a prestação de serviços com

Comentário do Desempenho

Relatório da Administração T1 2019

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

14

determinada empresa. Nesse momento, profissionais treinados abordam os clientes e trabalham no sentido de reverter sua decisão de cancelamento. Operações de retenção costumam assumir o formato *blended*: que implica atendimento receptivo (*inbound*), quando o cliente aciona a empresa para a desistência, e também ativo (*outbound*), no qual os discadores automáticos localizam os clientes e realizam a transferência para os profissionais.

- **CONTACT CENTER NA NUVEM (CLOUD CONTACT CENTER):** A solução busca atender as operações de telemarketing (contact center) não terceirizadas, ou seja, que operam dentro das instalações e com recursos (humanos e físicos) da própria empresa. Batizado de Zaas Digital, o telemarketing (contact center) na nuvem fornece tecnologia (softwares e telecomunicações) e serviços agregados, o que possibilita às empresas clientes utilizar soluções para contact center em suas próprias instalações

■ ZAAS DIGITAL

Zaas Digital integra software, telecomunicações e serviços oferecendo o que há de mais moderno na tecnologia de gestão de relacionamento nas áreas de Vendas, Atendimento ao Consumidor e Contact Center, para consumo na nuvem. Os softwares disponibilizam interações por voz, chat, e-mail, SMS, Facebook Messenger, WhatsApp e inclui funcionalidades de PABX, discadores, URA, distribuição automática de interações, entre outras. A estrutura de telecomunicações proporciona qualidade superior com uma rede 100% ISDN, sem ligações metalizadas, perda de pacotes ou tempo elevado de comutação, com custos compatíveis com tecnologias inferiores, como Voip. Os serviços oferecidos aportam a experiência da Flex na gestão de recursos e indicadores, garantindo a geração de maiores resultados.

■ RECUPERAÇÃO DE CRÉDITOS - COBRANÇA

Nas operações de cobrança são criadas estratégias de abordagem que consideram as informações das carteiras de devedores, com ênfase nos dados fornecidos, idade da dívida e condições de negociação. A partir dessas informações são elaboradas réguas de acionamento, com definição de quais canais serão utilizados (voz, e-mail, SMS, carta) e em quais períodos. Os profissionais das operações de cobrança são chamados negociadores. Eles abordam os clientes devedores, geralmente de forma ativa, e estabelecem promessas de pagamento de dívidas.

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



INFORMAÇÕES FINANCEIRAS INTERMEDIÁRIAS

CONTATO

(11) 3476-0922
(11) 3476-2929

A Flex possui unidades em Santa Catarina e São Paulo. Encontre a unidade mais próxima de você em nosso site.

www.flexcontact.com.br

ÍNDICE

BALANÇOS PATRIMONIAIS	4
DEMONSTRAÇÕES DE RESULTADO	6
DEMONSTRAÇÕES DO RESULTADO ABRANGENTE	7
DEMONSTRAÇÕES DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO.....	8
DEMONSTRAÇÕES DO FLUXO DE CAIXA.....	9
DEMONSTRAÇÕES DO VALOR ADICIONADO	10
1 CONTEXTO OPERACIONAL.....	11
2 DECLARAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO E BASE DE PREPARAÇÃO E APRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS	13
3 RESUMO DAS PRINCIPAIS PRÁTICAS CONTÁBEIS	14
4 GESTÃO DE RISCO FINANCEIRO	15
5 APRESENTAÇÃO DE INFORMAÇÕES POR SEGMENTOS	21
6 INSTRUMENTOS FINANCEIROS POR CATEGORIA	22
7 QUALIDADE DO CRÉDITO DOS ATIVOS FINANCEIROS.....	23
8 CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA	23
9 CONTAS A RECEBER DE CLIENTES E OUTRAS CONTAS A RECEBER.....	24
10 IMPOSTOS A RECUPERAR.....	25
11 INVESTIMENTOS.....	25
12 IMOBILIZADO	28
13 INTANGÍVEL	29
14 FORNECEDORES	30
15 EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS	30
16 OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS.....	32
17 OBRIGAÇÕES FISCAIS	32
18 PROVISÕES.....	35
19 PATRIMÔNIO LÍQUIDO	36
20 RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA.....	36
21 CUSTOS E DESPESAS POR NATUREZA E FUNÇÃO	37
22 RECEITAS E DESPESAS FINANCEIRAS.....	37
23 IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL	37
24 LUCRO (PREJUÍZO) POR AÇÃO	38
25 COBERTURAS DE SEGUROS.....	38
26 TRANSAÇÕES QUE NÃO AFETARAM O CAIXA	38
27 SALDOS E TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS	39

Notas Explicativas

3

28	ARRENDAMENTOS MERCANTIS.....	39
-----------	-------------------------------------	-----------

Notas Explicativas**BALANÇOS PATRIMONIAIS**

31 de março de 2019 e 31 de dezembro de 2018
(Em milhares de reais – R\$)

■ **ATIVO**

	Notas	Controladora		Consolidado	
		31/03/2019	31/12/2018	31/03/2019	31/12/2018
Ativo circulante					
Caixa e equivalentes de caixa	8	14.311	27.325	14.489	27.833
Contas a receber de clientes	9	114.939	107.634	117.435	110.064
Impostos a recuperar	10	5.015	5.453	5.039	5.475
Imposto de renda e contribuição social a recuperar	10	4.816	4.226	5.283	5.009
Instrumentos financeiros derivativos	15	852	1.094	852	1.094
Outros créditos		12.988	12.624	13.085	12.671
Total do ativo circulante		152.921	158.356	156.183	162.146
Ativo não circulante					
Contas a receber de clientes	9	12.406	11.774	12.406	11.774
Imposto de renda e contribuição social diferidos	17	4.464	2.712	4.465	2.712
Outros créditos		4.013	5.374	3.909	5.391
Depósitos judiciais	18	3.129	2.938	3.129	2.938
		24.012	22.798	23.909	22.815
Investimentos	11	44.583	44.401	405	234
Imobilizado	12	94.424	65.494	94.902	65.909
Intangível	13	69.774	69.707	110.170	110.289
Total do ativo não circulante		232.793	202.400	229.386	199.247
Total do ativo		385.714	360.756	385.569	361.393

■ PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO

	Notas	Controladora		Consolidado	
		31/03/2019	31/12/2018	31/03/2019	31/12/2018
Passivo circulante					
Fornecedores	14	19.992	22.466	18.290	21.164
Empréstimos e financiamentos	15	58.896	51.242	58.896	51.242
Obrigações trabalhistas	16	42.005	38.742	43.027	39.902
Obrigações tributárias	17	15.005	15.921	15.053	16.044
Imposto de renda e contribuição social a recolher	17	2.332	3.004	2.723	3.565
Aquisição de controladas	11	12.702	18.490	12.702	18.490
Dividendos a pagar		-	-	83	83
Outras contas a pagar		2.985	3.104	2.998	3.116
Arrendamentos mercantis	28	7.333	-	7.333	-
Total do passivo circulante		161.250	152.969	161.105	153.606
Passivo não circulante					
Empréstimos e financiamentos	15	89.306	91.457	89.306	91.457
Obrigações tributárias	17	7.333	8.372	7.333	8.372
Imposto de renda e contribuição social a recolher	17	4.846	5.056	4.846	5.056
Provisões para riscos cíveis, tributários e trabalhistas	18	1.333	1.315	1.333	1.315
Aquisição de controladas	11	29.630	29.961	29.630	29.961
Arrendamentos mercantis	28	23.256	-	23.256	-
Total do passivo não circulante		155.704	136.161	155.704	136.161
Patrimônio líquido					
	19				
Capital social		65.000	65.000	65.000	65.000
Reserva legal		1.010	1.010	1.010	1.010
Reserva de retenção de lucros		7.749	7.749	7.749	7.749
Ajuste de avaliação patrimonial		(2.133)	(2.133)	(2.133)	(2.133)
Prejuízos acumulados		(2.866)	-	(2.866)	-
Total do patrimônio líquido		68.760	71.626	68.760	71.626
Total do passivo e patrimônio líquido		385.714	360.756	385.569	361.393

As notas explicativas são parte integrante das informações financeiras intermediárias.

DEMONSTRAÇÕES DE RESULTADO

Períodos de três meses findo em 31 de março de 2019 e 2018
(Em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

	Notas	Controladora		Consolidado
		31/03/2019	31/03/2018	31/03/2019
Receita operacional líquida	20	125.446	131.064	127.482
Custo dos serviços prestados	21	(91.029)	(92.655)	(92.498)
Lucro bruto		34.417	38.409	34.984
RECEITAS (DESPESAS) OPERACIONAIS				
Despesas com vendas	21	(306)	(327)	(356)
Despesas administrativas e gerais	21	(33.657)	(34.763)	(33.192)
Resultado de equivalência patrimonial	11	652	-	-
Outras receitas operacionais	21	187	46	190
LUCRO OPERACIONAL		1.293	3.365	1.626
Despesas financeiras	22	(6.202)	(3.209)	(6.207)
Receitas financeiras	22	290	360	291
Lucro (prejuízo) antes dos impostos		(4.619)	516	(4.290)
Imposto de renda e contribuição social diferido e corrente	23			
Imposto de renda e contribuição social corrente		-	(115)	(329)
Imposto de renda e contribuição social diferido		1.753	(238)	1.753
Lucro (prejuízo) líquido do período		(2.866)	163	(2.866)
Atribuível a acionistas da companhia				(2.866)
Lucro (prejuízo) básico e diluído por ações - em R\$ por ação	24	(0,88)	0,05	(0,88)

As notas explicativas são parte integrante das informações financeiras intermediárias.

DEMONSTRAÇÕES DO RESULTADO ABRANGENTE

Períodos de três meses findo em 31 de março de 2019 e 2018
(Em milhares de reais – R\$)

	Controladora		Consolidado
	31/03/2019	31/03/2018	31/03/2019
Lucro (prejuízo) líquido do período	(2.866)	163	(2.866)
Outros resultados abrangentes	-	-	-
Resultado abrangente do período	(2.866)	163	(2.866)
Atribuível a			
Acionistas da Companhia			(2.866)
Participação de não controladores			-
			(2.866)

As notas explicativas são parte integrante das informações financeiras intermediárias.

Notas Explicativas

Informações Financeiras Intermediárias.

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

DEMONSTRAÇÕES DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO

Períodos de três meses findo em 31 de março de 2019 e 2018
(Em milhares de reais – R\$)

	Atribuível aos acionistas da Controladora				
	Capital social	Reserva legal	Retenção de lucros	Lucros (prejuízos) acumulados	Ajuste de avaliação patrimonial
Saldos em 31 de dezembro de 2017	65.000	-	12.490	-	(2.866)
Lucro do exercício	-	-	-	163	-
Saldos em 31 de março de 2018	65.000	-	12.490	163	(2.866)
Saldos em 31 de dezembro de 2018	65.000	1.010	7.749	-	(2.866)
Prejuízo do exercício	-	-	-	(2.866)	-
Saldos em 31 de março de 2019	65.000	1.010	7.749	(2.866)	(2.866)

As notas explicativas são parte integrante das informações financeiras intermediárias.

Provisão para créditos de liquidação duvidosa	(200)	-	(200)
Equivalência patrimonial	(652)	-	-
Instrumentos financeiros derivativos	242	394	242
Juros sobre passivos financeiros	3.753	1.664	3.753
Provisões	18	-	18
Notas Explicativas	7.338	9.909	8.350
VARIAÇÕES NOS ATIVOS E PASSIVOS			
(AUMENTO) REDUÇÃO NO ATIVO			
Contas a receber	(7.729)	(8.868)	(7.795)
Impostos a recuperar	(152)	2.513	162
Outros créditos	806	(349)	877
AUMENTO (REDUÇÃO) DE PASSIVO			
Fornecedores	(2.474)	(1.659)	(2.874)
Obrigações trabalhistas	3.263	4.391	3.125
Obrigações tributárias	(2.837)	(649)	(3.082)
Outras contas a pagar	(118)	533	(118)
Juros pagos	(2.201)	(2.859)	(2.201)
Imposto de renda e contribuição social pagos	-	(115)	(329)
Fluxo de caixa gerado (consumido) nas atividades operacionais	(4.104)	2.847	(3.885)
FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO			
Pagamento de cotas adquiridas de controladas	(6.253)	(1.720)	(6.253)
Outros investimentos	-	-	(171)
Caixa incorporado de controladas	-	808	-
Aquisições de ativo imobilizado e intangível	(5.044)	(5.642)	(5.422)
Caixa líquido proveniente das atividades de investimento	(11.297)	(6.554)	(11.846)
FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO			
Captação de empréstimos e financiamentos	17.869	24.616	17.869
Amortização de empréstimos e financiamentos	(12.854)	(28.090)	(12.854)
Arrendamentos mercantis	(2.628)	-	(2.628)
Caixa líquido proveniente das atividades de financiamento	2.387	(3.474)	2.387
SALDO DE CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA			
Caixa e equivalentes de caixa no início do período	27.325	18.586	27.833
Caixa e equivalentes de caixa no final do período	14.311	11.405	14.489
AUMENTO (REDUÇÃO) DE CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA	(13.014)	(7.181)	(13.344)

As notas explicativas são parte integrante das informações financeiras intermediárias.

1. RECEITAS		139.098	143.416	141.451
Vendas de serviços	20	138.890	143.369	141.240
Outras receitas operacionais		-	47	3
Provisão para créditos de liquidação duvidosa		208	-	208
2. INSUMOS E SERVIÇOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS		(23.869)	(25.718)	(23.367)
Custos dos serviços prestados		(13.638)	(15.592)	(13.638)
Materiais, energia, serviços de terceiros e outros		(10.231)	(10.126)	(9.729)
3. VALOR ADICIONADO BRUTO (1 ; 2)		115.229	117.698	118.084
4. DEPRECIACÃO E AMORTIZAÇÃO		(7.106)	(7.335)	(7.137)
Depreciação e amortização	21	(7.106)	(7.335)	(7.137)
5. VALOR ADICIONADO LÍQUIDO (3 ; 4)		108.123	110.363	110.947
6. VALOR ADICIONADO RECEBIDO EM TRANSFERÊNCIA		942	360	291
Resultado de equivalência patrimonial		652	-	-
Receitas financeiras	22	290	360	291
7. VALOR ADICIONADO PARA DISTRIBUIÇÃO (5 + 6)		109.065	110.723	111.238
8. DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO		109.065	110.723	111.238
PESSOAL	21	91.118	91.221	92.587
Remuneração direta		64.204	66.236	65.186
Benefícios		14.794	14.664	15.103
FGTS		6.007	5.712	6.107
Outros		6.113	4.609	6.191
IMPOSTOS, TAXAS E CONTRIBUIÇÕES		11.860	12.782	12.511
Federais		7.166	9.333	7.760
Municipais		4.694	3.449	4.751
REMUNERAÇÃO DO CAPITAL DE TERCEIROS FINANCIADORES		8.953	6.557	9.006
Despesas financeiras	22	5.272	3.209	5.277
Aluguéis		3.681	3.348	3.729
REMUNERAÇÃO DO CAPITAL PRÓPRIO		(2.866)	163	(2.866)
Lucro (prejuízo) do período		(2.866)	163	(2.866)

As notas explicativas são parte integrante das informações financeiras intermediárias.

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas E Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias
31 de março de 2019
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

11

1 CONTEXTO OPERACIONAL

1.1 DESCRIÇÃO DA SOCIEDADE:

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

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

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

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

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

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

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.**Notas E**

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias

31 de março de 2019

(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

12

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

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

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

Em 18 de dezembro de 2018 a Companhia adquiriu 100% do capital social da AYTU CRM BPO e Serviços de Tecnologia da Informação Ltda. (“AYTU”) e de sua controlada IT2 Serviços de Tecnologia da Informação Ltda. (“IT2”). Em 31 de dezembro de 2018 a AYTU incorporou a IT2 (Nota 11).

1.2 ASPECTOS SOCIETÁRIOS:

Reestruturação societária – Incorporação de controlada – Primius Technology Serviços em Informática Ltda

Em 02 de janeiro de 2018, a Companhia incorporou a controlada Primius Technology Serviços em Informática Ltda. O patrimônio líquido da controlada era de R\$ 1.037 em 31 de dezembro de 2017. O valor incorporado não difere dos valores constantes nos livros contábeis.

Reestruturação societária – Incorporação de controlada indireta – IT2 Serviços de Tecnologia da Informação Ltda.

Em 31 de dezembro de 2018, a AYTU, controlada da Companhia, incorporou a controlada indireta IT2, conforme Instrumento Particular de Protocolo de Incorporação e sua Justificação celebrado na mesma data. O patrimônio líquido da controlada era de R\$ 465 em 31 de dezembro de 2018. O valor incorporado não difere dos valores constantes nos livros contábeis.

O patrimônio líquido foi avaliado em 31 de dezembro de 2018, com base no valor contábil, conforme Laudo de Avaliação Contábil para Fins de Incorporação, emitido por empresa independente especializada. O acervo líquido contábil incorporado está apresentado como segue:

	31/12/2018
Caixa e equivalentes de caixa	279
Contas a receber de clientes	304
Outras contas a receber	1
Imobilizado	47
Obrigações trabalhistas	(33)
Obrigações tributárias	(50)
Outros passivos	(83)
Acervo líquido incorporado	465

A Companhia consolida todas as entidades sobre as quais detém o controle na empresa AYTU, em vista de que tem direitos a retornos variáveis de seu envolvimento com a investida e tem capacidade de distinguir as atividades relevantes da investida.

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.**Notas E**

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias

31 de março de 2019

(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

13

As demonstrações financeiras consolidadas compreendem as demonstrações financeiras da Companhia e sua controlada em 31 de março de 2019 e 31 de dezembro de 2018 (nota 11)

A companhia detinha as seguintes participações societárias diretas:

Investida	Tipo	País (sede)	Atividade principal	Percentual de participação	
				mar/2019	dez/2018
AYTY CRM BPO e Serviços de Tecnologia da Informação Ltda	Controlada integral	Brasil	Tecnologia da informação	100%	100%

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

As informações financeiras intermediárias foram preparadas, e estão sendo apresentadas, de acordo com o CPC 21 (R1) – Demonstração Intermediária, emitido pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (“CPC”), e de acordo com o IAS 34 – *Interim Financial Reporting*, emitido pelo *International Accounting Standards Board* (“IASB”), de forma condizente com as normas expedidas pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM), aplicáveis a elaboração das Informações Trimestrais – ITR. As informações financeiras intermediárias da Companhia estão expressas em milhares de Reais (“R\$”). A Administração confirma que todas as informações relevantes apresentadas nestas informações intermediárias e, somente elas, estão sendo evidenciadas e que correspondem às utilizadas por ela em sua gestão e com as normas expedidas pela Comissão de Valores Mobiliários, aplicáveis à elaboração das Informações Trimestrais – ITR.

A Companhia não apresenta demonstrações financeiras consolidadas no trimestre findo em 31 de março de 2018 devido a incorporação de controlada, conforme comentado na Nota Explicativa 1.2.

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

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

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

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas E Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias
31 de março de 2019
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

14

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

A emissão das informações trimestrais foi autorizada pela Diretoria Executiva e pelo Conselho de Administração em 15 de maio de 2019.

3 RESUMO DAS PRINCIPAIS PRÁTICAS CONTÁBEIS

As informações financeiras intermediárias foram preparadas de acordo com a Deliberação CVM nº 673/11 e premissas do CPC 21 (R1) / IAS 34 - Demonstração Intermediária, que estabelecem o conteúdo mínimo de uma demonstração financeira intermediária e os princípios para reconhecimento e mensuração para demonstrações completas ou condensadas de período intermediário. As informações financeiras intermediárias, nesse caso, informações trimestrais, têm como objetivo prover atualização com base nas últimas demonstrações financeiras anuais completas. Portanto, elas focam em novas atividades, eventos e circunstâncias e não duplicam informações previamente divulgadas, exceto quando a Administração julga relevante a manutenção de uma determinada informação. As informações financeiras intermediárias aqui apresentadas foram preparadas com base nas políticas contábeis e métodos de cálculo de estimativas adotados na elaboração das demonstrações financeiras anuais do exercício findo em 31 de dezembro de 2018 (Notas 2 e 3), exceto pela adoção das norma IFRS 16 / CPC 06 (R2) – Operações de Arrendamento Mercantil, comentada a seguir.

A Companhia adotou todas as normas, revisões de normas e interpretações emitidas pelo CPC, pelo IASB e órgãos reguladores que estavam em vigor em 31 de março de 2019.

Conforme permitido pela Deliberação CVM nº 673/11, a Administração optou por não divulgar novamente em detalhes as políticas contábeis adotadas pela Companhia. Assim, faz-se necessário a leitura destas informações financeiras intermediárias em conjunto com as demonstrações financeiras anuais do exercício findo em 31 de dezembro de 2018, de modo a permitir que os usuários ampliem o seu entendimento acerca da condição financeira e de liquidez da Companhia e da sua capacidade em gerar lucros e fluxos de caixa.

A partir de 01 de janeiro de 2019, passaram a vigor os seguintes pronunciamentos, os quais não foram adotados antecipadamente pela Companhia: (i) Alterações no CPC 06 (R2) – Operações de arrendamento mercantil (IFRS 16); (ii) Alterações no CPC 18 (R2) – Investimento em coligada, em controlada e em empreendimento controlado em conjunto (IAS 28); (iii) Alterações no CPC 33 (R1) – Benefícios a empregados (IAS 19); (iv) Alterações no CPC 48 – Instrumentos financeiros (IFRS 9); (v) ICPC 22 – Incertezas sobre tratamentos de tributos sobre o lucro (IFRIC 23); e (vi) Revisão anual do CPC nº 13/2018 (IASB ciclo 2015-2017).

A Companhia procedeu a uma avaliação sobre a aplicação dessas novas normas e alterações e, exceto pelas alterações no CPC 06 (R2), não identificou impactos significativos em suas demonstrações contábeis pela adoção dos novos requerimentos.

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.**Notas E**

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias

31 de março de 2019

(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

15

Alterações no CPC 06 (R2) – Operações de arrendamento mercantil (IFRS 16)

Essas alterações introduzem exigências para o reconhecimento, a mensuração, a apresentação e a divulgação de arrendamentos. A nova norma estabelece que os arrendatários devem reconhecer o passivo decorrente dos pagamentos futuros dos contratos de arrendamento, em contrapartida do direito de uso do ativo arrendado.

A definição de arrendamento abrange todos os contratos que conferem direito ao uso e controle de um ativo identificável, incluindo contratos de locação e, potencialmente, alguns componentes de contratos de prestação de serviços.

A Companhia realizou a análise de seus contratos e identificou como escopo da norma os contratos de arrendamentos das unidades operacionais e administrativas. Quando da aplicação da norma, a partir de 01 de janeiro de 2019, tais contratos de arrendamento foram reconhecidos como um direito de uso do ativo em contrapartida de um passivo financeiro.

Conforme previsto no pronunciamento, a Companhia aplicou a abordagem de transição simplificada (“método retrospectivo modificado”) e não reapresentou os valores comparativos do ano anterior à adoção.

Esta abordagem não impacta lucros acumulados (patrimônio líquido), na data da adoção inicial, uma vez que o montante de ativo de direito de uso é igual ao passivo de arrendamento, atualizados a valor presente conforme a norma possibilita em seus expedientes práticos.

Os ativos de direito de uso foram mensurados ao valor dos passivos de arrendamentos no momento da adoção, líquidos dos pagamentos antecipados realizados.

Como resultado da adoção das novas regras, a Companhia reconheceu ativos de direito de uso em contrapartida dos passivos de arrendamento.

A apuração desses valores foi possível mediante a utilização de julgamentos e estimativas, tais como a definição das taxas de desconto e outros aspectos, descritos na Nota 28.

4 GESTÃO DE RISCO FINANCEIRO

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

4.1 FATORES DE RISCO FINANCEIRO

(a) RISCO DE MERCADO

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

Decorre da possibilidade de a Companhia auferir ganhos ou sofrer perdas decorrentes de oscilações de taxas de juros incidentes sobre seus ativos e passivos financeiros. Para mitigar esse risco, as aplicações financeiras contratadas são valorizadas com base na variação do CDI e os contratos

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.**Notas E**

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias
31 de março de 2019
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

16

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

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

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

	Controladora		Consolidado	
	31/03/2019	31/12/2018	31/03/2019	31/12/2018
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 8)	14.311	27.325	14.489	27.833
Contas a receber de clientes (Nota 9)	127.345	119.408	129.841	121.838
	141.656	146.733	144.330	149.671

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

(c) RISCO DE CÂMBIO

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

A Companhia possui política para mitigação dos riscos cambiais, evitando exposição a flutuações de valores de mercado e operando com instrumentos que permitam controles de riscos. Os instrumentos em aberto em 31 de março de 2019 e dezembro de 2018 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 EM 31/03/2019					
Contraparte	Vencimento	Compra/Venda	Taxa futura ativa	Saldo mar/2019	
Citi	fevereiro/2020	Compra	3,82	652	
CCB	julho/2019	Compra	3,31	124	
CCB	julho/2019	Compra	3,12	76	
				852	

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.**Notas E**

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias

31 de março de 2019

(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

17

INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVATIVOS EM 31/12/2018

Contraparte	Vencimento	Compra/Venda	Taxa futura	Valor justo da posição ativa	Valor justo da posição passiva	Saldo dez/2018
Citi	fevereiro/2020	Compra	3,82	4457	3698	759
CCB	julho/2019	Compra	3,31	1080	873	207
CCB	julho/2019	Compra	3,12	894	766	128
						1.094

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

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

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

(d) RISCO DE LIQUIDEZ

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

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

A tabela a seguir analisa os passivos financeiros não derivativos da Companhia, por faixas de vencimento, correspondentes ao exercício remanescente entre a data do balanço patrimonial e a data contratual do vencimento. Os valores divulgados na tabela são os fluxos de caixa não descontados contratados.

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.**Notas E**

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias
31 de março de 2019
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

18

	CONTROLADORA			
	Menos de um ano	Entre um e três anos	Entre três e cinco anos	Acima de cinco anos
EM 31 DE MARÇO DE 2019				
Fornecedores	19.992	-	-	-
Empréstimos e financiamentos	58.896	84.544	4.762	-
Aquisição de controladas	12.702	29.630	-	-
Arrendamentos mercantis	7.333	15.027	8.229	-
EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018				
Fornecedores	25.308	-	-	-
Empréstimos e financiamentos	61.924	74.745	6.029	-
Aquisição de controladas	18.490	29.961	-	-
	CONSOLIDADO			
	Menos de um ano	Entre um e três anos	Entre três e cinco anos	Acima de cinco anos
EM 31 DE MARÇO DE 2019				
Fornecedores	18.290	-	-	-
Empréstimos e financiamentos	58.896	84.544	4.762	-
Aquisição de controladas	12.702	29.630	-	-
Arrendamentos mercantis	7.333	15.027	8.229	-
EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018				
Fornecedores	24.006	-	-	-
Empréstimos e financiamentos	61.924	74.745	6.029	-
Aquisição de controladas	18.490	29.961	-	-

(e) ANÁLISE DE SENSIBILIDADE – TAXA DE CÂMBIO

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

As variáveis de riscos relevantes para a Companhia no exercício levam em consideração o exercício projetado de três meses para essa avaliação e a exposição à flutuação do dólar norte-americano. A administração entende que o cenário provável é uma redução de 5,43% na cotação do dólar norte-americano, conforme expectativa de mercado. Em seguida, apuramos os cenários de apreciação e de deterioração de 25% e 50% sobre essa expectativa, conforme demonstrado a seguir:

INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVATIVOS	31/03/2019		
	Ativo	Passivo	Notional
Contratos de câmbio a termo - R\$ para US\$ (Nota 15)	852	-	3.650
Empréstimos em US\$ (Nota 15)	-	3.650	-
Saldos em 31 de março de 2019	852	3.650	3.650

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.**Notas E**

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias

31 de março de 2019

(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

19

Operação	Risco	CENÁRIO				
		Provável	25%	50%	-25%	-50%
Hedge Dívida em US\$	Dívida (Risco aumento US\$)	154	192	230	(115)	(77)
	Derivativo (Risco queda US\$)	154	192	230	(115)	(77)
	Efeito líquido	-	-	-	-	-

O cenário provável utiliza uma taxa de câmbio projetada a R\$ 3,80, com base nas projeções do Banco Central do Brasil, conforme relatório Focus datado de 29 de março de 2019.

(f) ANÁLISE DE SENSIBILIDADE – TAXA DE JUROS

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

Baseada no relatório do instituto Focus, a administração entende que o cenário provável para os próximos doze meses é CDI a 6,50% ao ano, conforme expectativas de mercado e a necessidade de retomada da economia.

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

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

Operação	Risco	CENÁRIO				
		Provável	25%	50%	-25%	-50%
Empréstimos e financiamentos	Variação do CDI	(24.845)	(31.056)	(37.267)	18.634	12.422

4.2 GESTÃO DE CAPITAL

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

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

Condizente com outras companhias do setor, a Companhia monitora o capital com base no índice de alavancagem financeira. Esse índice corresponde à dívida líquida expressa como percentual do capital total. A dívida líquida, por sua vez, corresponde ao total de empréstimos (incluindo empréstimos de curto e

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.**Notas E**

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias

31 de março de 2019

(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

20

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 março de 2019 e 31 de dezembro de 2018 podem ser assim sumarizados:

	Nota	Controladora		Consolidado	
		31/03/2019	31/12/2018	31/03/2019	31/12/2018
Empréstimos e financiamentos	15	148.202	142.699	148.202	142.699
Caixa e equivalentes de caixa	8	(14.311)	(27.325)	(14.489)	(27.833)
Instrumentos financeiros derivativos	15	(852)	(1.094)	(852)	(1.094)
Dívida líquida		133.039	114.280	132.861	113.772
Total do patrimônio líquido		68.760	71.626	68.760	71.626
TOTAL DO CAPITAL		201.799	185.906	201.621	185.398
Índice de alavancagem financeira - %		65,9	61,5	66,0	61,4

4.3 ESTIMATIVA DO VALOR JUSTO

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

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

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

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

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

HIERARQUIA DO VALOR JUSTO

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

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

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.**Notas E**

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias
31 de março de 2019
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

21

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

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

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

	Controladora/Consolidado			
	31/03/2019			
	Nível 1	Nível 2	Nível 3	Total
Ativos financeiros ao valor justo por meio do resultado				
Instrumentos financeiros derivativos	-	852	-	852

	Controladora/Consolidado			
	31/12/2018			
	Nível 1	Nível 2	Nível 3	Total
Ativos financeiros ao valor justo por meio do resultado				
Instrumentos financeiros derivativos	-	1.094	-	1.094

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

5 APRESENTAÇÃO DE INFORMAÇÕES POR SEGMENTOS

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

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

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

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

O resultado operacional consolidado por segmento está apresentado a seguir:

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.**Notas E**

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias
31 de março de 2019
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

22

	Controladora		
	31/03/2019		
	Telemarketing	Recuperação de créditos	Total
Receita operacional líquida	89.512	35.934	125.446
Custo dos serviços prestados	(63.179)	(27.849)	(91.029)
Lucro bruto	26.333	8.085	34.417
MARGEM BRUTA	29,4%	22,5%	27,4%

	Consolidado			
	31/03/2019			
	Telemarketing	Recuperação de créditos	Tecnologia	Consolidado
Receita operacional líquida	89.512	35.934	2.036	127.482
Custo dos serviços prestados	(63.179)	(27.849)	(1.470)	(92.498)
Lucro bruto	26.333	8.085	566	34.984
MARGEM BRUTA	29,4%	22,5%	27,4%	27,4%

	31/03/2018		
	Telemarketing	Recuperação de créditos	Controladora
Receita operacional líquida	83.577	47.487	131.064
Custo dos serviços prestados	(58.026)	(34.629)	(92.655)
Lucro bruto	25.551	12.858	38.409
MARGEM BRUTA	30,6%	27,1%	29,3%

6 INSTRUMENTOS FINANCEIROS POR CATEGORIA

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

	Nota	Controladora		Consolidado	
		31/03/2019	31/12/2018	31/03/2019	31/12/2018
Ativos Financeiros:					
Custo amortizado					
Caixa e equivalentes de caixa	8	14.311	27.325	14.489	27.833
Contas a receber de clientes	9	127.345	119.408	129.841	121.838
Valor justo por meio do resultado					
Instrumentos financeiros derivativos	15	852	1.094	852	1.094
Passivos Financeiros:					
Custo amortizado					
Fornecedores	14	19.992	22.466	18.290	21.164
Empréstimos e financiamentos	15	148.202	142.699	148.202	142.699
Aquisição de controladas	11	42.332	48.451	42.332	48.451
Arrendamentos mercantis	28	31.470	-	31.470	-
Outras contas a pagar		2.985	3.104	2.998	3.116

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.**Notas E**

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias

31 de março de 2019

(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

23

7 QUALIDADE DO CRÉDITO DOS ATIVOS FINANCEIROS

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

	Controladora		Consolidado	
	31/03/2019	31/12/2018	31/03/2019	31/12/2018
CONTAS A RECEBER DE CLIENTES				
Contrapartes com classificação externa de crédito (Standard & Poor's)				
BB	36.457	44.259	36.457	44.259
B	-	27	-	27
	36.457	44.286	36.457	44.286
Contrapartes sem classificação externa de crédito				
Grupo 1	5.357	2.597	5.357	2.597
Grupo 2	86.284	73.493	88.780	75.923
Grupo 3	160	153	160	153
	91.801	76.243	94.297	78.673
TOTAL DE CONTAS A RECEBER DE CLIENTES (NOTA 9)	128.258	120.529	130.754	122.959

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

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

8 CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA

	Controladora		Consolidado	
	31/03/2019	31/12/2018	31/03/2019	31/12/2018
Bancos	3.289	9.818	3.467	10.315
Aplicações financeiras	11.022	17.507	11.022	17.518
	14.311	27.325	14.489	27.833

Os equivalentes de caixa são mantidos com a finalidade de atender a compromissos de caixa de curto prazo e não para investimento ou outros fins. A Companhia considera equivalentes de caixa uma aplicação financeira de conversibilidade imediata em um montante conhecido de caixa, sujeita a um insignificante risco de perda de valor, estão representadas por aplicações financeiras em certificados de depósito bancário com compromisso de recompra e são resgatáveis em prazo inferior a 90 dias da data das respectivas operações. As aplicações são classificadas como equivalentes de caixa, conforme a descrição do CPC 03 (R2) – Demonstração dos Fluxos de Caixa.

As aplicações financeiras são representadas por Certificados de Depósitos Bancários (CDB) e são remuneradas com base na variação do Certificado

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.**Notas E**

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias
31 de março de 2019
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

24

Interbancário (CDI) entre 93% a 99% (2018 – 95% a 99%). As receitas financeiras geradas por essas aplicações financeiras são registradas como receitas financeiras (Nota 22).

A redução nos níveis de caixa e equivalentes de caixa é atribuída a três fatores: amortização de cotas adquiridas de controladoras; investimentos em bens do ativo imobilizado e intangível; e, aumento do prazo médio de recebimentos de clientes.

9 CONTAS A RECEBER DE CLIENTES E OUTRAS CONTAS A RECEBER

O saldo de contas a receber de clientes apresentou substancial aumento em 2018, repetindo este movimento no período em 2019, motivado pelo aumento do prazo médio de recebimento, consequência do contexto macroeconômico nacional.

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

	Controladora		Consolidado	
	31/03/2019	31/12/2018	31/03/2019	31/12/2018
Contas a receber de clientes	128.258	120.529	130.754	122.959
Provisão créditos de liquidação duvidosa	(913)	(1.121)	(913)	(1.121)
Contas a receber de clientes, líquidas	127.345	119.408	129.841	121.838
Ativo circulante	114.939	107.634	117.435	110.064
Ativo não circulante	12.406	11.774	12.406	11.774

CONTAS A RECEBER POR VENCIMENTO:

	Controladora		Consolidado	
	31/03/2019	31/12/2018	31/03/2019	31/12/2018
A vencer:	116.275	104.550	118.771	106.980
Vencidos:	11.983	15.979	11.983	15.979
Até 30 dias	8.519	8.164	8.519	8.164
De 31 a 60 dias	551	1.787	551	1.787
De 61 a 90 dias	54	1.171	54	1.171
De 91 a 180 dias	1.816	3.017	1.816	3.017
Há mais de 180 dias	1.043	1.840	1.043	1.840
Total	128.258	120.529	130.754	122.959

MOVIMENTAÇÃO DA PROVISÃO PARA CRÉDITOS DE LIQUIDAÇÃO DUVIDOSA:

	Controladora		Consolidado	
	31/03/2019	31/12/2018	31/03/2019	31/12/2018
Saldo no início do período	(1.121)	(330)	(1.121)	(330)
Aumento/Redução	208	(791)	208	(791)
Saldo no final do período	(913)	(1.121)	(913)	(1.121)

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.**Notas E**

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias
31 de março de 2019
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

25

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

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

10 IMPOSTOS A RECUPERAR

▪ IMPOSTOS A RECUPERAR

	Controladora		Consolidado	
	31/03/2019	31/12/2018	31/03/2019	31/12/2018
PIS e COFINS a recuperar	1.925	1.891	1.925	1.891
ISS a recuperar	470	641	494	663
INSS a recuperar	2.620	2.921	2.620	2.921
	5.015	5.453	5.039	5.475

▪ IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL A RECUPERAR

	Controladora		Consolidado	
	31/03/2019	31/12/2018	31/03/2019	31/12/2018
Imposto de renda a recuperar	4.335	3.754	4.702	4.339
Contribuição social a recuperar	481	472	581	670
	4.816	4.226	5.283	5.009

11 INVESTIMENTOS

	Controladora		Consolidado	
	31/03/2019	31/12/2018	31/03/2019	31/12/2018
AYTY CRM BPO e Serviços de Tecnologia Ltda (a)	44.352	44.170	-	-
Investimento em controladas	44.352	44.170	-	-
Cotas de Investimentos - Unicred	231	231	234	234
Outros	-	-	171	-
Outros Investimentos	231	231	405	234
	44.583	44.401	405	234

(a) Aquisição AYTY

Em 18 de dezembro de 2018 a Companhia adquiriu 100% do capital da AYTY CRM BPO e Serviços de Tecnologia da Informação Ltda, e sua controlada IT2 Serviços de Tecnologia da Informação Ltda, pelo montante de R\$ 44 milhões.

As empresas adquiridas desenvolvem e comercializam licenças de programas de computador (software) destinados a operação de centrais de atendimento, CRM e discadores preditivos.

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.**Notas E**

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias

31 de março de 2019

(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

26

Com esta aquisição, a Companhia busca agregar valor em suas atividades, expandindo os serviços de atendimento por voz. A Companhia já utilizava o sistema AITY.

A aquisição desta controlada gerou ágio na combinação de negócios de R\$ 16.973.

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 está abaixo apresentado:

Em 18 de dezembro de 2018

Valores a pagar	40.000
Contraprestação contingente	4.000
Total da contraprestação transferida	44.000

Valores reconhecidos de ativos identificáveis adquiridos e passivos assumidos

Caixa e equivalentes de caixa	508
Ativo imobilizado (Nota 12)	415
Intangíveis identificados	
Relacionamento contratual com clientes (Nota 13)	13.017
Marcas registradas (Nota 13)	2.921
Softwares (Nota 13)	5.033
Acordo de não competição (Nota 13)	2.638
Contas a receber	3.718
Outros créditos	828
Contas a pagar e outras exigibilidades	(2.052)
Total de ativos líquidos identificáveis	27.027

Ágio na aquisição de controladas**16.973**

O valor justo das contas a receber e outros créditos na data da transação é de R\$ 4.547. O valor contratual bruto para a contas a receber é igual ao seu valor justo, tendo em vista inexistir duplicatas que não sejam cobráveis ou que estejam vencidas há longa data.

A marca, a carteira de clientes, os softwares e o acordo de não competição são identificadas pelos valores de fluxos de caixa esperados pela Administração da Companhia referentes à aquisição realizada. As vidas úteis destes ativos identificados estão abaixo apresentadas:

Intangíveis identificados	Vida útil estimada
Relacionamento contratual com clientes (Nota 13)	13 anos
Marcas registradas (Nota 13)	18 anos
Softwares (Nota 13)	7 anos
Acordo de não competição (Nota 13)	4 anos

A Companhia constituiu passivo contingente de R\$ 543 com base nas demandas judiciais nas quais a empresa adquirida é ré. 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, isto 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.

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.**Notas E**

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias
31 de março de 2019
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

27

Não houve movimentação no saldo desse passivo contingente entre a data da emissão das demonstrações financeiras consolidadas e a data de elaboração dessas demonstrações financeiras intermediárias.

(b) Movimentação dos investimentos em controladas

	31/03/2019		
	AYTY		
Investimentos em controladas no início do exercício			44.170
Resultado de equivalência patrimonial			652
(-) Realização de valor justo			(470)
Investimentos em controladas no final do exercício			44.352

	31/12/2018		
	AYTY	Primius	Total
Investimentos em controladas no início do exercício	-	2.623	2.623
Aquisição de controladas	44.000	-	44.000
Resultado de equivalência patrimonial	170	-	170
Incorporação acervo líquido (Nota 1.2)	-	(1.037)	(1.037)
Transferências para ativo intangível - incorporação	-	(1.586)	(1.586)
Valor justo dos ativos intangíveis	-	(1.586)	(1.586)
Investimentos em controladas no final do exercício	44.170	-	44.170

(c) Aquisição de controladas – saldo a pagar

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

	Controladora/Consolidado	
	31/03/2019	31/12/2018
Saldo inicial	48.451	8.998
Aquisição Ayty	-	44.000
Amortizações	(6.253)	(4.859)
Juros pagos	(96)	(230)
Juros apropriados	230	542
Saldo final	42.332	48.451
Circulante	12.702	18.490
Não circulante	29.630	29.961

O cronograma dos vencimentos está abaixo apresentado:

	Controladora/Consolidado	
	31/03/2019	31/12/2018
Até 1 ano	12.702	18.490
Entre 1 e 3 anos	29.630	29.961

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.**Notas E**

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias

31 de março de 2019

(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

28

42.332**48.451****12 IMOBILIZADO**

O ativo imobilizado tem o seu valor recuperável analisado periodicamente, sendo que em 31 de março de 2019 a administração da Companhia avalia que não há indicadores que resultem na necessidade de constituição de provisão para redução ao valor recuperável de ativos.

Controladora								
	Móveis e utensílios	Máquinas e equipamentos	Equipamentos de processamento de dados	Benfeitorias propriedade de terceiros	Imobilizado em andamento	Arrendamentos mercantis	Outros	Total
Taxa de depreciação - %	10%	10%	20%	14%	-	De 17% a 80%	20%	
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2017	8.251	5.261	13.329	36.874	2.456	-	52	66.223
Adições decorrentes de incorporação (nota 1.2)	30	-	-	3	-	-	-	33
Adições	456	276	1.320	1.412	4	-	-	3.468
Depreciação	(313)	(175)	(1.159)	(2.303)	-	-	(4)	(3.954)
Saldo contábil líquido em 31 de março de 2018	8.424	5.362	13.490	35.986	2.460	-	48	65.770
Custo histórico	12.122	7.292	33.184	65.805	2.460	-	83	120.946
Depreciação acumulada	(3.698)	(1.930)	(19.694)	(29.819)	0	-	(35)	(55.176)
	8.424	5.362	13.490	35.986	2.460	-	48	65.770
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2018	8.793	5.468	17.199	33.887	112	-	35	65.494
Adições	46	121	1.026	1.478	7	32.287	-	34.965
Depreciação	(324)	(199)	(1.470)	(2.340)	-	(1.698)	(4)	(6.035)
Saldo contábil líquido em 31 de março de 2019	8.515	5.390	16.755	33.025	119	30.589	31	94.424
Custo histórico	13.489	8.109	42.206	72.535	119	32.287	83	168.828
Depreciação acumulada	(4.974)	(2.719)	(25.451)	(39.510)	-	(1.698)	(52)	(74.404)
	8.515	5.390	16.755	33.025	119	30.589	31	94.424

Consolidado								
	Móveis e utensílios	Máquinas e equipamentos	Equipamentos de processamento de dados	Benfeitorias propriedade de terceiros	Imobilizado em andamento	Arrendamentos mercantis	Outros	Total
Taxa de depreciação - %	10%	10%	20%	14%	-		20%	
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2017	8.251	5.261	13.329	36.874	2.456	-	52	66.223
Adições decorrentes de incorporação (nota 1.2)	30	-	-	3	-	-	-	33
Adições	456	276	1.320	1.412	4	-	-	3.468
Depreciação	(313)	(175)	(1.159)	(2.303)	-	-	(4)	(3.954)
Saldo contábil líquido em 31 de março de 2018	8.424	5.362	13.490	35.986	2.460	-	48	65.770
Custo histórico	12.122	7.292	33.184	65.805	2.460	-	83	120.946
Depreciação acumulada	(3.698)	(1.930)	(19.694)	(29.819)	-	-	(35)	(55.176)
	8.424	5.362	13.490	35.986	2.460	-	48	65.770
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2018	8.858	5.492	17.520	33.892	112	-	35	65.909
Adições	46	121	1.116	1.482	7	32.287	-	35.059
Depreciação	(328)	(200)	(1.495)	(2.341)	-	(1.698)	(4)	(6.066)
Saldo contábil líquido em 31 de março de 2019	8.576	5.413	17.141	33.033	119	30.589	31	94.902
Custo histórico	13.630	8.173	43.153	72.561	119	32.287	83	170.006
Depreciação acumulada	(5.054)	(2.760)	(26.013)	(39.527)	-	(1.698)	(52)	(75.104)
	8.576	5.413	17.141	33.033	119	30.589	31	94.902

O ativo imobilizado foi diretamente impactado pela adoção inicial do CPC 06 (R2) - Operações de Arrendamento Mercantil (Nota 28). Após implantada a referida

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.**Notas E**

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias
31 de março de 2019
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

29

norma, o imobilizado passou a evidenciar a contrapartida do passivo relativa aos contratos de aluguel relativos a arrendamentos de imóveis destinados à realização das atividades operacionais da Companhia. Trata-se de mero reconhecimento da responsabilidade sobre o imóvel locado, não representado descaixe imediato de caixa e equivalentes de caixa.

13 INTANGÍVEL

	Período de amortização	Controladora		Consolidado	
		31/03/2019	31/12/2018	31/03/2019	31/12/2018
Ágio aquisição Flex Cobrança		32.214	32.214	32.214	32.214
Ágio aquisição Ayty		-	-	16.973	16.973
Ágio na aquisição de controladas		32.214	32.214	49.187	49.187
Carteira de clientes	7 anos	24.056	24.056	24.056	24.056
Marca	2 anos	8.591	8.591	8.591	8.591
Amortização mais valia		(21.784)	(20.925)	(21.784)	(20.925)
Intangíveis oriundos da aquisição da Flex Cobrança		10.863	11.722	10.863	11.722
Carteira de clientes	7 anos	1.688	1.688	1.688	1.688
Marca	2 anos	28	28	28	28
Amortização mais valia		(262)	(159)	(262)	(159)
Intangíveis oriundos da aquisição da Primius		1.454	1.557	1.454	1.557
Carteira de clientes	13 anos	-	-	13.071	13.071
Marca	18 anos	-	-	2.921	2.921
Software	7 anos	-	-	5.033	5.033
Acordo de não competição	4 anos	-	-	2.638	2.638
Amortização acumulada		-	-	(470)	-
Intangíveis oriundos da aquisição da Ayty		-	-	23.193	23.663
Softwares - Custo	5 anos	17.356	16.970	17.640	16.970
Desenvolvimento de softwares - custo	5 anos	13.686	11.706	13.686	11.706
Cessão de carteira de clientes	5 anos	4.521	4.521	4.521	4.521
Amortização acumulada		(10.320)	(8.983)	(10.374)	(9.037)
Outros intangíveis		25.243	24.214	25.473	24.160
		69.774	69.707	110.170	110.289

- MOVIMENTAÇÃO

	Controladora	Consolidado
Saldo líquido em 31 de dezembro e 2017	58.830	
Incorporação de controladas	1.671	
Adições	2.174	
Amortização	(3.381)	
Saldo contábil líquido em 31 de março de 2018	59.294	
Custo histórico	84.765	
Amortização acumulada	(25.471)	
	59.294	
	Controladora	Consolidado
Saldo líquido em 31 de dezembro e 2018	69.707	110.289
Adições	2.366	2.650
Amortização	(2.299)	(2.769)
Saldo contábil líquido em 31 de março de 2019	69.774	110.170
Custo histórico	102.140	143.060
Amortização acumulada	(32.366)	(32.890)

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.**Notas E**

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias
31 de março de 2019
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

30

69.774110.170

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

14 FORNECEDORES

	Controladora		Consolidado	
	31/03/2019	31/12/2018	31/03/2019	31/12/2018
Fornecedores - materiais e serviços	18.647	21.671	16.945	20.369
Fornecedores - telefonia	1.345	795	1.345	795
	<u>19.992</u>	<u>22.466</u>	<u>18.290</u>	<u>21.164</u>

15 EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS

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

Modalidade	Encargos mensais	Encargos anuais	Vcto	Controladora/Consolidado	
				31/03/2019	31/12/2018
Moeda nacional					
Arrendamentos	0,97% a.m. (eq. CDI + 0,50%)	12,28% a.a. (eq. CDI + 6,16%)	2020	5.273	6.388
Finame	0,51% a.m. (eq. CDI + 0,04%)	6,29% a.a. (eq. CDI + 0,48%)	2021	208	442
Capital de giro	0,78% a.m. (eq. CDI + 0,31%)	9,82% a.a. (eq. CDI + 3,83%)	2020	131.860	127.715
Conta garantida	0,96% a.m. (eq. CDI + 0,49%)	11,83% a.a. (eq. CDI + 6,04%)	2018	7.211	2.841
Total moeda nacional				<u>144.552</u>	<u>137.386</u>
Moeda estrangeira ¹					
Capital de giro - USD				3.650	5.313
Total moeda estrangeira		Libor + 3,8% a.a.	2020	<u>3.650</u>	<u>5.313</u>
Total				<u>148.202</u>	<u>142.699</u>
Circulante				58.896	51.242
Não circulante				89.306	91.457

A variação das contas de empréstimo do primeiro trimestre de 2019 ocorreu principalmente nas operações de conta garantida, decorrente principalmente de pagamentos na aquisição da controlada Aty.

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

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

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.**Notas E**

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias

31 de março de 2019

(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

31

	Controladora/Consolidado	
	31/03/2019	31/12/2018
Até 1 ano	58.896	51.242
Entre 1 e 3 anos	84.544	81.014
Entre 3 e 5 anos	4.762	10.443
	148.202	142.699

A seguir demonstramos a movimentação do saldo de empréstimos e financiamentos no período:

	Controladora/Consolidado	
	31/03/2019	31/12/2018
Saldo inicial em 1º de janeiro	142.699	114.057
Adições	17.869	147.173
Juros incorridos	2.593	18.188
Juros pagos	(2.105)	(15.920)
Amortizações	(12.854)	(120.799)
Saldo final em 31 de março	148.202	142.699

- **CLÁUSULAS RESTRITIVAS**

Em 31 de março de 2019, a Companhia apresenta contratos de capital de giro com cláusulas restritivas (“*covenants*”) que incluem a manutenção de índices mínimos de cobertura da dívida e coeficiente de endividamento, apurados em 31 de dezembro, das quais destacamos:

- Dívida Líquida / EBITDA < 2,5;
- EBITDA/ Despesa financeira > 1,5;
- Liquidez corrente > 1x.

As medições de *covenants* são feitas anualmente e todos os contratos de capital de giro com cláusulas restritivas atuais foram celebrados em 2018, portanto, a primeira apuração do cumprimento destas cláusulas foi realizada em 31 de dezembro de 2018.

- **GARANTIAS**

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

Abaixo destacamos os ativos dados em garantia a essas operações:

	Controladora/Consolidado	
	31/03/2019	31/12/2018
CIRCULANTE		
Caixa e equivalentes de caixa	1.500	300
Contas a receber	38.700	37.850
NÃO CIRCULANTE		
Equipamentos de informática	5.273	5.596
TOTAL DE ATIVOS DADOS COMO GARANTIA	43.973	43.746

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.**Notas E**

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias
31 de março de 2019
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

32

▪ INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVATIVOS – CONTRATO DE CÂMBIO A TERMO

A Companhia contratou empréstimos em moeda estrangeira no exercício de 2017 e realizou swaps cambiais para mitigar o risco cambial existente sobre esses contratos, assumindo como contrapartida a variação do CDI.

Os valores de referência (nacional) dos contratos de câmbio a termo, em aberto em 31 de março de 2019, totalizam R\$ 3.650 (2018 – R\$ 5.313).

Os saldos apurados oriundos dessas operações estão apresentados a seguir:

	Controladora/Consolidado	
	31/03/2019	31/12/2018
Ativo Circulante	852	1.094
Exposição líquida	852	1.094

16 OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS

	Controladora		Consolidado	
	31/03/2019	31/12/2018	31/03/2019	31/12/2018
Salários e honorários	14.226	14.443	14.510	14.940
Encargos sociais	3.409	4.640	3.543	4.806
Provisão de férias e 13º salário	24.370	19.659	24.974	20.156
	42.005	38.742	43.027	39.902

17 OBRIGAÇÕES FISCAIS

▪ OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS

	Controladora		Consolidado	
	31/03/2019	31/12/2018	31/03/2019	31/12/2018
PIS e COFINS a recolher	5.466	2.038	5.493	2.085
ISS a recolher	3.943	10.156	3.963	10.169
INSS a recolher	2.874	1.329	2.875	1.392
Parcelamento de PIS e COFINS	1.800	1.957	1.800	1.957
Parcelamento de ISS	5.728	6.124	5.728	6.124
Parcelamento de CPRB	2.527	2.689	2.527	2.689
	22.338	24.293	22.386	24.416
Circulante	15.005	15.921	15.053	16.044
Não circulante	7.333	8.372	7.333	8.372

	Controladora		Consolidado	
	31/03/2019	31/12/2018	31/03/2019	31/12/2018
Imposto de renda e contribuição social	-	-	328	521
IRRF a recolher	1.246	1.840	1.309	1.880
Parcelamento de IRPJ e CSLL	5.932	6.220	5.932	6.220
	7.178	8.060	7.569	8.621
Circulante	2.332	3.004	2.723	3.565

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.**Notas E**

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias
31 de março de 2019
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

33

Não circulante	4.846	5.056	4.846	5.056
▪ IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL A RECOLHER				
▪ IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL DIFERIDOS				

	Controladora/Consolidado	
	31/03/2019	31/12/2018
Créditos fiscais diferidos		
Prejuízos fiscais de imposto de renda e base negativa contribuição social	7.357	5.157
Diferenças temporárias		
Provisão para contingências	619	262
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	310	381
Outros	956	350
Ativo diferido total	9.242	6.150
Débitos fiscais diferidos		
Amortização fiscal do ágio	(4.563)	(3.209)
Compra vantajosa	(215)	(229)
Passivo diferido total	(4.778)	(3.438)
Imposto de renda e contribuição social diferidos ativos	4.464	2.712

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

	Controladora/Consolidado	
	31/03/2019	31/12/2018
Saldo no início do período	2.712	807
Imposto diferido reconhecido no resultado do período	1.753	1.905
Saldo no final do período	4.465	2.712

Os estudos e projeções efetuados pela Administração da Companhia indicam geração de resultados positivos futuros, em montante que possibilita a compensação futura dos créditos tributários nos próximos 5 anos.

- PARCELAMENTO DE PIS E COFINS

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 março de 2019, o saldo a pagar referente a este parcelamento totaliza R\$ 1.800 (2018 – R\$ 1.957).

Em 31 de março de 2019 há 69 parcelas em aberto, com valor estimado em R\$ 34, sendo amortizado do saldo devedor o montante de R\$ 19.

- PARCELAMENTO DE CPRB

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

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.**Notas E**

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias
31 de março de 2019
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

34

O saldo devedor destes parcelamentos é atualizado mensalmente pela Taxa Selic. Em 31 de março de 2019, o saldo a pagar referente a este parcelamento totaliza R\$ 2.527.

Em 31 de março de 2019 há 50 parcelas em aberto, com valor estimado em R\$ 55, sendo amortizado do saldo devedor o montante de R\$ 45.

- 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 31/03/2019
Parcelamento nº 2737377-0	25/11/2015	120	80	2.644	1.680
Parcelamento nº 2275089-4	20/01/2015	120	70	3.648	2.035
Parcelamento nº 3116167-7	31/10/2017	40	22	12	7
				6.304	3.722

Parcelamento Administrativo de Débitos Tributários – PAT					
	Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	Saldo em 31/03/2019
Parcelamento nº 2572835-0	15/08/2015	60	19	796	170
Parcelamento nº 2470680-9	16/03/2015	60	15	183	30
Parcelamento nº 2470556-0	16/03/2015	60	15	2.843	221
Parcelamento nº 3136155-2	23/04/2018	60	52	1.912	1.228
Parcelamento nº 3133272-9	30/04/2018	60	52	241	162
Parcelamento nº 3137038-1	22/06/2018	60	54	281	195
				6.256	2.006
				12.560	5.728

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

- PARCELAMENTO DE IRPJ E CSLL

A Flex Análise de Crédito e Cobrança Ltda. (controlada incorporada em 2017) aderiu ao Programa 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. Em 31 de março de 2019, o saldo a pagar referente a este parcelamento totaliza R\$ 5.932 (2018 – R\$ 6.220).

Em 31 de março de 2019 há 99 parcelas em aberto, com valor estimado em R\$ 78, sendo amortizado do saldo devedor o montante de R\$ 60.

- CRONOGRAMA DE VENCIMENTOS

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.**Notas E**

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias

31 de março de 2019

(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

35

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

	Em 31 de março de 2019				Total
	Menos de um ano	Entre um e três anos	Entre três e cinco anos	Acima de cinco anos	
Controladora/Consolidado	3.757	5.534	4.276	3.423	16.990

	Em 31 de dezembro de 2018				Total
	Menos de um ano	Entre um e três anos	Entre três e cinco anos	Acima de cinco anos	
Controladora/Consolidado	1.895	4.386	3.478	6.178	15.937

18 PROVISÕES

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

A Companhia classifica os riscos de perda nos processos legais como “prováveis”, “possíveis” ou “remotas”. Provisões são reconhecidas para todos os processos judiciais que representam perdas prováveis (obrigação presente como resultado de eventos passados; é provável que uma saída de recursos seja necessária para liquidar a obrigação; e o valor tiver sido estimado com segurança).

Conforme opinião dos consultores internos e externos da Companhia, a probabilidade de perda é avaliada com base na evidência disponível. A Companhia acredita que estas provisões estão reconhecidas adequadamente nas demonstrações financeiras, conforme apresentado no quadro a seguir:

	Controladora/Consolidado	
	31/03/2019	31/12/2018
Provisões	1.333	1.315
Depósitos judiciais	(3.129)	(2.938)
Risco líquido	(1.796)	(1.623)

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

A companhia possui riscos de natureza trabalhista e cível cuja expectativa de perda avaliada pelos assessores jurídicos está classificada como possível e, portanto, nenhuma provisão foi constituída. Em 31 de março de 2019 a Companhia possuía o montante de R\$ 416 (R\$ 577 em 31 de dezembro de 2018) referentes a passivos contingentes com risco de perda classificada pelos assessores jurídicos como possível, de naturezas trabalhista e cível.

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas E Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias
31 de março de 2019
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

36

19 PATRIMÔNIO LÍQUIDO

19.1 CAPITAL SOCIAL

Em 31 de março de 2019, o capital social é de R\$ 65.000, totalmente subscrito e integralizado, representado por ações ordinárias, todas nominativas e sem valor nominal. Não houve alteração na soma do capital social no período.

A composição acionária, em 31 de março de 2019 e em 31 de dezembro de 2018 é representada como:

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

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

19.2 RESERVAS

RESERVA LEGAL

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

RESERVA DE RETENÇÃO DE LUCROS

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

19.3 AJUSTES DE AVALIAÇÃO PATRIMONIAL

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

19.4 DIVIDENDOS

Em 25 de abril de 2019, foi deliberada na Assembleia Geral Ordinária dos Acionistas da Companhia a impossibilidade de serem distribuídos dividendos, em função do resultado do exercício apurado em 31 de dezembro de 2018.

20 RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA

Abaixo apresentamos a conciliação entre a receita bruta e a receita líquida apresentada na demonstração de resultado dos semestres e dos trimestres findos em 31 de março de 2019 e 2018:

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.**Notas E**

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias
31 de março de 2019
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

37

	Controladora		Consolidado
	31/03/2019	31/03/2018	31/03/2019
Receita bruta	138.890	143.369	141.241
Impostos sobre vendas	(13.444)	(12.305)	(13.759)
Receita operacional líquida	125.446	131.064	127.482

21 CUSTOS E DESPESAS POR NATUREZA E FUNÇÃO

	Controladora		Consolidado
	31/03/2019	31/03/2018	31/03/2019
Despesas com pessoal	(91.118)	(91.221)	(92.588)
Depreciação e amortização	(6.636)	(7.335)	(6.636)
Material de consumo	(2.783)	(3.306)	(2.783)
Serviços de terceiros	(18.181)	(20.293)	(17.533)
Outros gastos de operação	(6.087)	(5.544)	(6.316)
Total	(124.805)	(127.699)	(125.856)
Custos dos serviços prestados	(91.029)	(92.655)	(92.498)
Despesas com vendas	(306)	(327)	(356)
Despesas administrativas e gerais	(33.657)	(34.763)	(33.192)
Outras receitas	187	46	190
Total	(124.805)	(127.699)	(125.856)

22 RECEITAS E DESPESAS FINANCEIRAS

	Controladora		Consolidado
	31/03/2019	31/03/2018	31/03/2019
Juros sobre empréstimos	(4.114)	(1.322)	(4.114)
Despesas bancárias / IOF	(575)	(947)	(575)
Descontos concedidos	(245)	(204)	(245)
Outras	(1.268)	(736)	(1.273)
Despesas financeiras	(6.202)	(3.209)	(6.207)
Juros sobre aplicações financeiras	215	55	215
Descontos obtidos	42	37	42
Outras	33	268	34
Receitas financeiras	290	360	291
	(5.912)	(2.849)	(5.916)

23 IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL

	Controladora		Consolidado
	31/03/2019	31/03/2018	31/03/2019
Lucro (prejuízo) antes do imposto de renda e contribuição social	(4.619)	516	(4.290)
Alíquota fiscal combinada - %	34	34	34

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.**Notas E**

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias

31 de março de 2019

(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

38

Imposto de renda e contribuição social pela alíquota fiscal combinada	1.571	175	1.459
Exclusões permanentes			
Equivalência patrimonial	181	-	-
Outros	1	(528)	(35)
Efeito dos impostos no resultado	1.753	(353)	1.424
Corrente	-	(115)	(329)
Diferido	1.753	(238)	1.753
Alíquota efetiva - %	38	68	33

24 LUCRO (PREJUÍZO) POR AÇÃO

O lucro (prejuízo) por ação, básico, foi calculado com base no resultado atribuível aos acionistas controladores da Companhia no período findo em 31 de março de 2019 e a respectiva quantidade média de ações ordinárias em circulação, comparativamente com o mesmo período de 2018 conforme quadro abaixo:

	Controladora/Consolidado	
	31/03/2019	31/03/2018
Resultado atribuível aos acionais da Companhia	(2.866)	163
Média ponderada da quantidade de ações (em milhares)	3.248	3.248
Resultado básico e diluído por ação em R\$	(0,88)	0,05

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

25 COBERTURAS DE SEGUROS

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

Em 31 de março de 2019, a cobertura de seguros era de R\$ 127.100 (R\$ 118.400 em 31 de dezembro de 2018) para danos materiais e responsabilidade civil.

26 TRANSAÇÕES QUE NÃO AFETARAM O CAIXA

Não houveram transações oriundas das incorporações de controladas que não impactaram caixa no período findo em 31 de março de 2019.

Os saldos que não impactaram o caixa no período findo em 31 de março de 2018 estão abaixo apresentados e são oriundos das incorporações de controladas realizadas no trimestre, conforme Nota 1.2:

	31/03/2018
Contas a receber de clientes	722
Impostos a recuperar	33

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas E Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias
31 de março de 2019
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

39

Outras contas a receber	20
Imobilizado	33
Intangível	9
Fornecedores	(125)
Obrigações trabalhistas	(331)
Obrigações tributárias	(132)
Acervo líquido	<u><u>229</u></u>

27 SALDOS E TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS

A Companhia possui transações com partes relacionadas no período findo em 31 de março de 2019 e no exercício findo em 31 de dezembro de 2018, conforme demonstrado a seguir:

	Controladora	
	31/03/2019	31/12/2018
AYTY CRM BPO e Serviços de Tecnologia da Informação Ltda		
Fornecedores	1.767	1.264

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:

	Controladora/Consolidado	
	31/03/2019	31/03/2018
Salários e outros benefícios de curto prazo a administração	1.143	1.254

28 ARRENDAMENTOS MERCANTIS

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

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

Dos contratos que foram escopo do IFRS 16, a Administração da Companhia considerou como componente de arrendamento somente o valor mínimo fixo para fins de mensuração do passivo de arrendamento. A mensuração do passivo de arrendamento corresponde ao total de pagamentos futuros de arrendamento e alugueis, líquidos de efeitos tributários, ajustado a valor presente, considerando a taxa nominal de desconto.

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.**Notas E**

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias

31 de março de 2019

(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

40

Durante no ano de 2018, a Companhia efetuou uma avaliação detalhada do impacto do CPC 06 (R2), havendo adoção à Norma apenas a partir de 01/01/2019. Em suma, o impacto da adoção do CPC 06 (R2) foi o seguinte:

	Controladora e Consolidado	
	31/03/2019	01/01/2019
Impacto sobre o balanço patrimonial - aumento (redução):		
Ativos		
Imobilizado (ativos de direito de uso)		
Direito de uso	32.287	32.287
(-) Depreciação acumulada	(1.698)	-
Total do ativo	30.589	32.287
Passivos		
Arrendamentos mercantis – circulante	7.333	7.113
Arrendamentos mercantis – não circulante	23.256	25.174
Total do passivo	30.589	32.287

A movimentação dos ativos de direito de uso no período findo em 31 de março de 2019 está abaixo apresentada:

Adoção inicial do IFRS 16 / CPC 06 (R2)	Controladora/Consolidado
Direito de uso	32.287
Depreciação do ativo de direito de uso	(1.698)
Saldo em 31 de março de 2019	30.589

A movimentação do passivo de arrendamento no período findo em 31 de março de 2019 está abaixo apresentada:

Adoção inicial do IFRS 16 / CPC 06 (R2)	Controladora/Consolidado
Passivo de arrendamento	32.287
Atualização monetária (AVP)	930
Pagamentos	(2.628)
Saldo em 31 de março de 2019	30.589

Apresentamos a seguir o cronograma de vencimentos dos arrendamentos mercantis:

	Controladora/Consolidado
Até 1 ano	7.333
Entre 1 e 3 anos	15.027
Entre 3 e 5 anos	8.229
Saldo em 31 de março de 2019	30.589

Pareceres e Declarações / Relatório da Revisão Especial - Sem Ressalva

Relatório do auditor independente sobre a revisão de informações trimestrais

Aos

Acionistas, Conselheiros e Administradores da

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

São Paulo – SP

Introdução

Revisamos as informações financeiras intermediárias, individuais e consolidadas, da Flex Gestão de Relacionamentos S.A. ("Companhia"), contidas no Formulário de Informações Trimestrais – ITR referente ao trimestre findo em 31 de março de 2019, que compreendem o balanço patrimonial em 31 de março de 2019 e as respectivas demonstrações do resultado, do resultado abrangente, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o trimestre findo naquela data, incluindo as notas explicativas.

A Administração da Companhia é responsável pela elaboração das informações financeiras intermediárias individuais e consolidadas de acordo com o Pronunciamento Técnico CPC 21 (R1) – Demonstração Intermediária e com a norma internacional IAS 34 – Interim Financial Reporting, emitida pelo International Accounting Standards Board – IASB, assim como pela apresentação dessas informações de forma condizente com as normas expedidas pela Comissão de Valores Mobiliários, aplicáveis à elaboração das Informações Trimestrais - ITR. Nossa responsabilidade é a de expressar uma conclusão sobre essas informações financeiras intermediárias com base em nossa revisão.

Alcance da revisão

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

Conclusão sobre as informações financeiras intermediárias individuais e consolidadas

Com base em nossa revisão, não temos conhecimento de nenhum fato que nos leve a acreditar que as informações financeiras intermediárias individuais e consolidadas incluídas nas Informações Trimestrais acima referidas não foram elaboradas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com o CPC 21 (R1) e o IAS 34 aplicáveis à elaboração de Informações Trimestrais – ITR, e apresentadas de forma condizente com as normas expedidas pela Comissão de Valores Mobiliários.

Outros assuntos

Demonstração do valor adicionado

Revisamos, também, a Demonstração do Valor Adicionado – DVA, individual e consolidada, referente ao trimestre em 31 de março de 2019, preparadas sob a responsabilidade da administração da Companhia, cuja apresentação nas informações financeiras intermediárias é requerida de acordo com as normas expedidas pela CVM - Comissão de Valores Mobiliários aplicáveis à elaboração de Informações Trimestrais - ITR e considerada informação suplementar pelas IFRS, que não requerem a apresentação da DVA. Essa demonstração foi submetida aos mesmos procedimentos de revisão descritos anteriormente e, com base em nossa revisão, não temos conhecimento de nenhum fato que nos leve a acreditar que não foi elaborada, em todos os seus aspectos relevantes, de forma consistente com as informações financeiras intermediárias tomadas em conjunto.

Blumenau, 15 de maio de 2019.

ERNST & YOUNG

Audidores Independentes S.S.

CRC-2-SP 015.199/O-6

Guilherme Ghidini Neto

Contador CRC-RS067795/O-5

Pareceres e Declarações / Declaração dos Diretores sobre as Demonstrações Financeiras

DECLARAÇÃO DA DIRETORIA

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

(i) reviram, discutiram e concordam com as opiniões expressas no relatório dos auditores independentes sobre as demonstrações financeiras da Companhia referentes período encerrado em 31 de março de 2019, emitidos pela Ernst&Young Auditores Independentes S/S; e

(ii) reviram, discutiram e concordam com as informações financeiras intermediárias referentes ao período encerrado em 31 de março de 2019

Florianópolis, SC, 15 de maio de 2019.

TOPÁZIO SILVEIRA NETO

Diretor Presidente

MARLY LOPES

Diretora Comercial

KLEBER TOBAL BONADIA

Diretor de Tecnologia e Inovação

JUARES CARLOS FERREIRA

Diretor de Operações

FABRIZIO CASTANHEIRA TORRES

Diretor de Operações

ANGELA MELISSA BORGES CASALI

Diretora de Recursos Humanos e Qualidade

DANIEL DE ANDRADE GOMES

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 Relatório do Auditor Independente

DECLARAÇÃO DA DIRETORIA

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

(i) reviram, discutiram e concordam com as opiniões expressas no relatório dos auditores independentes sobre as informações financeiras intermediárias da Companhia referentes ao período encerrado em 31 de março de 2019, emitidos pela Ernst&Young Auditores Independentes S/S; e

(ii) reviram, discutiram e concordam com as informações financeiras intermediárias da Companhia, referentes ao período encerrado em 31 de março de 2019

Florianópolis, SC, 15 de maio de 2019.

TOPÁZIO SILVEIRA NETO

Diretor Presidente

MARLY LOPES

Diretora Comercial

KLEBER TOBAL BONADIA

Diretor de Tecnologia e Inovação

JUARES CARLOS FERREIRA

Diretor de Operações

FABRIZIO CASTANHEIRA TORRES

Diretor de Operações

ANGELA MELISSA BORGES CASALI

Diretora de Recursos Humanos e Qualidade

DANIEL DE ANDRADE GOMES

Diretor Administrativo/Financeiro e de Relações com Investidores

JOSÉ EDUARDO VAZ GUIMARÃES

Diretor de Marketing e Relações Institucionais