

# 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 30/06/2019	7
--------------------------------	---

DMPL - 01/01/2018 à 30/06/2018	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 30/06/2019	15
--------------------------------	----

DMPL - 01/01/2018 à 30/06/2018	16
--------------------------------	----

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

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

Notas Explicativas	38
--------------------	----

## Pareceres e Declarações

Relatório da Revisão Especial - Sem Ressalva	85
--	----

Declaração dos Diretores sobre as Demonstrações Financeiras	87
---	----

Declaração dos Diretores sobre o Relatório do Auditor Independente	88
--	----

Motivos de Reapresentação	89
---------------------------	----

**Dados da Empresa / Composição do Capital**

<b>Número de Ações (Mil)</b>	<b>Trimestre Atual 30/06/2019</b>
<b>Do Capital Integralizado</b>	
Ordinárias	3.248
Preferenciais	0
<b>Total</b>	<b>3.248</b>
<b>Em Tesouraria</b>	
Ordinárias	0
Preferenciais	0
<b>Total</b>	<b>0</b>

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Trimestre Atual 30/06/2019</b>	<b>Exercício Anterior 31/12/2018</b>
1	Ativo Total	399.247	360.756
1.01	Ativo Circulante	167.956	158.356
1.01.01	Caixa e Equivalentes de Caixa	18.671	27.325
1.01.03	Contas a Receber	124.008	107.634
1.01.03.01	Clientes	124.008	107.634
1.01.06	Tributos a Recuperar	7.914	9.679
1.01.06.01	Tributos Correntes a Recuperar	7.914	9.679
1.01.06.01.01	Imposto de renda e contribuição social a compensar	3.671	4.226
1.01.06.01.02	Demais tributos a compensar	4.243	5.453
1.01.08	Outros Ativos Circulantes	17.363	13.718
1.01.08.03	Outros	17.363	13.718
1.01.08.03.01	Instrumentos financeiros derivativos	181	1.094
1.01.08.03.02	Outros créditos	17.182	12.624
1.02	Ativo Não Circulante	231.291	202.400
1.02.01	Ativo Realizável a Longo Prazo	24.033	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	5.258	2.712
1.02.01.07.01	Imposto de Renda e Contribuição Social Diferidos	5.258	2.712
1.02.01.10	Outros Ativos Não Circulantes	6.369	8.312
1.02.01.10.03	Depósitos Judiciais	3.222	2.938
1.02.01.10.04	Outros Créditos	3.147	5.374
1.02.02	Investimentos	44.172	44.401
1.02.02.01	Participações Societárias	44.172	44.401
1.02.02.01.02	Participações em Controladas	43.944	44.170
1.02.02.01.04	Outros Investimentos	228	231
1.02.03	Imobilizado	93.369	65.494
1.02.03.01	Imobilizado em Operação	63.893	65.382
1.02.03.02	Direito de Uso em Arrendamento	28.839	0
1.02.03.03	Imobilizado em Andamento	637	112
1.02.04	Intangível	69.717	69.707
1.02.04.01	Intangíveis	69.717	69.707
1.02.04.01.02	Licenças de uso de softwares	26.149	24.214
1.02.04.01.03	Carteira de clientes e marcas	11.354	13.279
1.02.04.01.04	Goodwill	32.214	32.214

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Trimestre Atual 30/06/2019</b>	<b>Exercício Anterior 31/12/2018</b>
2	Passivo Total	399.247	360.756
2.01	Passivo Circulante	173.550	152.969
2.01.01	Obrigações Sociais e Trabalhistas	46.619	38.742
2.01.02	Fornecedores	22.311	22.466
2.01.03	Obrigações Fiscais	17.754	18.925
2.01.03.01	Obrigações Fiscais Federais	14.671	8.769
2.01.03.01.01	Imposto de Renda e Contribuição Social a Pagar	2.337	3.004
2.01.03.01.02	Demais obrigações federais	12.334	5.765
2.01.03.03	Obrigações Fiscais Municipais	3.083	10.156
2.01.04	Empréstimos e Financiamentos	66.853	51.242
2.01.05	Outras Obrigações	20.013	21.594
2.01.05.02	Outros	20.013	21.594
2.01.05.02.04	Aquisição de Controladas	10.911	18.490
2.01.05.02.05	Outras contas a pagar	2.229	3.104
2.01.05.02.07	Arrendamento Mercantis	6.873	0
2.02	Passivo Não Circulante	157.981	136.161
2.02.01	Empréstimos e Financiamentos	93.257	91.457
2.02.02	Outras Obrigações	63.213	43.389
2.02.02.02	Outros	63.213	43.389
2.02.02.02.03	Parcelamento de Tributos	6.961	8.372
2.02.02.02.04	Aquisição de controladas	29.804	29.961
2.02.02.02.05	Imposto de renda e contribuição Social a Recolher	4.483	5.056
2.02.02.02.06	Arrendamentos Mercantis	21.965	0
2.02.04	Provisões	1.511	1.315
2.03	Patrimônio Líquido	67.716	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	-3.910	0
2.03.06	Ajustes de Avaliação Patrimonial	-2.133	-2.133

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Trimestre Atual 01/04/2019 à 30/06/2019</b>	<b>Acumulado do Atual Exercício 01/01/2019 à 30/06/2019</b>	<b>Igual Trimestre do Exercício Anterior 01/04/2018 à 30/06/2018</b>	<b>Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2018 à 30/06/2018</b>
3.01	Receita de Venda de Bens e/ou Serviços	131.674	257.120	130.158	261.222
3.02	Custo dos Bens e/ou Serviços Vendidos	-89.582	-180.611	-96.435	-189.090
3.03	Resultado Bruto	42.092	76.509	33.723	72.132
3.04	Despesas/Receitas Operacionais	-37.145	-70.269	-32.819	-67.863
3.04.01	Despesas com Vendas	-266	-572	-440	-767
3.04.02	Despesas Gerais e Administrativas	-37.125	-70.782	-31.651	-66.414
3.04.04	Outras Receitas Operacionais	0	41	0	0
3.04.05	Outras Despesas Operacionais	-146	0	-728	-682
3.04.06	Resultado de Equivalência Patrimonial	392	1.044	0	0
3.05	Resultado Antes do Resultado Financeiro e dos Tributos	4.947	6.240	904	4.269
3.06	Resultado Financeiro	-6.784	-12.696	-5.352	-8.202
3.06.01	Receitas Financeiras	449	739	376	736
3.06.02	Despesas Financeiras	-7.233	-13.435	-5.728	-8.938
3.07	Resultado Antes dos Tributos sobre o Lucro	-1.837	-6.456	-4.448	-3.933
3.08	Imposto de Renda e Contribuição Social sobre o Lucro	795	2.546	1.683	1.331
3.08.02	Diferido	795	2.546	1.683	1.331
3.09	Resultado Líquido das Operações Continuadas	-1.042	-3.910	-2.765	-2.602
3.11	Lucro/Prejuízo do Período	-1.042	-3.910	-2.765	-2.602
3.99	Lucro por Ação - (Reais / Ação)				
3.99.01	Lucro Básico por Ação				
3.99.01.01	ON	-0,32000	1,20000	-0,85000	-0,80000
3.99.02	Lucro Diluído por Ação				
3.99.02.01	ON	-0,32000	-1,20000	-0,85000	-0,80000

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Trimestre Atual 01/04/2019 à 30/06/2019</b>	<b>Acumulado do Atual Exercício 01/01/2019 à 30/06/2019</b>	<b>Igual Trimestre do Exercício Anterior 01/04/2018 à 30/06/2018</b>	<b>Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2018 à 30/06/2018</b>
4.01	Lucro Líquido do Período	-1.042	-3.910	-2.765	-2.602
4.03	Resultado Abrangente do Período	-1.042	-3.910	-2.765	-2.602

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Acumulado do Atual Exercício 01/01/2019 à 30/06/2019</b>	<b>Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2018 à 30/06/2018</b>
6.01	Caixa Líquido Atividades Operacionais	-12.310	15.774
6.01.01	Caixa Gerado nas Operações	12.574	17.453
6.01.01.01	Lucro (prejuízo) antes do imposto de renda e da contribuição social	-6.456	-3.933
6.01.01.02	Depreciação e amortização	14.776	11.715
6.01.01.03	Provisão para créditos de liquidação duvidosa	-252	803
6.01.01.05	Equivalência patrimonial	-1.044	0
6.01.01.06	Instrumentos financeiros derivativos	913	2.309
6.01.01.07	Juros sobre empréstimos, financiamentos e dívidas	993	6.559
6.01.01.08	Amortização Arrendamentos mercantis	3.448	0
6.01.01.09	Provisões	196	0
6.01.02	Variações nos Ativos e Passivos	-17.123	7.781
6.01.02.01	Contas a receber	-16.755	-13.747
6.01.02.02	Impostos a recuperar	1.765	-24
6.01.02.03	Outros ativos	-2.331	663
6.01.02.04	Fornecedores	-155	3.449
6.01.02.05	Obrigações Trabalhistas	7.877	9.821
6.01.02.06	Obrigações Tributárias	-1.915	6.696
6.01.02.07	Outas contas a pagar	-875	923
6.01.02.09	Arrendamentos Mercantis	-4.734	0
6.01.03	Outros	-7.761	-9.460
6.01.03.01	Juros pagos	-7.761	-9.345
6.01.03.02	Impostos de renda e contribuição social pagos	0	-115
6.02	Caixa Líquido Atividades de Investimento	-20.287	-17.287
6.02.01	Pagamento de contas adquiridas de controladas	-7.736	-2.592
6.02.02	Caixa incorporado de controladas	0	808
6.02.03	Aquisições de ativos imobilizado e intangível	-12.551	-15.503
6.03	Caixa Líquido Atividades de Financiamento	23.943	-3.073
6.03.01	Captação de empréstimos e financiamentos	54.803	56.803
6.03.03	Amortização de Empréstimos e financiamentos	-30.860	-57.959
6.03.04	Dividendos pagos	0	-1.917
6.05	Aumento (Redução) de Caixa e Equivalentes	-8.654	-4.586
6.05.01	Saldo Inicial de Caixa e Equivalentes	27.325	18.586
6.05.02	Saldo Final de Caixa e Equivalentes	18.671	14.000

**DFs Individuais / Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido / DMPL - 01/01/2019 à 30/06/2019****(Reais Mil)**

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Capital Social Integralizado</b>	<b>Reservas de Capital, Opções Outorgadas e Ações em Tesouraria</b>	<b>Reservas de Lucro</b>	<b>Lucros ou Prejuízos Acumulados</b>	<b>Outros Resultados Abrangentes</b>	<b>Patrimônio Líquido</b>
5.01	Saldos Iniciais	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	-3.910	0	-3.910
5.05.01	Lucro Líquido do Período	0	0	0	-3.910	0	-3.910
5.07	Saldos Finais	65.000	0	8.759	-3.910	-2.133	67.716

**DFs Individuais / Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido / DMPL - 01/01/2018 à 30/06/2018****(Reais Mil)**

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Capital Social Integralizado</b>	<b>Reservas de Capital, Opções Outorgadas e Ações em Tesouraria</b>	<b>Reservas de Lucro</b>	<b>Lucros ou Prejuízos Acumulados</b>	<b>Outros Resultados Abrangentes</b>	<b>Patrimônio Líquido</b>
5.01	Saldos Iniciais	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	-2.602	0	-2.602
5.05.01	Lucro Líquido do Período	0	0	0	-2.602	0	-2.602
5.07	Saldos Finais	65.000	0	12.490	-2.602	-2.133	72.755

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Acumulado do Atual Exercício 01/01/2019 à 30/06/2019</b>	<b>Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2018 à 30/06/2018</b>
7.01	Receitas	284.629	285.827
7.01.01	Vendas de Mercadorias, Produtos e Serviços	284.377	286.508
7.01.02	Outras Receitas	0	122
7.01.04	Provisão/Reversão de Créds. Liquidação Duvidosa	252	-803
7.02	Insumos Adquiridos de Terceiros	-49.124	-51.506
7.02.01	Custos Prods., Mercs. e Servs. Vendidos	-28.413	-30.530
7.02.02	Materiais, Energia, Servs. de Terceiros e Outros	-20.711	-20.976
7.03	Valor Adicionado Bruto	235.505	234.321
7.04	Retenções	-14.776	-11.715
7.04.01	Depreciação, Amortização e Exaustão	-14.776	-11.715
7.05	Valor Adicionado Líquido Produzido	220.729	222.606
7.06	Vlr Adicionado Recebido em Transferência	1.783	736
7.06.01	Resultado de Equivalência Patrimonial	1.044	0
7.06.02	Receitas Financeiras	739	736
7.07	Valor Adicionado Total a Distribuir	222.512	223.342
7.08	Distribuição do Valor Adicionado	222.512	223.342
7.08.01	Pessoal	182.561	186.305
7.08.01.01	Remuneração Direta	126.833	134.178
7.08.01.02	Benefícios	30.487	29.258
7.08.01.03	F.G.T.S.	12.298	11.226
7.08.01.04	Outros	12.943	11.643
7.08.02	Impostos, Taxas e Contribuições	25.086	24.246
7.08.02.01	Federais	15.932	16.753
7.08.02.03	Municipais	9.154	7.493
7.08.03	Remuneração de Capitais de Terceiros	18.775	15.393
7.08.03.01	Juros	13.435	8.938
7.08.03.02	Aluguéis	5.340	6.455
7.08.04	Remuneração de Capitais Próprios	-3.910	-2.602
7.08.04.03	Lucros Retidos / Prejuízo do Período	-3.910	-2.602

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Trimestre Atual 30/06/2019</b>	<b>Exercício Anterior 31/12/2018</b>
1	Ativo Total	400.565	361.393
1.01	Ativo Circulante	172.311	162.146
1.01.01	Caixa e Equivalentes de Caixa	18.996	27.833
1.01.03	Contas a Receber	127.146	110.064
1.01.06	Tributos a Recuperar	8.719	10.484
1.01.06.01	Tributos Correntes a Recuperar	8.719	10.484
1.01.06.01.01	Imposto de renda e contribuição social a compensas	4.453	5.009
1.01.06.01.02	Demais tributos a compensas	4.266	5.475
1.01.08	Outros Ativos Circulantes	17.450	13.765
1.01.08.03	Outros	17.450	13.765
1.01.08.03.01	Instrumentos financeiros derivativos	181	1.094
1.01.08.03.02	Outros Créditos	17.269	12.671
1.02	Ativo Não Circulante	228.254	199.247
1.02.01	Ativo Realizável a Longo Prazo	24.051	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	5.257	2.712
1.02.01.07.01	Imposto de Renda e Contribuição Social Diferidos	5.257	2.712
1.02.01.10	Outros Ativos Não Circulantes	6.388	8.329
1.02.01.10.03	Depósitos Judiciais	3.222	2.938
1.02.01.10.04	Outros Créditos	3.166	5.391
1.02.02	Investimentos	402	234
1.02.02.01	Participações Societárias	402	234
1.02.02.01.05	Outros Investimentos	402	234
1.02.03	Imobilizado	93.825	65.909
1.02.03.01	Imobilizado em Operação	64.349	65.797
1.02.03.02	Direito de Uso em Arrendamento	28.839	0
1.02.03.03	Imobilizado em Andamento	637	112
1.02.04	Intangível	109.976	110.289
1.02.04.01	Intangíveis	60.789	61.102
1.02.04.01.02	Licenças de uso de doftwares	32.076	29.193
1.02.04.01.03	Carteira de clientes e marcas	23.154	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)**

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Trimestre Atual 30/06/2019</b>	<b>Exercício Anterior 31/12/2018</b>
2	Passivo Total	400.565	361.393
2.01	Passivo Circulante	174.867	153.606
2.01.01	Obrigações Sociais e Trabalhistas	47.896	39.902
2.01.02	Fornecedores	21.484	21.164
2.01.02.01	Fornecedores Nacionais	21.484	21.164
2.01.03	Obrigações Fiscais	18.405	19.609
2.01.03.01	Obrigações Fiscais Federais	15.299	9.440
2.01.03.01.01	Imposto de Renda e Contribuição Social a Pagar	2.929	3.565
2.01.03.01.02	Demais obrigações fiscais federais	12.370	5.875
2.01.03.03	Obrigações Fiscais Municipais	3.106	10.169
2.01.04	Empréstimos e Financiamentos	66.853	51.242
2.01.05	Outras Obrigações	20.229	21.689
2.01.05.02	Outros	20.229	21.689
2.01.05.02.02	Dividendo Mínimo Obrigatório a Pagar	83	83
2.01.05.02.04	Aquisição de Controladas	10.911	18.490
2.01.05.02.05	Outras contas a pagar	2.362	3.116
2.01.05.02.07	Arrendamentos Mercantis	6.873	0
2.02	Passivo Não Circulante	157.982	136.161
2.02.01	Empréstimos e Financiamentos	93.257	91.457
2.02.02	Outras Obrigações	63.214	43.389
2.02.02.02	Outros	63.214	43.389
2.02.02.02.03	Parcelamento de Tributos	6.961	8.372
2.02.02.02.04	Parcelamento de imposto de renda e contribuição social	4.483	5.056
2.02.02.02.05	Aquisição de controladas	29.804	29.961
2.02.02.02.06	Arrendamento Mercantil	21.965	0
2.02.02.02.07	Outras Contas a pagar	1	0
2.02.04	Provisões	1.511	1.315
2.03	Patrimônio Líquido Consolidado	67.716	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	-3.910	0
2.03.06	Ajustes de Avaliação Patrimonial	-2.133	-2.133

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Trimestre Atual 01/04/2019 à 30/06/2019</b>	<b>Acumulado do Atual Exercício 01/01/2019 à 30/06/2019</b>	<b>Igual Trimestre do Exercício Anterior 01/04/2018 à 30/06/2018</b>	<b>Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2018 à 30/06/2018</b>
3.01	Receita de Venda de Bens e/ou Serviços	133.600	261.082	130.158	261.222
3.02	Custo dos Bens e/ou Serviços Vendidos	-91.244	-183.743	-96.435	-189.090
3.03	Resultado Bruto	42.356	77.339	33.723	72.132
3.04	Despesas/Receitas Operacionais	-37.225	-70.583	-32.819	-67.863
3.04.01	Despesas com Vendas	-333	-689	-440	-767
3.04.02	Despesas Gerais e Administrativas	-36.750	-69.942	-31.651	-66.414
3.04.04	Outras Receitas Operacionais	0	48	0	0
3.04.05	Outras Despesas Operacionais	-142	0	-728	-682
3.05	Resultado Antes do Resultado Financeiro e dos Tributos	5.131	6.756	904	4.269
3.06	Resultado Financeiro	-6.772	-12.688	-5.352	-8.202
3.06.01	Receitas Financeiras	468	759	376	736
3.06.02	Despesas Financeiras	-7.240	-13.447	-5.728	-8.938
3.07	Resultado Antes dos Tributos sobre o Lucro	-1.641	-5.932	-4.448	-3.933
3.08	Imposto de Renda e Contribuição Social sobre o Lucro	599	2.022	1.683	1.331
3.08.01	Corrente	-194	-522	0	0
3.08.02	Diferido	793	2.544	1.683	1.331
3.09	Resultado Líquido das Operações Continuadas	-1.042	-3.910	-2.765	-2.602
3.11	Lucro/Prejuízo Consolidado do Período	-1.042	-3.910	-2.765	-2.602
3.11.01	Atribuído a Sócios da Empresa Controladora	-1.042	-3.910	-2.765	-2.602
3.99	Lucro por Ação - (Reais / Ação)				
3.99.01	Lucro Básico por Ação				
3.99.01.01	ON	-0,32000	-1,20000	-0,85000	-0,80000
3.99.02	Lucro Diluído por Ação				
3.99.02.01	ON	-0,32000	-1,20000	-0,85000	-0,80000

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Trimestre Atual 01/04/2019 à 30/06/2019</b>	<b>Acumulado do Atual Exercício 01/01/2019 à 30/06/2019</b>	<b>Igual Trimestre do Exercício Anterior 01/04/2018 à 30/06/2018</b>	<b>Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2018 à 30/06/2018</b>
4.01	Lucro Líquido Consolidado do Período	-1.042	-3.910	-1.042	-2.602
4.03	Resultado Abrangente Consolidado do Período	-1.042	-3.910	-1.042	-2.602
4.03.01	Atribuído a Sócios da Empresa Controladora	-1.042	-3.910	-1.042	-2.602

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Acumulado do Atual Exercício 01/01/2019 à 30/06/2019</b>	<b>Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2018 à 30/06/2018</b>
6.01	Caixa Líquido Atividades Operacionais	-11.438	15.774
6.01.01	Caixa Gerado nas Operações	14.207	17.453
6.01.01.01	Lucro (prejuízo) antes do imposto de renda e da contribuição social	-5.932	-3.933
6.01.01.02	Depreciação e amortização	14.841	11.715
6.01.01.03	Provisão para créditos de liquidação duvidosa	-252	803
6.01.01.06	Instrumento financeiros derivativos	913	2.309
6.01.01.07	Juros sobre empréstimos, financiamentos e dívidas	993	6.559
6.01.01.08	Amortização Arrendamentos mercantis	3.448	0
6.01.01.09	Provisões	196	0
6.01.02	Variações nos Ativos e Passivos	-17.473	7.781
6.01.02.01	Contas a receber	-17.072	-13.747
6.01.02.02	Impostos a recuperar	1.765	-24
6.01.02.03	Outros ativos	-2.373	663
6.01.02.04	Fornecedores	-320	3.449
6.01.02.05	Obrigações Trabalhistas	7.994	9.821
6.01.02.06	Obrigações Tributárias	-1.979	6.696
6.01.02.07	Outras contas a pagar	-754	923
6.01.02.09	Arrendamentos Mercantis	-4.734	0
6.01.03	Outros	-8.172	-9.460
6.01.03.01	Juros pagos	-8.149	-9.345
6.01.03.02	Impostos de renda e contribuição social pagos	-23	-115
6.02	Caixa Líquido Atividades de Investimento	-21.342	-17.287
6.02.01	Pagamento de contas adquiridas de controladas	-7.736	-2.592
6.02.02	Caixa incorporado de controladas	0	808
6.02.03	Aquisições de ativos imobilizado e intangível	-13.606	-15.503
6.03	Caixa Líquido Atividades de Financiamento	23.943	-3.073
6.03.01	Captação de empréstimos e financiamentos	54.803	56.803
6.03.03	Amortização de Empréstimos e financiamentos	-30.860	-57.959
6.03.04	Dividendos pagos	0	-1.917
6.05	Aumento (Redução) de Caixa e Equivalentes	-8.837	-4.586
6.05.01	Saldo Inicial de Caixa e Equivalentes	27.833	18.586
6.05.02	Saldo Final de Caixa e Equivalentes	18.996	14.000

**DFs Consolidadas / Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido / DMPL - 01/01/2019 à 30/06/2019****(Reais Mil)**

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Capital Social Integralizado</b>	<b>Reservas de Capital, Opções Outorgadas e Ações em Tesouraria</b>	<b>Reservas de Lucro</b>	<b>Lucros ou Prejuízos Acumulados</b>	<b>Outros Resultados Abrangentes</b>	<b>Patrimônio Líquido</b>	<b>Participação dos Não Controladores</b>	<b>Patrimônio Líquido Consolidado</b>
5.01	Saldos Iniciais	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	-3.910	0	-3.910	0	-3.910
5.05.01	Lucro Líquido do Período	0	0	0	-3.910	0	-3.910	0	-3.910
5.07	Saldos Finais	65.000	0	8.759	-3.910	-2.133	67.716	0	67.716

**DFs Consolidadas / Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido / DMPL - 01/01/2018 à 30/06/2018****(Reais Mil)**

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Capital Social Integralizado</b>	<b>Reservas de Capital, Opções Outorgadas e Ações em Tesouraria</b>	<b>Reservas de Lucro</b>	<b>Lucros ou Prejuízos Acumulados</b>	<b>Outros Resultados Abrangentes</b>	<b>Patrimônio Líquido</b>	<b>Participação dos Não Controladores</b>	<b>Patrimônio Líquido Consolidado</b>
5.01	Saldos Iniciais	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	-2.602	0	-2.602	0	-2.602
5.05.01	Lucro Líquido do Período	0	0	0	-2.602	0	-2.602	0	-2.602
5.07	Saldos Finais	65.000	0	12.490	-2.602	-2.133	72.755	0	72.755

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Acumulado do Atual Exercício 01/01/2019 à 30/06/2019</b>	<b>Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2018 à 30/06/2018</b>
7.01	Receitas	289.225	285.827
7.01.01	Vendas de Mercadorias, Produtos e Serviços	288.966	286.508
7.01.02	Outras Receitas	7	122
7.01.04	Provisão/Reversão de Créds. Liquidação Duvidosa	252	-803
7.02	Insumos Adquiridos de Terceiros	-48.228	-51.506
7.02.01	Custos Prods., Mercs. e Servs. Vendidos	-28.413	-30.530
7.02.02	Materiais, Energia, Servs. de Terceiros e Outros	-19.815	-20.976
7.03	Valor Adicionado Bruto	240.997	234.321
7.04	Retenções	-14.841	-11.715
7.04.01	Depreciação, Amortização e Exaustão	-14.841	-11.715
7.05	Valor Adicionado Líquido Produzido	226.156	222.606
7.06	Vlr Adicionado Recebido em Transferência	759	736
7.06.02	Receitas Financeiras	759	736
7.07	Valor Adicionado Total a Distribuir	226.915	223.342
7.08	Distribuição do Valor Adicionado	226.915	223.342
7.08.01	Pessoal	185.693	186.305
7.08.01.01	Remuneração Direta	128.934	134.178
7.08.01.02	Benefícios	31.138	29.258
7.08.01.03	F.G.T.S.	12.511	11.226
7.08.01.04	Outros	13.110	11.643
7.08.02	Impostos, Taxas e Contribuições	26.247	24.246
7.08.02.01	Federais	16.973	16.753
7.08.02.03	Municipais	9.274	7.493
7.08.03	Remuneração de Capitais de Terceiros	18.885	15.393
7.08.03.01	Juros	13.447	8.938
7.08.03.02	Aluguéis	5.438	6.455
7.08.04	Remuneração de Capitais Próprios	-3.910	-2.602
7.08.04.03	Lucros Retidos / Prejuízo do Período	-3.910	-2.602



# COMENTÁRIO DE DESEMPENHO 2T - 2019

## Comentário do Desempenho

Relatório da Administração 2T2019

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

2

# COMENTÁRIOS DA ADMINISTRAÇÃO

O segundo trimestre de 2019 se destacou por importantes avanços na implementação das diretrizes estratégicas que a companhia desenvolveu e aprimorou nos últimos anos. Os destaques se apresentam em três dimensões: aceleração nas verticais de soluções de tecnologias digitais por meio das plataformas Zaas e Ayty, para clientes que não terceirizam suas atividades e empresas prestadoras de serviços; incremento na comercialização e implementação de soluções digitais nos clientes e serviços tradicionais, com real monetização de tecnologias proprietárias Flex; e a crescente captura dos benefícios da aplicação de ferramentas digitais próprias em nossas operações tradicionais como alavanca de produtividade e eficiência.

A compra da Ayty no final de 2018, com sua integração na nova estrutura durante o primeiro semestre de 2019, aliado às estratégias de crescimento do Zaas – vertical focada na oferta de tecnologia para gestão de Relacionamentos na Nuvem para clientes que internalizam suas operações - marcaram o segundo trimestre deste ano.

Nos últimos meses fica cada vez mais clara a transformação da Flex, de uma empresa inicialmente focada em ganhos de eficiência com melhores práticas em processos com pessoas, para uma empresa com a capacidade interna de inovar na concepção, desenvolvimento e comercialização de ferramentas e soluções digitais para suas operações, para seus mercados e clientes tradicionais, para novos mercados e clientes que não terceirizam suas atividades operacionais (um mercado duas vezes maior que os que terceirizam) e para players que tradicionalmente foram seus concorrentes.

Atualmente, a Flex desenvolve, usa internamente e oferece para seus clientes, um rico portfólio de soluções digitais de omnicanalidade com uma variedade de serviços e produtos como: *data analytics*, agentes virtuais, *chatbots*, boleto digital, trânsito digital de documentos (Atestado Digital), soluções para NPS, ferramentas de informação e monitoramento em dashboard online (ARCH) e mensageria inteligente para SMS.

A evolução nessas dimensões reafirma a assertividade e capacidade de execução da companhia, não só em sua própria evolução, mas como um real agente de transformação digital no mercado e atividades de Gestão de Relacionamentos.

Nos seus diferentes mercados-foco a Flex tem encontrado diferentes condições e oportunidades. O negócio de Televendas e engajamento de clientes (Contact) continua capturando mercado enquanto oferece soluções cada vez mais inovadoras e eficientes para seus clientes. O negócio de Cobrança tem sido mais impactado pelas condições macroeconômicas em função das dinâmicas recentes do

## Comentário do Desempenho

mercado de concessão de crédito, desemprego e endividamento da população, apesar disso, recentemente a Flex tem tido sucesso em capturar mercado de seus concorrentes por entregar soluções digitais inovadoras e diferenciadas para seus clientes. No mercado essencialmente de soluções digitais do Zaas e AITY a Flex tem realizado um crescimento cada vez mais acelerado oferecendo as melhores soluções para as empresas que realizam suas próprias atividades de relacionamento.

Em todo esse contexto, o segundo trimestre também foi marcado por transformações internas na estrutura e foco da Companhia, a fim de se beneficiar dos ganhos proporcionados pela maior digitalização e decorrente eficiência nas operações tradicionais. A partir desta mudança, a Flex se reorganizou e está com seu perfil mais alinhado com empresas de tecnologia, com profissionais mais especializados e estruturas voltadas para o desenvolvimento e comercialização de tecnologia.

Para o segundo semestre, a Companhia segue em sua evolução e adaptação interna para um desenho de empresa de tecnologia em suas áreas meio e administrativas. Com isso teremos uma estrutura mais voltada para aceleração dos negócios digitais e mais eficiência nos negócios tradicionais.

Além desses acontecimentos, outros reconhecimentos importantes reafirmaram os caminhos assumidos pela Companhia, são eles: Certificação Great Place to Work® (GPTW), que identifica as melhores organizações para trabalhar do mundo; Prêmio Latam 2019, criado e gerenciado pela Alianza Latinoamericana de Organizaciones para la Interacción con Clientes (Aloic); Prêmio ClienteSA 2019, com relevantes conquistas no segmento de BPO; e estar entre os vencedores do 21º Prêmio Empresa Cidadã da ADVB/SC, na categoria Preservação Ambiental.

## Comentário do Desempenho

4

Relatório da Administração 2T2019

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

# DESEMPENHO OPERACIONAL

## COLABORADORES OPERACIONAIS

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. <i>(quantidade de teleatendentes)</i>	2T19	1T19	2T18	% Variação vs.		1S19	1S18	% Variação
				1T19	2T18			
<b>Quantidade de profissionais</b>	<b>12.176</b>	<b>12.548</b>	<b>13.095</b>	<b>-3,0%</b>	<b>-7,0%</b>	<b>12.176</b>	<b>13.095</b>	<b>-7,0%</b>
Contact	8.611	9.105	9.268	-5,4%	-7,1%	8.611	9.268	-7,1%
Recuperação de créditos	3.435	3.323	3.819	3,4%	-10,1%	3.435	3.819	-10,1%
Tecnologia	130	120	8	8,3%	N/A	130	8	N/A

A quantidade total de profissionais no 2T19 apresentou um recuo de 2,9% comparado ao 1T2019. Essa redução concretiza a captura dos benefícios de maior eficiência e produtividade e processos, decorrentes dos investimentos que a companhia tem feito nos últimos anos em tecnologia e analytics, que começam a se materializar nas operações. Nota-se o aumento na quantidade de pessoas no âmbito de tecnologia, com a aquisição da AYTU e principalmente com desenvolvedores de software e pessoal especializado para a digitalização e desenvolvimento de soluções. No comparativo anual, a redução foi de 7,0%.

## RECEITA POR COLABORADOR

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. <i>(R\$ / pessoa)</i>	2T19	1T19	2T18	% Variação vs.		1S19	1S18	% Variação
				1T19	2T18			
Contact	3.470	3.155	2.983	<b>10,0%</b>	<b>16,3%</b>	3.403	2.980	<b>14,2%</b>
Recuperação de créditos	3.818	3.709	4.028	<b>2,9%</b>	<b>-5,2%</b>	3.703	4.086	<b>-9,4%</b>
Tecnologia	11.863	12.050	N/A	<b>-1,6%</b>	<b>N/A</b>	11.493	N/A	<b>N/A</b>

No segmento Contact, principal fonte de recursos da Companhia, a receita por colaborador aumentou em 10,0% no 2T19 em relação ao 1T19. No comparativo com o mesmo trimestre no ano anterior, os ganhos representam acréscimo de 16,3% no mesmo segmento. Comparando os semestres de 2019 e 2018, destaca-se a melhora de 14,2% na performance do período. O segmento de recuperação de crédito apresentou uma melhora de 1,7% no 2T19 em relação ao 1T19.

Esse ganho de produtividade é decorrente do aumento da utilização de tecnologias 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

## Comentário do Desempenho

Relatório da Administração 2T2019

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

5

deixar de ter um atendimento humanizado. A perspectiva para os próximos períodos é continuar investindo nessas tecnologias, aumentando a eficiência operacional da Companhia.

# DESEMPENHO FINANCEIRO

## RECEITA

Objetivando a eficiência e a busca de resultados avançados, a Companhia continuamente revisa sua estrutura operacional e administrativa. É esperada uma melhora na margem bruta, com ganhos de produtividade motivados pelo uso de tecnologias e pelo uso de mão de obra cada vez mais capacitada.

O quadro abaixo permite identificar o efeito desse propósito da gestão e que vêm impactando positivamente as receitas totais e também a margem bruta:

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. <i>(em milhares de R\$ ou %)</i>	2T19	1T19	2T18	% Variação vs.		1S19	1S18	% Variação
				1T19	2T18			
<b>Receita bruta</b>	<b>147.726</b>	<b>141.240</b>	<b>143.139</b>	<b>4,6%</b>	<b>3,2%</b>	<b>288.966</b>	<b>286.508</b>	<b>0,9%</b>
Contact	98.927	94.919	91.143	4,2%	8,5%	193.846	181.536	6,8%
Cobrança	43.602	41.451	50.822	5,2%	-14,2%	85.053	102.938	-17,4%
Tecnologia	5.197	4.870	1.174	6,7%	342,5%	10.067	2.034	N/A
<b>Receita líquida</b>	<b>133.600</b>	<b>127.482</b>	<b>130.158</b>	<b>4,8%</b>	<b>2,6%</b>	<b>261.082</b>	<b>261.222</b>	<b>-0,1%</b>
Contact	89.631	86.170	82.936	4,0%	8,1%	175.801	165.728	6,1%
Cobrança	39.342	36.974	46.149	6,4%	-14,7%	76.316	93.636	-18,5%
Tecnologia	4.627	4.338	1.073	6,7%	331,2%	8.965	1.858	N/A
<b>Margem bruta</b>	<b>31,7%</b>	<b>27,4%</b>	<b>25,9%</b>	<b>4,3 p.p.</b>	<b>5,8 p.p.</b>	<b>29,6%</b>	<b>27,6%</b>	<b>2,0 p.p.</b>
<b>EBITDA</b>	<b>14.584</b>	<b>10.463</b>	<b>5.285</b>	<b>39,4%</b>	<b>176,0%</b>	<b>25.045</b>	<b>15.986</b>	<b>56,7%</b>
<b>Margem EBITDA</b>	<b>10,9%</b>	<b>8,2%</b>	<b>4,1%</b>	<b>2,7 p.p.</b>	<b>6,9 p.p.</b>	<b>9,6%</b>	<b>6,1%</b>	<b>3,5 p.p.</b>
<b>Resultado líquido</b>	<b>(1.042)</b>	<b>(2.866)</b>	<b>(2.766)</b>	<b>-63,7%</b>	<b>-62,3%</b>	<b>(3.910)</b>	<b>(2.602)</b>	<b>50,3%</b>
<b>Margem líquida</b>	<b>-0,8%</b>	<b>-2,2%</b>	<b>-2,1%</b>	<b>1,5 p.p.</b>	<b>1,3 p.p.</b>	<b>-1,5%</b>	<b>-1,0%</b>	<b>(0,5) p.p.</b>

Na análise entre os períodos do 2T19 e o 2T18 percebe-se uma evolução na receita líquida de 2,6%, o que proporcionou um ganho de R\$ 3,442 milhões à Companhia na performance comparativa entre os segundos trimestres. No ano de 2019, a variação trimestral somou R\$ 6,118 milhões, equivalentes a uma performance 4,8% superior ao primeiro trimestre.

## Comentário do Desempenho

Relatório da Administração 2T2019

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

6

Notadamente o ganho de performance do ano corrente é evidenciado pela evolução da margem bruta, havendo aumento de 4,3 p.p. relativamente ao trimestre anterior, e aumento de 5,8 p.p. em relação ao mesmo período do ano de 2018. Na avaliação semestral, o ganho de eficiência é de 2,0 p.p. no ano de 2019 quando comparado com o mesmo período do ano anterior.

O segmento Contact se demonstrou mais estável em sua capacidade de manter crescimento e gerar valor. O segmento Cobrança vem sofrendo mais oscilações provenientes da situação macroeconômica, disponibilidade de crédito e desemprego no país. Por fim, o segmento Tecnologia mostra números promissores e é composto por ganhos verificados na Companhia e também em sua controlada.

### CUSTOS

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. <i>(em milhares de R\$ ou %)</i>	2T19	1T19	2T18	% Variação vs.		1S19	1S18	% Variação
				1T19	2T18			
<b>Receita bruta</b>	<b>147.726</b>	<b>141.240</b>	<b>143.139</b>	<b>4,6%</b>	<b>3,2%</b>	<b>288.966</b>	<b>286.508</b>	<b>0,9%</b>
(-) Deduções da receita	(14.126)	(13.758)	(12.981)	<b>2,7%</b>	<b>8,8%</b>	(27.884)	(25.286)	<b>10,3%</b>
<b>Receita líquida</b>	<b>133.600</b>	<b>127.482</b>	<b>130.158</b>	<b>4,8%</b>	<b>2,6%</b>	<b>261.082</b>	<b>261.222</b>	<b>-0,1%</b>
<b>(-) Custos operacionais</b>	<b>(91.244)</b>	<b>(92.498)</b>	<b>(96.435)</b>	<b>-1,4%</b>	<b>-5,4%</b>	<b>(183.742)</b>	<b>(189.090)</b>	<b>-2,8%</b>
Pessoal	(76.423)	(79.628)	(81.557)	<b>-4,0%</b>	<b>-6,3%</b>	(156.051)	(158.559)	<b>-1,6%</b>
Serviços de terceiros	(13.360)	(12.102)	(13.925)	<b>10,4%</b>	<b>-4,1%</b>	(25.462)	(28.764)	<b>-11,5%</b>
Outros custos	(1.461)	(768)	(953)	<b>90,3%</b>	<b>53,4%</b>	(2.229)	(1.767)	<b>26,2%</b>
<b>Lucro bruto</b>	<b>42.355</b>	<b>34.984</b>	<b>33.723</b>	<b>21,1%</b>	<b>25,6%</b>	<b>77.339</b>	<b>72.132</b>	<b>7,2%</b>
<b>Margem operacional</b>	<b>31,7%</b>	<b>27,4%</b>	<b>25,9%</b>	<b>4,3 p.p.</b>	<b>5,8 p.p.</b>	<b>29,6%</b>	<b>27,6%</b>	<b>2,0 p.p.</b>

A Companhia tem conquistado oportunidades de eficiência que permitem aumentar a margem operacional. O panorama geral dos custos é de redução, sendo verificada uma involução de 1,4% na comparação trimestral do ano corrente. Relativamente ao mesmo trimestre do ano anterior, a redução é de 5,4%.

**CUSTOS COM PESSOAL:** No comparativo dos trimestres de 2019, houve uma redução no custo com pessoal, passando de R\$ 79,628 milhões no 1T19 para R\$ 76,423 milhões no 2T19, demonstrando um recuo de 4,0%. A redução era esperada pela Companhia e retrata com fidelidade os impactos da reestruturação e da busca por eficiência operacional.

**CUSTOS COM SERVIÇOS DE TERCEIROS:** No semestre, a variação dos custos com serviços de terceiros demonstra uma retração de 11,5%. Entre os trimestres de 2019, o incremento de custos com serviços de terceiros é de R\$ 1,258 milhões. Com a redução dos custos com pessoal, esta linha acabou sendo afetada, tendo seu saldo aumentado em patamares inferiores à redução verificada com pessoal.

## Comentário do Desempenho

7

Relatório da Administração 2T2019

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

**MARGEM OPERACIONAL:** Na avaliação semestral, quando comparado com o mesmo período do ano anterior, é possível perceber uma melhora de 7,2% no lucro bruto, permitindo um aumento de 2,0 p.p. na margem operacional.

■ **DESPESAS OPERACIONAIS**

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. <i>(em milhares de R\$ ou %)</i>	2T19	1T19	2T18	% Variação vs.		1S19	1S18	% Variação
				1T19	2T18			
<b>Despesas com vendas</b>	<b>(333)</b>	<b>(356)</b>	<b>(440)</b>	<b>-6,5%</b>	<b>-24,3%</b>	<b>(689)</b>	<b>(767)</b>	<b>-10,2%</b>
<b>Despesas gerais e administrativas</b>	<b>(36.750)</b>	<b>(33.192)</b>	<b>(31.651)</b>	<b>10,7%</b>	<b>16,1%</b>	<b>(69.942)</b>	<b>(66.414)</b>	<b>5,3%</b>
Despesas com pessoal	(16.599)	(13.123)	(13.527)	<b>26,5%</b>	<b>22,7%</b>	(29.722)	(27.746)	<b>7,1%</b>
Depreciação e amortização	(9.455)	(8.804)	(4.381)	<b>7,4%</b>	<b>115,8%</b>	(18.259)	(11.715)	<b>55,9%</b>
Serviços de terceiros e material de consumo	(5.739)	(7.501)	(8.588)	<b>-23,5%</b>	<b>-33,2%</b>	(13.240)	(16.534)	<b>-19,9%</b>
Outras despesas	(4.957)	(3.764)	(5.155)	<b>31,7%</b>	<b>-3,8%</b>	(8.721)	(10.419)	<b>-16,3%</b>
<b>Outras receitas (despesas) operacionais</b>	<b>(142)</b>	<b>190</b>	<b>(728)</b>	<b>-174,7%</b>	<b>-80,5%</b>	<b>48</b>	<b>(682)</b>	<b>-107,0%</b>
<b>Despesas operacionais</b>	<b>(37.225)</b>	<b>(33.358)</b>	<b>(32.819)</b>	<b>11,6%</b>	<b>13,4%</b>	<b>(70.583)</b>	<b>(67.863)</b>	<b>4,0%</b>
<b>% da receita líquida</b>	<b>27,9%</b>	<b>26,2%</b>	<b>25,2%</b>	<b>1,7 p.p.</b>	<b>2,7 p.p.</b>	<b>27,0%</b>	<b>26,0%</b>	<b>1,0 p.p.</b>

**DESPESAS COM PESSOAL:** Apresentou avanço de 7,1% na comparação semestral. Esse aumento reflete uma mudança no perfil de profissional da empresa para um perfil mais especializado em função da transformação da companhia para agora uma empresa de tecnologia.

**DEPRECIÇÃO E AMORTIZAÇÃO:** Verbas decorrentes de depreciação e amortização estão demonstrando uma evolução no comparativo semestral. São causadores deste aumento o início da amortização do valor justo decorrente da aquisição da empresa controlada AYTU (R\$ 1,270 milhões), classificada pela Companhia como investimento, e a adoção das premissas trazidas pela implantação do IFRS 16 (R\$ 3,448 milhões), em função dos contratos de locação de imóveis, tratando-os como ativos imobilizados e com consequente baixa por depreciação. A série de investimentos realizados em 2018, visando reestruturação da empresa, formam a terceira variável responsável pelo aumento nessa linha.

**DESPESAS COM SERVIÇOS DE TERCEIROS E MATERIAL DE CONSUMO:** As despesas de serviços também são afetadas pela implantação do IFRS 16. Antes impactadas pelas despesas com locações de imóveis, agora não sofrem variação em função deste gasto, demonstrando assim uma redução no período.

## Comentário do Desempenho

8

Relatório da Administração 2T2019

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

■ **EBITDA**

<b>Flex Gestão de Relacionamentos S.A.</b> <i>(em milhares de R\$ ou %)</i>	<b>2T19</b>	<b>1T19</b>	<b>2T18</b>	<b>% Variação vs.</b>		<b>1S19</b>	<b>1S18</b>	<b>% Variação</b>
				<b>1T19</b>	<b>2T18</b>			
<b>Lucro (prejuízo) líquido</b>	<b>(1.042)</b>	<b>(2.866)</b>	<b>(2.766)</b>	<b>-63,7%</b>	<b>-62,3%</b>	<b>(3.910)</b>	<b>(2.602)</b>	<b>50,3%</b>
(+) Imposto de renda e contribuição social	(600)	(1.424)	(1.683)	<b>-57,9%</b>	<b>-64,3%</b>	(2.024)	(1.329)	<b>52,3%</b>
(+) Resultado financeiro líquido / IFRS16	6.771	5.917	5.352	<b>14,4%</b>	<b>26,5%</b>	12.688	8.202	<b>54,7%</b>
(+) Depreciação / amortização / IFRS16	9.454	8.835	4.381	<b>7,0%</b>	<b>115,8%</b>	18.289	11.715	<b>56,1%</b>
<b>EBITDA *</b>	<b>14.583</b>	<b>10.462</b>	<b>5.285</b>	<b>39,4%</b>	<b>175,9%</b>	<b>25.043</b>	<b>15.986</b>	<b>56,7%</b>
<b>IFRS 16</b>								
Amortização arrendamentos mercantis	<b>(1.750)</b>	<b>(1.698)</b>	-	<b>3,1%</b>	<b>N/A</b>	(3.448)	-	<b>N/A</b>
Juros sobre arrendamentos mercantis	<b>(1.233)</b>	<b>(930)</b>	-	<b>32,6%</b>	<b>N/A</b>	(2.163)	-	<b>N/A</b>
<b>Efeito IFRS 16</b>	<b>(2.984)</b>	<b>(2.628)</b>	-	<b>13,5%</b>	<b>N/A</b>	<b>(5.611)</b>	-	<b>N/A</b>
<b>EBITDA sem IFRS 16</b>	<b>11.600</b>	<b>7.834</b>	<b>5.285</b>	<b>48,1%</b>	<b>N/A</b>	<b>19.431</b>	<b>15.986</b>	<b>21,6%</b>
Gastos com reestruturação	<b>(2.888)</b>	<b>(962)</b>	-	<b>200,3%</b>	<b>N/A</b>	(3.850)	-	<b>N/A</b>
<b>EBITDA ajustado</b>	<b>17.472</b>	<b>11.424</b>	<b>5.285</b>	<b>52,9%</b>	<b>230,6%</b>	<b>28.893</b>	<b>15.986</b>	<b>80,7%</b>
<b>EBITDA ajustado sem IFRS 16</b>	<b>14.488</b>	<b>8.796</b>	<b>5.285</b>	<b>64,7%</b>	<b>174,1%</b>	<b>23.282</b>	<b>15.986</b>	<b>45,6%</b>
<b>Margem EBITDA</b>	<b>10,9%</b>	<b>8,2%</b>	<b>4,1%</b>	<b>2,7 p.p.</b>	<b>6,9 p.p.</b>	<b>9,6%</b>	<b>6,1%</b>	<b>3,5 p.p.</b>
<b>Margem EBITDA sem IFRS 16</b>	<b>8,7%</b>	<b>6,1%</b>	<b>4,1%</b>	<b>2,5 p.p.</b>	<b>4,6 p.p.</b>	<b>7,4%</b>	<b>6,1%</b>	<b>1,3 p.p.</b>
<b>Margem EBITDA ajustado sem IFRS 16</b>	<b>10,8%</b>	<b>6,9%</b>	<b>4,1%</b>	<b>3,9 p.p.</b>	<b>6,8 p.p.</b>	<b>8,9%</b>	<b>6,1%</b>	<b>2,8 p.p.</b>

\* 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) foi de 10,9% no trimestre corrente e apresentou um avanço de 2,7 p.p em relação ao 1T19.

Na comparação com o ano anterior, excluindo-se os efeitos do IFRS 16, a melhora foi de 4,6 p.p. O impacto da implantação da norma IFRS 16 acaba por trazer uma nova visão para o EBITDA, uma vez os contratos de arrendamentos operacionais (que geravam impacto negativo no EBITDA) são registrados como depreciação/amortização do direito de uso registrado no balanço patrimonial.

Durante o primeiro semestre de 2019, em função dos ganhos de eficiência por implementação de tecnologia, a companhia teve custos não recorrentes de reestruturação no montante de R\$ 3,850 milhões.

Desconsiderando os custos de reestruturação e do IFRS 16 os saldos tiveram uma melhora de 3,9 p.p. na margem EBITDA entre os primeiros trimestres de 2019. No comparativo dos segundos trimestres, a melhora alcança os 6,8 p.p. Ainda, no comparativo semestral, a evolução é de 2,8 p.p. na margem padronizada

## Comentário do Desempenho

Relatório da Administração 2T2019

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

9

### RESULTADO FINANCEIRO LÍQUIDO

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	2T19	1T19	2T18	% Variação vs.		1S19	1S18	% Variação
				1T19	2T18			
<b>Resultado financeiro</b>	<b>(6.771)</b>	<b>(5.916)</b>	<b>(5.352)</b>	<b>14,5%</b>	<b>26,5%</b>	<b>(12.687)</b>	<b>(8.202)</b>	<b>54,7%</b>
Receitas financeiras	468	291	376	<b>60,9%</b>	<b>24,6%</b>	759	736	<b>3,2%</b>
Despesas financeiras	(7.240)	(6.207)	(5.728)	<b>16,6%</b>	<b>26,4%</b>	(13.447)	(8.938)	<b>50,4%</b>

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 no resultado financeiro a partir de 2019, tendo aumentado os saldos médios de empréstimos, financiamentos e aplicações financeiras.

O resultado financeiro também é impactado pela adoção do IFRS 16. Desta forma, embora se perceba uma evolução de, aproximadamente, R\$ 4,400 milhões no comparativo da perda financeira semestral, não há como deixar de constar que esta mutação tem fundamento atrelado à mudança de critério contábil (R\$ 2,163 milhões).

A variação trimestral do ano de 2019 permite notar um acréscimo de, apenas, R\$ 856 mil, justificados pelas mudanças no mix da carteira de captação de recursos no mercado financeiro.

### RESULTADO LÍQUIDO

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	2T19	1T19	2T18	% Variação vs.		1S19	1S18	% Variação
				1T19	2T18			
<b>Resultado líquido</b>	<b>(1.042)</b>	<b>(2.868)</b>	<b>(2.766)</b>	<b>63,7%</b>	<b>63,7%</b>	<b>(3.910)</b>	<b>(2.602)</b>	<b>-50,3%</b>
<b>Margem líquida</b>	<b>-0,8%</b>	<b>-2,2%</b>	<b>-2,1%</b>	<b>1,5 p.p.</b>	<b>1,3 p.p.</b>	<b>-1,5%</b>	<b>-1,0%</b>	<b>(0,5) p.p.</b>

Os esforços da Companhia em reverter os resultados alcançados em 2018 são notados na evolução do resultado líquido no 2T19. Ancorado pelo ganho de performance evidenciado na redução de custos e aumento sistemático das receitas operacionais, o resultado do 2T19 foi 63,7% melhor quando comparado com o trimestre anterior e também comparado com o mesmo período do ano de 2018. Assim, a margem líquida passou a ser 1,5 p.p melhor na variação trimestral.

## Comentário do Desempenho

10

Relatório da Administração 2T2019

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

### ■ INVESTIMENTOS

A Companhia segue com a política de investimentos de longo prazo em seu patrimônio, de forma a gerar resultados positivos subsequentes. No 2T19 o Capex representou 6,1% da receita líquida. No semestre, o investimento total soma 5,2% da receita líquida do ano corrente. Os números reforçam a importância dos investimentos realizados pela Companhia no âmbito de seu planejamento estratégico para os próximos anos, visando transformação tecnológica e oferecer produtos de maior valor agregado aos clientes.

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	2T19	1T19	2T18	% Variação vs.		1S19	1S18	% Variação
				1T19	2T18			
Investimentos totais	8.184	5.422	9.862	<b>50,9%</b>	<b>-17,0%</b>	13.606	15.503	<b>-12,2%</b>
% receita líquida	6,1%	4,3%	7,6%	<b>1,8 p.p.</b>	<b>(1,5) p.p.</b>	5,2%	5,9%	<b>(0,7) p.p.</b>

Nota-se no tempo uma mudança no perfil de investimento da companhia. Num passado não muito distante a Companhia investiu montantes importantes em infraestrutura de sites para seu crescimento em negócios tradicionais. Com o aumento de eficiência operacional, passa a ser possível o crescimento sem a necessidade de mais espaço físico. Com isso a Companhia muda sua estratégia de investimento para capital intelectual. Os investimentos em equipamentos apresentam maior estabilidade.

### ■ FLUXO DE CAIXA

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	2T19	1T19	2T18	% Variação vs.		1S19	1S18	% Variação
				1T19	2T18			
Operacional	(7.553)	(3.885)	12.927	<b>-94,4%</b>	<b>-158,4%</b>	(11.438)	15.774	<b>-172,5%</b>
Investimento	(9.496)	(11.846)	(10.733)	<b>19,8%</b>	<b>11,5%</b>	(21.342)	(17.287)	<b>-23,5%</b>
Financiamento	21.556	2.387	401	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>	23.943	(3.073)	<b>N/A</b>
<b>Aumento (redução) de caixa</b>	<b>4.507</b>	<b>(13.344)</b>	<b>2.595</b>	<b>133,8%</b>	<b>-73,7%</b>	<b>(8.837)</b>	<b>(4.586)</b>	<b>-92,7%</b>

**OPERACIONAL:** Dois fatores impactaram negativamente esse indicador nos dois primeiros trimestres de 2019. O primeiro, circunstancial, se deu pelo fato de os dois trimestres terem seu último dia durante um fim de semana. Com isso, recebimentos importantes que são programados por nossos clientes para acontecer no último dia do mês acabaram sendo realizados no primeiro dia do mês seguinte. Um outro impacto importante se deu em função do perfil de negociação dos parcelamentos de recuperação de crédito (Cobrança) onde, em função do ambiente

## Comentário do Desempenho

11

Relatório da Administração 2T2019

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

macroeconômico, passaram a ser oferecidos prazos mais longos para as negociações de dívida, com isso alonga-se o prazo de recebimento dos honorários dessas negociações.

**INVESTIMENTO:** 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 de controladas, acarretaram um consumo de caixa no montante de R\$21,342 milhões no 1S2019.

**FINANCIAMENTO:** Embora tenham ocorrido amortizações de empréstimos e financiamentos no período, houve um aumento de R\$ 23,943 milhões devido a reforço contratado no primeiro semestre de 2019 para fazer frente ao caixa mínimo estipulado pela gestão financeira. Também foram contratadas operações com intenção de quitar obrigações de curto prazo decorrentes da aquisição de controladas.

### ■ ESTRUTURA DE CAPITAL

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. <i>(em milhares de R\$ ou %)</i>	30/06/2019	31/03/2019	30/06/2018	% Variação vs.	
				31/03/2019	30/06/2018
<b>Empréstimos e financiamentos</b>					
Circulante	66.853	58.896	72.825	13,5%	-8,2%
Não circulante	93.257	89.306	38.962	4,4%	139,4%
Instrumentos financeiros derivativos	(181)	(852)	(1.544)	-78,8%	-88,3%
<b>Dívida bruta</b>	<b>159.929</b>	<b>147.350</b>	<b>110.243</b>	<b>8,5%</b>	<b>45,1%</b>
(-) Disponibilidades	(18.996)	(14.489)	(14.000)	31,1%	35,7%
<b>Dívida líquida</b>	<b>140.933</b>	<b>132.861</b>	<b>96.243</b>	<b>6,1%</b>	<b>46,4%</b>
<b>EBITDA 12M</b>	<b>57.541</b>	<b>48.326</b>	<b>41.515</b>	<b>19,1%</b>	<b>38,6%</b>
<b>IFRS 16</b>					
Amortização arrendamentos mercantis	(3.448)	(1.698)	-	103,1%	N/A
Juros sobre arrendamentos mercantis	(2.163)	(930)	-	132,6%	N/A
<b>Efeito IFRS 16</b>	<b>(5.611)</b>	<b>(2.628)</b>	<b>-</b>	<b>113,5%</b>	<b>N/A</b>
<b>EBITDA sem IFRS 16</b>	<b>51.930</b>	<b>45.698</b>	<b>41.515</b>	<b>13,6%</b>	<b>N/A</b>
Despesas não recorrentes	(3.850)	(3.260)	-	18,1%	N/A
<b>EBITDA Ajustado</b>	<b>61.391</b>	<b>51.586</b>	<b>41.515</b>	<b>19,0%</b>	<b>47,9%</b>
<b>EBITDA Ajustado sem IFRS 16</b>	<b>55.780</b>	<b>48.958</b>	<b>41.515</b>	<b>13,9%</b>	<b>34,4%</b>
<b>Dívida líquida/EBITDA</b>	<b>2,45</b>	<b>2,75</b>	<b>2,32</b>	<b>(0,30) p.p.</b>	<b>0,13 p.p.</b>
<b>Dívida líquida/EBITDA Ajustado</b>	<b>2,30</b>	<b>2,58</b>	<b>2,32</b>	<b>(0,28) p.p.</b>	<b>(0,02) p.p.</b>
<b>Dívida líquida/EBITDA Ajustado sem IFRS 16</b>	<b>2,53</b>	<b>2,71</b>	<b>2,32</b>	<b>(0,18) p.p.</b>	<b>0,21 p.p.</b>

## Comentário do Desempenho

Atualmente, o indicador demonstra que a Companhia possui capacidade de liquidar sua dívida com 2,66 vezes do seu EBITDA anual.

Desconsiderando os gastos não recorrentes de reestruturação, e as mudanças de critérios contábeis, a Flex demonstra capacidade de quitar suas dívidas com 2,62 vezes a sua geração de caixa.

Há monitoramento periódico dos indicadores de liquidez, permitindo que sejam elaboradas, executadas e avaliadas políticas de estrutura de capital que permitirão o atendimento dos indicadores mínimos contratados.

## Comentário do Desempenho

Relatório da Administração 2T2019

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

13

## ANEXOS

DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO (em milhares de R\$)	2T19	1T19	2T18	% Variação vs.		1S19	1S18	% Variação
				1T19	2T18			
Receita líquida	133.600	127.482	130.158	4,8%	2,6%	261.082	261.222	-0,1%
(-) Custo dos serviços prestados	(91.244)	(92.499)	(96.435)	-1,4%	-5,4%	(183.743)	(189.090)	-2,8%
<b>Resultado bruto</b>	<b>42.356</b>	<b>34.983</b>	<b>33.723</b>	<b>21,1%</b>	<b>25,6%</b>	<b>77.339</b>	<b>72.132</b>	<b>7,2%</b>
<b>Despesas operacionais</b>	<b>(37.225)</b>	<b>(33.358)</b>	<b>(32.819)</b>	<b>11,6%</b>	<b>13,4%</b>	<b>(70.583)</b>	<b>(67.863)</b>	<b>4,0%</b>
Despesas com vendas	(333)	(356)	(440)	-6,3%	-24,2%	(689)	(767)	-10,1%
Despesas gerais e administrativas	(36.750)	(33.192)	(31.651)	10,7%	16,1%	(69.942)	(66.414)	5,3%
Outras receitas e despesas operacionais	(142)	190	(728)	-174,7%	-80,5%	48	(682)	-107,0%
<b>Resultado antes do resultado financeiro e dos tributos</b>	<b>5.131</b>	<b>1.625</b>	<b>904</b>	<b>215,7%</b>	<b>467,5%</b>	<b>6.756</b>	<b>4.269</b>	<b>58,2%</b>
<b>Resultado financeiro</b>	<b>(6.772)</b>	<b>(5.916)</b>	<b>(5.352)</b>	<b>14,5%</b>	<b>26,5%</b>	<b>(12.688)</b>	<b>(8.202)</b>	<b>54,7%</b>
Receitas financeiras	468	291	376	60,8%	24,5%	759	736	3,1%
Despesas financeiras	(7.240)	(6.207)	(5.728)	16,6%	26,4%	(13.447)	(8.938)	50,4%
<b>Resultado antes dos tributos sobre o lucro</b>	<b>(1.641)</b>	<b>(4.291)</b>	<b>(4.448)</b>	<b>-61,8%</b>	<b>-63,1%</b>	<b>(5.932)</b>	<b>(3.933)</b>	<b>50,8%</b>
<b>Imposto de renda e contribuição social sobre o lucro</b>	<b>599</b>	<b>1.423</b>	<b>1.683</b>	<b>-57,9%</b>	<b>-64,4%</b>	<b>2.022</b>	<b>1.331</b>	<b>51,9%</b>
Corrente	(194)	(330)	115	-41,3%	-268,5%	(524)	-	N/A
Diferido	793	1.753	1.568	-54,8%	-49,5%	2.546	1.331	91,3%
<b>Lucro (Prejuízo) líquido do período</b>	<b>(1.042)</b>	<b>(2.868)</b>	<b>(2.765)</b>	<b>-63,7%</b>	<b>-62,3%</b>	<b>(3.910)</b>	<b>(2.602)</b>	<b>50,3%</b>

## Comentário do Desempenho

Relatório da Administração 2T2019

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

14

DEMONSTRAÇÃO DO FLUXO DE CAIXA (em milhares de R\$)	2T19	1T19	2T18	% Variação vs.		1S19	1S18	% Variação
				1T19	2T18			
<b>Fluxo de caixa gerado (consumido) nas atividades operacionais</b>	<b>(7.553)</b>	<b>(3.885)</b>	<b>12.927</b>	<b>94,4%</b>	<b>-158,4%</b>	<b>(11.438)</b>	<b>15.774</b>	<b>-172,5%</b>
Lucro (prejuízo) antes do imposto de renda e da contribuição social	(1.642)	(4.290)	(4.449)	-61,7%	-63,1%	(5.932)	(3.933)	50,8%
<b>Ajustes para conciliar o resultado</b>	<b>7.499</b>	<b>12.640</b>	<b>11.993</b>	<b>-40,7%</b>	<b>-37,5%</b>	<b>20.139</b>	<b>21.386</b>	<b>-5,8%</b>
Depreciação e amortização	7.704	7.137	4.380	7,9%	75,9%	14.841	11.715	26,7%
Amortização arrendamentos mercantis	1.750	1.698	-	3,1%	N/A	3.448	-	N/A
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	(44)	(208)	803	-78,8%	-105,5%	(252)	803	-131,4%
Provisão para riscos trabalhistas	178	18	-	888,9%	N/A	196	-	N/A
Instrumentos financeiros derivativos	671	242	1.915	177,3%	-65,0%	913	2.309	-60,5%
Juros sobre empréstimos, financiamentos e dívidas	(2.760)	3.753	4.895	-173,5%	-156,4%	993	6.559	-84,9%
<b>Variações nos ativos e passivos</b>	<b>(7.462)</b>	<b>(10.034)</b>	<b>11.869</b>	<b>-25,6%</b>	<b>-162,9%</b>	<b>(17.496)</b>	<b>7.781</b>	<b>-324,9%</b>
<b>Outros</b>	<b>(5.948)</b>	<b>(2.201)</b>	<b>(6.486)</b>	<b>170,2%</b>	<b>-8,3%</b>	<b>(8.149)</b>	<b>(9.460)</b>	<b>-13,9%</b>
Imposto de renda e contribuição social pagos	-	-	-	N/A	N/A	-	(115)	-100,0%
Juros pagos	(5.948)	(2.201)	(6.486)	170,2%	-8,3%	(8.149)	(9.345)	-12,8%
<b>Fluxo de caixa consumido pelas atividades de investimento</b>	<b>(9.496)</b>	<b>(11.846)</b>	<b>(10.733)</b>	<b>-19,8%</b>	<b>-11,5%</b>	<b>(21.342)</b>	<b>(17.287)</b>	<b>23,5%</b>
Pagamento de cotas adquiridas de controladas	(1.483)	(6.253)	(872)	-76,3%	70,1%	(7.736)	(2.592)	198,5%
Outros investimentos	171	(171)	-	-	-	-	-	N/A
Caixa incorporado de controladas	-	-	-	N/A	N/A	-	808	-100,0%
Aquisição de ativo imobilizado e intangível	(8.184)	(5.422)	(9.861)	50,9%	-17,0%	(13.606)	(15.503)	-12,2%
<b>Fluxo de caixa gerado (consumido) nas atividades de financiamento</b>	<b>21.556</b>	<b>2.387</b>	<b>401</b>	<b>803,1%</b>	<b>5275,6%</b>	<b>23.943</b>	<b>(3.073)</b>	<b>-879,1%</b>
Dividendos pagos	-	-	(1.917)	N/A	-100,0%	-	(1.917)	-100,0%
Captação de empréstimos e financiamentos	36.934	17.869	32.187	106,7%	14,7%	54.803	56.803	-3,5%
Amortização de empréstimos e financiamentos	(18.006)	(12.854)	(29.869)	40,1%	-39,7%	(30.860)	(57.959)	-46,8%
Arrendamentos mercantis	2.628	(2.628)	-	-200,0%	N/A	-	-	N/A
<b>Aumento (redução) de caixa e equivalentes de caixa</b>	<b>4.507</b>	<b>(13.344)</b>	<b>2.595</b>	<b>-133,8%</b>	<b>73,7%</b>	<b>(8.837)</b>	<b>(4.586)</b>	<b>92,7%</b>
No início do período	14.489	27.833	11.405	-47,9%	27,0%	27.833	18.586	49,8%
No final do período	18.996	14.489	14.000	31,1%	35,7%	18.996	14.000	35,7%

**Comentário do Desempenho**

15

Relatório da Administração 2T2019

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

<b>BALANÇO PATRIMONIAL - ATIVO</b> <i>(em milhares de R\$)</i>	<b>30/06/2019</b>	<b>31/12/2018</b>	<b>30/06/2019 vs. 31/12/2018</b>	<b>30/06/2018</b>	<b>30/06/2019 vs. 30/06/2018</b>
<b>Ativo total</b>	<b>400.565</b>	<b>361.393</b>	<b>10,8%</b>	<b>308.091</b>	<b>30,0%</b>
<b>Ativo circulante</b>	<b>172.311</b>	<b>162.146</b>	<b>6,3%</b>	<b>165.089</b>	<b>4,4%</b>
Caixa e equivalentes de caixa	18.996	27.833	-31,8%	14.000	35,7%
Contas a receber de clientes	127.146	110.064	15,5%	118.671	7,1%
Impostos a recuperar	4.266	5.475	-22,1%	5.541	-23,0%
Imposto de renda e contribuição social a recuperar	4.453	5.009	-11,1%	3.567	24,8%
Instrumentos financeiros derivativos	181	1.094	-83,5%	6.766	-97,3%
Outros créditos	17.269	12.671	36,3%	16.544	4,4%
<b>Ativo não circulante</b>	<b>228.254</b>	<b>199.247</b>	<b>14,6%</b>	<b>143.002</b>	<b>59,6%</b>
<b>Realizável a longo prazo</b>	<b>24.051</b>	<b>22.815</b>	<b>5,4%</b>	<b>12.267</b>	<b>96,1%</b>
Contas a receber de clientes	12.406	11.774	5,4%	-	N/A
Imposto de renda e contribuição social diferidos	5.257	2.712	93,8%	2.138	145,9%
Depósitos judiciais	3.166	5.391	-41,3%	7.583	-58,3%
Outros créditos	3.222	2.938	9,7%	2.546	26,6%
Investimentos	402	234	71,8%	190	111,6%
Imobilizado	93.825	65.909	42,4%	66.886	40,3%
Intangível	109.976	110.289	-0,3%	63.659	72,8%

## Comentário do Desempenho

Relatório da Administração 2T2019

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

16

<b>BALANÇO PATRIMONIAL - PASSIVO</b> <i>(em milhares de R\$)</i>	30/06/2019	31/12/2018	30/06/2019 vs. 31/12/2018	30/06/2018	30/06/2019 vs. 30/06/2018
<b>Passivo total e patrimônio líquido</b>	<b>400.565</b>	<b>361.393</b>	<b>10,8%</b>	<b>308.091</b>	<b>30,0%</b>
<b>Passivo circulante</b>	<b>174.867</b>	<b>153.606</b>	<b>13,8%</b>	<b>175.985</b>	<b>-0,6%</b>
Fornecedores	21.484	21.164	1,5%	20.289	5,9%
Empréstimos e financiamentos	66.853	51.242	30,5%	72.825	-8,2%
Obrigações trabalhistas	47.896	39.902	20,0%	50.912	-5,9%
Obrigações tributárias	15.476	16.044	-3,5%	18.365	-15,7%
Imposto de renda e contribuição social a recolher	2.929	3.565	-17,8%	2.290	27,9%
Aquisição de controladas	10.911	18.490	-41,0%	2.617	316,9%
Dividendos a pagar	83	83	0,0%	462	-82,0%
Instrumentos financeiros derivativos	-	-	N/A	5.222	-100,0%
Outras contas a pagar	2.362	3.116	-24,2%	3.005	-21,4%
Arrendamentos mercantis	6.873	-	N/A	-	N/A
<b>Passivo não circulante</b>	<b>157.982</b>	<b>136.161</b>	<b>16,0%</b>	<b>59.351</b>	<b>166,2%</b>
Empréstimos e financiamentos	93.257	91.457	2,0%	38.962	139,4%
Obrigações tributárias	6.961	8.372	-16,8%	10.157	-31,5%
Imposto de renda e contribuição social a recolher	4.483	5.056	-11,3%	5.792	-22,6%
Provisões para riscos trabalhistas	1.511	1.315	14,9%	680	122,1%
Aquisição de controladas	29.804	29.961	-0,5%	3.760	692,6%
Outras contas a pagar	1	-	N/A	-	N/A
Arrendamentos mercantis	21.965	-	N/A	-	N/A
<b>Patrimônio líquido</b>	<b>67.716</b>	<b>71.626</b>	<b>-5,5%</b>	<b>72.755</b>	<b>-6,9%</b>
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 período	(3.910)	-	N/A	(2.602)	50,3%
Ajuste de avaliação patrimonial	(2.133)	(2.133)	0,0%	(2.133)	0,0%

## Comentário do Desempenho

Relatório da Administração 2T2019

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

17

# 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.

Após um ano de reconhecimento e conquistas em várias dimensões em 2018, a Flex segue em 2019 consolidando sua posição como a melhor empresa de tecnologia e serviços para gestão de relacionamento com clientes.

No primeiro trimestre, com a aquisição da AITY e o amadurecimento das plataformas Zaas e xLab, a Empresa se estruturou como um ecossistema, onde 4 unidades interconectadas permitem ampliar o acesso a diferentes mercados com a oferta de soluções flexíveis e inovadoras.

## Comentário do Desempenho

Relatório da Administração 2T2019

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

18

# FLEX BPO

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

### ■ CONTACT

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

## Comentário do Desempenho

Relatório da Administração 2T2019

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

19

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

### ■ RECUPERAÇÃO DE CRÉDITOS - COBRANÇA

Nas operações de cobrança são criadas estratégias de abordagem que consideram as informações das carteiras de devedores, com ênfase nos dados fornecidos, idade da dívida e condições de negociação. A partir dessas informações são elaboradas 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.

## ■ AITY

A AITY, reconhecida no segmento como provedora de soluções tecnológicas para contact centers, ao mesmo tempo em que amplia o domínio tecnológico da Flex sobre os seus recursos também agrega uma carteira de clientes que inclui empresas líderes no segmento. Com negócios também no México, Colômbia, Peru e Equador, a Aity consolida o acesso do ecossistema ao mercado de LatAm.

## Comentário do Desempenho

Relatório da Administração 2T2019

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

20

### ■ ZAAS

O Zaas, plataforma que oferece soluções On Cloud para Gestão de Relacionamento, tem como alvo um mercado consumidor potencial duas vezes maior que o de contact centers terceirizados: o mercado das empresas que não terceirizam seu atendimento mas tem interesse em uma plataforma tecnológica completa de gestão de relacionamentos.

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.

### ■ XLAB

O xLab, unidade de inovação, consultoria e consolidação de startups que entre outros projetos foi responsável pela criação da plataforma Zaas, atua no ecossistema como desenvolvedora de soluções inovadoras para os mercados e segmentos do ecossistema.



# 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](http://www.flexcontact.com.br)

Notas I



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

## Relatório sobre a revisão de informações trimestrais

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

### Introdução

Revisamos as informações contábeis intermediárias, individuais e consolidadas, da Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (a “Companhia”), contidas no Formulário de Informações Trimestrais - ITR referente ao trimestre findo em 30 de junho de 2019, que compreendem o balanço patrimonial em 30 de junho de 2019 e as respectivas demonstrações do resultado e do resultado abrangente para os períodos de três e seis meses findos nessa data e das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o período de seis meses findo nessa data, incluindo as notas explicativas.

A Administração da Companhia é responsável pela elaboração das informações contábeis 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 contábeis intermediárias com base em nossa revisão.

### Alcance da revisão

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

### Conclusão sobre as informações intermediárias individuais e consolidadas

Com base em nossa revisão, não temos conhecimento de nenhum fato que nos leve a acreditar que as informações contábeis intermediárias individuais e consolidadas incluídas nas Informações Trimestrais acima referidas não foram elaboradas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com 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.

**Notas I****Outros assuntos****Demonstrações do valor adicionado**

Revisamos, também, as demonstrações do valor adicionado (DVA), individual e consolidada, referentes ao período de seis meses findo em 30 de junho de 2019, preparadas sob a responsabilidade da administração da Companhia, cuja apresentação nas informações 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. Essas demonstrações foram submetidas 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 foram elaboradas, em todos os seus aspectos relevantes, de forma consistente com as informações contábeis intermediárias tomadas em conjunto.

Blumenau, 14 de agosto de 2019.

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

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

# ÍNDICE

BALANÇOS PATRIMONIAIS .....	1
DEMONSTRAÇÕES DE RESULTADO .....	3
DEMONSTRAÇÕES DO RESULTADO ABRANGENTE .....	5
DEMONSTRAÇÕES DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO .....	7
DEMONSTRAÇÕES DO FLUXO DE CAIXA .....	8
DEMONSTRAÇÕES DO VALOR ADICIONADO .....	9
1 CONTEXTO OPERACIONAL.....	10
2 DECLARAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO E BASE DE PREPARAÇÃO E APRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS .....	12
3 RESUMO DAS PRINCIPAIS PRÁTICAS CONTÁBEIS.....	13
4 GESTÃO DE RISCO FINANCEIRO.....	14
5 APRESENTAÇÃO DE INFORMAÇÕES POR SEGMENTOS .....	20
6 INSTRUMENTOS FINANCEIROS POR CATEGORIA.....	21
7 QUALIDADE DO CRÉDITO DOS ATIVOS FINANCEIROS .....	22
8 CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA.....	22
9 CONTAS A RECEBER DE CLIENTES E OUTRAS CONTAS A RECEBER.....	23
10 IMPOSTOS A RECUPERAR.....	24
11 INVESTIMENTOS.....	24
12 IMOBILIZADO.....	27
13 INTANGÍVEL .....	29
14 EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS .....	31
15 OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS.....	33
16 OBRIGAÇÕES FISCAIS .....	33
17 PROVISÕES.....	36
18 PATRIMÔNIO LÍQUIDO.....	37
19 RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA .....	38
20 CUSTOS E DESPESAS POR NATUREZA E FUNÇÃO.....	38
21 RECEITAS E DESPESAS FINANCEIRAS .....	39
22 IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL.....	40
23 LUCRO (PREJUÍZO) POR AÇÃO .....	40
24 COBERTURAS DE SEGUROS.....	41
25 TRANSAÇÕES QUE NÃO AFETARAM O CAIXA .....	41
26 SALDOS E TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS.....	42
27 ARRENDAMENTOS MERCANTIS.....	42

# BALANÇOS PATRIMONIAIS

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

## ATIVO

	Notas	Controladora		Consolidado	
		30/06/2019	31/12/2018	30/06/2019	31/12/2018
<b>Ativo circulante</b>					
Caixa e equivalentes de caixa	8	18.671	27.325	18.996	27.833
Contas a receber de clientes	9	124.008	107.634	127.146	110.064
Impostos a recuperar	10	4.243	5.453	4.266	5.475
Imposto de renda e contribuição social a recuperar	10	3.671	4.226	4.453	5.009
Instrumentos financeiros derivativos	15	181	1.094	181	1.094
Outros créditos		17.182	12.624	17.269	12.671
<b>Total do ativo circulante</b>		<b>167.956</b>	<b>158.356</b>	<b>172.311</b>	<b>162.146</b>
<b>Ativo não circulante</b>					
Contas a receber de clientes	9	12.406	11.774	12.406	11.774
Imposto de renda e contribuição social diferidos	17	5.258	2.712	5.257	2.712
Outros créditos		3.147	5.374	3.166	5.391
Depósitos judiciais	18	3.222	2.938	3.222	2.938
		<b>24.033</b>	<b>22.798</b>	<b>24.051</b>	<b>22.815</b>
Investimentos	11	44.172	44.401	402	234
Imobilizado	12	93.369	65.494	93.825	65.909
Intangível	13	69.717	69.707	109.976	110.289
<b>Total do ativo não circulante</b>		<b>231.291</b>	<b>202.400</b>	<b>228.254</b>	<b>199.247</b>
<b>Total do ativo</b>		<b>399.247</b>	<b>360.756</b>	<b>400.565</b>	<b>361.393</b>

## ■ PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO

	Notas	Controladora		Consolidado	
		30/06/2019	31/12/2018	30/06/2019	31/12/2018
<b>Passivo circulante</b>					
Fornecedores	14	22.311	22.466	21.484	21.164
Empréstimos e financiamentos	15	66.853	51.242	66.853	51.242
Obrigações trabalhistas	16	46.619	38.742	47.896	39.902
Obrigações tributárias	17	15.417	15.921	15.476	16.044
Imposto de renda e contribuição social a recolher	17	2.337	3.004	2.929	3.565
Aquisição de controladas	11	10.911	18.490	10.911	18.490
Dividendos a pagar		-	-	83	83
Outras contas a pagar		2.229	3.104	2.362	3.116
Arrendamentos mercantis	28	6.873	-	6.873	-
<b>Total do passivo circulante</b>		<b>173.550</b>	<b>152.969</b>	<b>174.867</b>	<b>153.606</b>
<b>Passivo não circulante</b>					
Empréstimos e financiamentos	15	93.257	91.457	93.257	91.457
Obrigações tributárias	17	6.961	8.372	6.961	8.372
Imposto de renda e contribuição social a recolher	17	4.483	5.056	4.483	5.056
Provisões para riscos cíveis, tributários e trabalhistas	18	1.511	1.315	1.511	1.315
Aquisição de controladas	11	29.804	29.961	29.804	29.961
Outras contas a pagar		-	-	1	-
Arrendamentos mercantis	28	21.965	-	21.965	-
<b>Total do passivo não circulante</b>		<b>157.981</b>	<b>136.161</b>	<b>157.982</b>	<b>136.161</b>
<b>Patrimônio líquido</b>	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		(3.910)	-	(3.910)	-
<b>Total do patrimônio líquido</b>		<b>67.716</b>	<b>71.626</b>	<b>67.716</b>	<b>71.626</b>
<b>Total do passivo e patrimônio líquido</b>		<b>399.247</b>	<b>360.756</b>	<b>400.565</b>	<b>361.393</b>

As notas explicativas são parte integrante das informações financeiras intermediárias.

# DEMONSTRAÇÕES DE RESULTADO

Semestres findos em 30 de junho de 2019 e 2018

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

	Notas	Controladora		Consolidado
		Semestre findo em 30/06/2019	Semestre findo em 30/06/2018	Semestre findo em 30/06/2019
Receita operacional líquida	20	257.120	261.222	261.082
Custo dos serviços prestados	21	(180.611)	(189.090)	(183.743)
<b>Lucro bruto</b>		<b>76.509</b>	<b>72.132</b>	<b>77.339</b>
<b>RECEITAS (DESPESAS) OPERACIONAIS</b>				
Despesas com vendas	21	(572)	(767)	(689)
Despesas administrativas e gerais	21	(70.782)	(66.414)	(69.942)
Resultado de equivalência patrimonial	11	1.044	-	-
Outras receitas (despesas) operacionais	21	41	(682)	48
<b>LUCRO OPERACIONAL</b>		<b>6.240</b>	<b>4.269</b>	<b>6.756</b>
Despesas financeiras	22	(13.435)	(8.938)	(13.447)
Receitas financeiras	22	739	736	759
<b>Lucro (prejuízo) antes dos impostos</b>		<b>(6.456)</b>	<b>(3.933)</b>	<b>(5.932)</b>
Imposto de renda e contribuição social diferido e corrente	23			
Imposto de renda e contribuição social corrente		-	-	(522)
Imposto de renda e contribuição social diferido		2.546	1.331	2.544
<b>Lucro (prejuízo) líquido do período</b>		<b>(3.910)</b>	<b>(2.602)</b>	<b>(3.910)</b>
Atribuível a acionistas da companhia		(3.910)	(2.602)	(3.910)
<b>Lucro (prejuízo) básico e diluído por ações - em R\$ por ação</b>	24	<b>(1,20)</b>	<b>(0,80)</b>	<b>(1,20)</b>

As notas explicativas são parte integrante das informações financeiras intermediárias.

# DEMONSTRAÇÕES DE RESULTADO

Período de três meses findos em 30 de junho de 2019 e 2018

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

	Notas	Controladora		Consolidado
		Trimestre findo em 30/06/2019	Trimestre findo em 30/06/2018	Trimestre findo em 30/06/2019
Receita operacional líquida	20	131.674	130.158	133.600
Custo dos serviços prestados	21	(89.582)	(96.435)	(91.244)
<b>Lucro bruto</b>		<b>42.092</b>	<b>33.723</b>	<b>42.356</b>
<b>RECEITAS (DESPESAS) OPERACIONAIS</b>				
Despesas com vendas	21	(266)	(440)	(333)
Despesas administrativas e gerais	21	(37.125)	(31.651)	(36.750)
Resultado de equivalência patrimonial		392	-	-
Outras receitas (despesas) operacionais	21	(146)	(728)	(142)
<b>LUCRO OPERACIONAL</b>		<b>4.947</b>	<b>904</b>	<b>5.131</b>
Despesas financeiras	22	(7.233)	(5.728)	(7.240)
Receitas financeiras	22	449	376	468
<b>Lucro (prejuízo) antes dos impostos</b>		<b>(1.837)</b>	<b>(4.448)</b>	<b>(1.641)</b>
Imposto de renda e contribuição social diferido e corrente	23			
Imposto de renda e contribuição social corrente		-	-	(194)
Imposto de renda e contribuição social diferido		795	1.683	793
<b>Lucro (prejuízo) líquido do período</b>		<b>(1.042)</b>	<b>(2.765)</b>	<b>(1.042)</b>
Atribuível a acionistas da companhia		(1.042)	(2.765)	(1.042)
<b>Lucro (prejuízo) básico e diluído por ações - em R\$ por ação</b>	24	<b>(0,32)</b>	<b>(0,85)</b>	<b>(0,32)</b>

As notas explicativas são parte integrante das informações financeiras intermediárias.

**Notas Explicativas**

5

# DEMONSTRAÇÕES DO RESULTADO ABRANGENTE

Semestres findos em 30 de junho de 2019 e 2018  
(Em milhares de reais – R\$)

	Controladora		Consolidado
	Semestre findo em 30/06/2019	Semestre findo em 30/06/2018	Semestre findo em 30/06/2019
Lucro (prejuízo) líquido do período	(3.910)	(2.602)	(3.910)
Resultado abrangente do período	<b>(3.910)</b>	<b>(2.602)</b>	<b>(3.910)</b>
Atribuível a			
Acionistas da Companhia			(3.910)
			<b>(3.910)</b>

As notas explicativas são parte integrante das informações financeiras intermediárias.

# DEMONSTRAÇÕES DO RESULTADO ABRANGENTE

Períodos de três meses findo em 30 de junho de 2019 e 2018  
(Em milhares de reais – R\$)

	Controladora		Consolidado
	Trimestre findo em 30/06/2019	Trimestre findo em 30/06/2018	Trimestre findo em 30/06/2019
Lucro líquido do período	(1.042)	(2.765)	(1.042)
Resultado abrangente do período	<b>(1.042)</b>	<b>(2.765)</b>	<b>(1.042)</b>
Atribuível a			
Acionistas da Companhia			(1.042)
			<b>(1.042)</b>

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 30 de junho de 2019 e 2018  
(Em milhares de reais – R\$)

	Atribuível aos acionistas da Controladora				
	Capital social	Reserva legal	Retenção de lucros	Prejuízos acumulados	Ajuste de avaliação patrimonial
<b>Saldos em 31 de dezembro de 2017</b>	<b>65.000</b>	<b>1.010</b>	<b>11.480</b>	-	(2.602)
Lucro do exercício	-	-	-	(2.602)	
<b>Saldos em 30 de junho de 2018</b>	<b>65.000</b>	<b>1.010</b>	<b>11.480</b>	<b>(2.602)</b>	<b>(2.602)</b>
<b>Saldos em 31 de dezembro de 2018</b>	<b>65.000</b>	<b>1.010</b>	<b>7.749</b>	-	(2.602)
Prejuízo do exercício	-	-	-	(3.910)	
<b>Saldos em 30 de junho de 2019</b>	<b>65.000</b>	<b>1.010</b>	<b>7.749</b>	<b>(3.910)</b>	<b>(2.602)</b>

As notas explicativas são parte integrante das informações financeiras intermediárias.

Amortização Arrendamentos Mercantis	3.448	-	3.448
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	(252)	803	(252)
Equivalência patrimonial	(1.044)	-	-
Instrumentos financeiros derivativos	913	2.309	913
Juros sobre passivos financeiros	993	6.559	993
Provisões	196	-	196
	<b>12.574</b>	<b>17.453</b>	<b>14.207</b>
<b>VARIAÇÕES NOS ATIVOS E PASSIVOS</b>			
<b>AUMENTO (REDUÇÃO) NO ATIVO</b>			
Contas a receber	(16.755)	(13.747)	(17.072)
Impostos a recuperar	1.765	(24)	1.765
Outros créditos	(2.331)	663	(2.373)
<b>AUMENTO (REDUÇÃO) DE PASSIVO</b>			
Fornecedores	(155)	3.449	(320)
Obrigações trabalhistas	7.877	9.821	7.994
Obrigações tributárias	(1.915)	6.696	(1.979)
Outras contas a pagar	(875)	923	(754)
Arrendamentos Mercantis	(4.734)	-	(4.734)
Juros pagos	(7.761)	(9.345)	(8.149)
Imposto de renda e contribuição social pagos	-	(115)	(23)
<b>Fluxo de caixa gerado (consumido) nas atividades operacionais</b>	<b>(12.310)</b>	<b>15.774</b>	<b>(11.438)</b>
<b>FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO</b>			
Pagamento de cotas adquiridas de controladas	(7.736)	(2.592)	(7.736)
Caixa incorporado de controladas	-	808	-
Aquisições de ativo imobilizado e intangível	(12.551)	(15.503)	(13.606)
<b>Caixa líquido proveniente das atividades de investimento</b>	<b>(20.287)</b>	<b>(17.287)</b>	<b>(21.342)</b>
<b>FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO</b>			
Dividendos pagos	-	(1.917)	-
Captação de empréstimos e financiamentos	54.803	56.803	54.803
Amortização de empréstimos e financiamentos	(30.860)	(57.959)	(30.860)
<b>Caixa líquido proveniente das atividades de financiamento</b>	<b>23.943</b>	<b>(3.073)</b>	<b>23.943</b>
<b>SALDO DE CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA</b>			
Caixa e equivalentes de caixa no início do período	27.325	18.586	27.833
Caixa e equivalentes de caixa no final do período	18.671	14.000	18.996
<b>AUMENTO (REDUÇÃO) DE CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA</b>	<b>(8.654)</b>	<b>(4.586)</b>	<b>(8.837)</b>

As notas explicativas são parte integrante das informações financeiras intermediárias.

<b>1. RECEITAS</b>		<b>284.629</b>	<b>285.827</b>	<b>289.225</b>
Vendas de serviços	20	284.377	286.508	288.966
Outras receitas operacionais		-	122	7
Provisão para créditos de liquidação duvidosa		252	(803)	252
<b>2. INSUMOS E SERVIÇOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS</b>		<b>(49.124)</b>	<b>(51.506)</b>	<b>(48.228)</b>
Custos dos serviços prestados		(28.413)	(30.530)	(28.413)
Materiais, energia, serviços de terceiros e outros		(20.711)	(20.976)	(19.815)
<b>3. VALOR ADICIONADO BRUTO (1 ; 2)</b>		<b>235.505</b>	<b>234.321</b>	<b>240.997</b>
<b>4. DEPRECIÇÃO E AMORTIZAÇÃO</b>		<b>(14.776)</b>	<b>(11.715)</b>	<b>(14.841)</b>
Depreciação e amortização	21	(14.776)	(11.715)	(14.841)
<b>5. VALOR ADICIONADO LÍQUIDO (3 ; 4)</b>		<b>220.729</b>	<b>222.606</b>	<b>226.156</b>
<b>6. VALOR ADICIONADO RECEBIDO EM TRANSFERÊNCIA</b>		<b>1.783</b>	<b>736</b>	<b>759</b>
Resultado de equivalência patrimonial	11	1.044	-	-
Receitas financeiras	22	739	736	759
<b>7. VALOR ADICIONADO PARA DISTRIBUIÇÃO (5 + 6)</b>		<b>222.512</b>	<b>223.342</b>	<b>226.915</b>
<b>8. DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO</b>		<b>222.512</b>	<b>223.342</b>	<b>226.915</b>
<b>PESSOAL</b>	21	<b>182.561</b>	<b>186.305</b>	<b>185.693</b>
Remuneração direta		126.833	134.178	128.934
Benefícios		30.487	29.258	31.138
FGTS		12.298	11.226	12.511
Outros		12.943	11.643	13.110
<b>IMPOSTOS, TAXAS E CONTRIBUIÇÕES</b>		<b>25.086</b>	<b>24.246</b>	<b>26.247</b>
Federais		15.932	16.753	16.973
Municipais		9.154	7.493	9.274
<b>REMUNERAÇÃO DO CAPITAL DE TERCEIROS FINANCIADORES</b>		<b>18.775</b>	<b>15.393</b>	<b>18.885</b>
Despesas financeiras	22	13.435	8.938	13.447
Aluguéis		5.340	6.455	5.438
<b>REMUNERAÇÃO DO CAPITAL PRÓPRIO</b>		<b>(3.910)</b>	<b>(2.602)</b>	<b>(3.910)</b>
Lucro (prejuízo) do exercício		(3.910)	(2.602)	(3.910)

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  
30 de junho de 2019  
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

10

# 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

30 de junho de 2019

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

11

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:

	<b>31/12/2018</b>
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)
<b>Acervo líquido incorporado</b>	<b>465</b>

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

30 de junho de 2019

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

12

As demonstrações financeiras consolidadas compreendem as demonstrações financeiras da Companhia e sua controlada em 30 de junho 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	
				jun/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 semestre findo em 30 de junho 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  
30 de junho de 2019  
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

13

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

A emissão das informações trimestrais foi autorizada pela Diretoria Executiva e pelo Conselho de Administração em 14 de agosto 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 30 de junho 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

30 de junho de 2019

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

14

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.

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

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

15

Para mitigar esse risco, as aplicações financeiras contratadas são valorizadas com base na variação do CDI e os contratos de financiamentos existentes são de longo prazo contratados com instituições financeiras de primeira linha, com encargos calculados de acordo com as condições usuais praticadas de mercado.

**(b) RISCO DE CRÉDITO**

O risco de crédito 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	
	30/06/2019	31/12/2018	30/06/2019	31/12/2018
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 8)	18.671	27.325	18.996	27.833
Contas a receber de clientes (Nota 9)	136.414	119.408	139.552	121.838
	<b>155.085</b>	<b>146.733</b>	<b>158.548</b>	<b>149.671</b>

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 30 de junho 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 30/06/2019**

Contraparte	Vencimento	Compra/Venda	Taxa futura ativa	Saldo mar/2019
Citi	fevereiro/2020	Compra	3,82	450
CCB	julho/2019	Compra	3,31	(54)
CCB	julho/2019	Compra	3,12	28
CCB	abril/2022	Compra	3,87	(243)
				<b>181</b>

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

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

16

**INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVATIVOS EM 31/12/2018**

<b>Contraparte</b>	<b>Vencimento</b>	<b>Compra/Venda</b>	<b>Taxa futura</b>	<b>Valor justo da posição ativa</b>	<b>Valor justo da posição passiva</b>	<b>Saldo dez/2018</b>
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
						<b>1.094</b>

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.

	<b>CONTROLADORA</b>		
	<b>Menos de um ano</b>	<b>Entre um e três anos</b>	<b>Entre três e cinco anos</b>
<b>EM 30 DE JUNHO DE 2019</b>			
Fornecedores	22.311	-	-
Empréstimos e financiamentos	66.853	93.257	-
Aquisição de controladas	10.911	29.804	-
Arrendamentos mercantis	6.873	15.214	6.751
<b>EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018</b>			
Fornecedores	22.466	-	-
Empréstimos e financiamentos	51.242	74.745	6.029
Aquisição de controladas	18.490	29.961	-
	<b>CONSOLIDADO</b>		

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

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias

30 de junho de 2019

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

17

	Menos de um ano	Entre um e três anos	Entre três e cinco anos
<b>EM 30 DE JUNHO DE 2019</b>			
Fornecedores	21.484	-	-
Empréstimos e financiamentos	66.853	93.257	-
Aquisição de controladas	10.911	29.804	-
Arrendamentos mercantis	6.873	15.214	6.751
<b>EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018</b>			
Fornecedores	21.164	-	-
Empréstimos e financiamentos	51.242	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	30/06/2019		
	Ativo	Passivo	Notional
Contratos de câmbio a termo - R\$ para US\$ (Nota 15)	181	-	13.588
Empréstimos em US\$ (Nota 15)	-	13.588	-
<b>Saldos em 30 de junho de 2019</b>	<b>181</b>	<b>13.588</b>	<b>13.588</b>

Operação	Risco	CENÁRIO				
		Provável	25%	50%	-25%	-50%
Hedge Dívida em US\$	Dívida (Risco aumento US\$)	572	715	858	(429)	(286)
	Derivativo (Risco queda US\$)	572	715	858	(429)	(286)
	<b>Efeito líquido</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

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 28 de junho 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).

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

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias

30 de junho de 2019

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

18

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	Varição do CDI	(25.184)	(31.479)	(37.775)	18.888	12.592

## 4.2 GESTÃO DE CAPITAL

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

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

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

Os índices de alavancagem financeira em 30 de junho de 2019 e 31 de dezembro de 2018 podem ser assim sumarizados:

	Nota	Controladora		Consolidado	
		30/06/2019	31/12/2018	30/06/2019	31/12/2018
Empréstimos e financiamentos	15	160.110	142.699	160.110	142.699
Caixa e equivalentes de caixa	8	(18.671)	(27.325)	(18.996)	(27.833)
Instrumentos financeiros derivativos	15	(181)	(1.094)	(181)	(1.094)
Dívida líquida		<b>141.258</b>	<b>114.280</b>	<b>140.933</b>	<b>113.772</b>

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

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

19

Total do patrimônio líquido	<u>67.716</u>	<u>71.626</u>	<u>67.716</u>	<u>71.626</u>
<b>TOTAL DO CAPITAL</b>	<u><b>208.974</b></u>	<u><b>185.906</b></u>	<u><b>208.649</b></u>	<u><b>185.398</b></u>
Índice de alavancagem financeira - %	67,6	61,5	67,5	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)
- 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**  
**30/06/2019**

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

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias

30 de junho de 2019

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

20

	<u>Nível 1</u>	<u>Nível 2</u>	<u>Nível 3</u>	<u>Total</u>
<b>Ativos financeiros ao valor justo por meio do resultado</b>				
Instrumentos financeiros derivativos	-	181	-	181
<b>Consolidado</b>				
<b>31/12/2018</b>				
	<u>Nível 1</u>	<u>Nível 2</u>	<u>Nível 3</u>	<u>Total</u>
<b>Ativos financeiros ao valor justo por meio do resultado</b>				
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:

	<b>Controladora</b>			
	<b>30/06/2019</b>			
	<u>Telemarketing</u>	<u>Recuperação de créditos</u>	<u>Tecnologia</u>	<u>Controladora</u>
Receita operacional líquida	175.801	76.316	5.003	257.120
Custo dos serviços prestados	(120.556)	(58.211)	(1.844)	(180.611)
Lucro bruto	<b>55.245</b>	<b>18.105</b>	<b>3.159</b>	<b>76.509</b>
<b>MARGEM BRUTA</b>	<b>31,42%</b>	<b>23,72%</b>	<b>63,14%</b>	<b>29,76%</b>

**Consolidado****30/06/2019**

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

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

21

	Telemarketing	Recuperação de créditos	Tecnologia	Consolidado
Receita operacional líquida	175.801	76.316	8.965	261.082
Custo dos serviços prestados	(120.556)	(58.211)	(4.976)	(183.743)
Lucro bruto	<b>55.245</b>	<b>18.105</b>	<b>3.989</b>	<b>77.339</b>
<b>MARGEM BRUTA</b>	<b>31,42%</b>	<b>23,72%</b>	<b>44,50%</b>	<b>29,62%</b>

	Controladora		
	30/06/2018		
	Telemarketing	Recuperação de créditos	Controladora
Receita operacional líquida	167.586	93.636	261.222
Custo dos serviços prestados	(117.566)	(71.524)	(189.090)
Lucro bruto	<b>50.020</b>	<b>22.112</b>	<b>72.132</b>
<b>MARGEM BRUTA</b>	<b>29,8%</b>	<b>23,6%</b>	<b>27,6%</b>

O segmento tecnologia foi criado a partir de 01 de janeiro de 2019. Corresponde ao montante da riqueza gerada pela comercialização de licenças de softwares.

## 6 INSTRUMENTOS FINANCEIROS POR CATEGORIA

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

	Nota	Controladora		Consolidado	
		30/06/2019	31/12/2018	30/06/2019	31/12/2018
<b>Ativos Financeiros:</b>					
<b>Custo amortizado</b>					
Caixa e equivalentes de caixa	8	18.671	27.325	18.996	27.833
Contas a receber de clientes	9	136.414	119.408	139.552	121.838
<b>Valor justo por meio do resultado</b>					
Instrumentos financeiros derivativos	15	181	1.094	181	1.094
<b>Passivos Financeiros:</b>					
<b>Custo amortizado</b>					
Fornecedores	14	22.311	22.466	21.484	21.164
Empréstimos e financiamentos	15	160.110	142.699	160.110	142.699
Aquisição de controladas	11	40.715	48.451	40.715	48.451
Outras contas a pagar		2.229	3.104	2.362	3.116

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

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias

30 de junho de 2019

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

22

## 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	
	30/06/2019	31/12/2018	30/06/2019	31/12/2018
<b>CONTAS A RECEBER DE CLIENTES</b>				
Contrapartes com classificação externa de crédito (Standard & Poor's)				
BB	38.945	44.259	38.945	44.259
B	522	27	522	27
	<b>39.467</b>	<b>44.286</b>	<b>39.467</b>	<b>44.286</b>
Contrapartes sem classificação externa de crédito				
Grupo 1	9.004	2.597	9.004	2.597
Grupo 2	88.653	73.493	91.792	75.923
Grupo 3	158	153	158	153
	<b>97.815</b>	<b>76.243</b>	<b>100.954</b>	<b>78.673</b>
<b>TOTAL DE CONTAS A RECEBER DE CLIENTES (NOTA 9)</b>	<b>137.283</b>	<b>120.529</b>	<b>140.421</b>	<b>122.959</b>

- 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	
	30/06/2019	31/12/2018	30/06/2019	31/12/2018
Bancos	1.807	9.818	2.132	10.315
Aplicações financeiras	16.864	17.507	16.864	17.518
	<b>18.671</b>	<b>27.325</b>	<b>18.996</b>	<b>27.833</b>

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.

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

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias

30 de junho de 2019

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

23

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

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	
	30/06/2019	31/12/2018	30/06/2019	31/12/2018
Contas a receber de clientes	137.283	120.529	140.421	122.959
Provisão créditos de liquidação duvidosa	(869)	(1.121)	(869)	(1.121)
<b>Contas a receber de clientes, líquidas</b>	<b>136.414</b>	<b>119.408</b>	<b>139.552</b>	<b>121.838</b>
Ativo circulante	124.008	107.634	127.146	110.064
Ativo não circulante	12.406	11.774	12.406	11.774

### CONTAS A RECEBER POR VENCIMENTO:

	Controladora		Consolidado	
	30/06/2019	31/12/2018	30/06/2019	31/12/2018
<b>A vencer:</b>	<b>114.462</b>	<b>104.550</b>	<b>117.601</b>	<b>106.980</b>
<b>Vencidos:</b>	<b>22.821</b>	<b>15.979</b>	<b>22.820</b>	<b>15.979</b>
Até 30 dias	9.099	8.164	9.099	8.164
De 31 a 60 dias	125	1.787	125	1.787
De 61 a 90 dias	2.005	1.171	2.005	1.171
De 91 a 180 dias	1.862	3.017	1.861	3.017
Há mais de 180 dias	9.730	1.840	9.730	1.840
<b>Total</b>	<b>137.283</b>	<b>120.529</b>	<b>140.421</b>	<b>122.959</b>

### MOVIMENTAÇÃO DA PROVISÃO PARA CRÉDITOS DE LIQUIDAÇÃO DUVIDOSA:

	Controladora		Consolidado	
	30/06/2019	31/12/2018	30/06/2019	31/12/2018
Saldo no início do período	(1.121)	(330)	(1.121)	(330)
Aumento/Redução	252	(791)	252	(791)
Saldo no final do período	<b>(869)</b>	<b>(1.121)</b>	<b>(869)</b>	<b>(1.121)</b>

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

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

24

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	
	30/06/2019	31/12/2018	30/06/2019	31/12/2018
PIS e COFINS a recuperar	2.121	1.891	2.121	1.891
ISS a recuperar	30	641	53	663
INSS a recuperar	2.092	2.921	2.092	2.921
	<b>4.243</b>	<b>5.453</b>	<b>4.266</b>	<b>5.475</b>

### ▪ IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL A RECUPERAR

	Controladora		Consolidado	
	30/06/2019	31/12/2018	30/06/2019	31/12/2018
Imposto de renda a recuperar	3.223	3.754	3.832	4.339
Contribuição social a recuperar	448	472	621	670
	<b>3.671</b>	<b>4.226</b>	<b>4.453</b>	<b>5.009</b>

## 11 INVESTIMENTOS

	Controladora		Consolidado	
	30/06/2019	31/12/2018	30/06/2019	31/12/2018
AYTY CRM BPO e Serviços de Tecnologia Ltda (a)	43.944	44.170	-	-
<b>Investimento em controladas</b>	<b>43.944</b>	<b>44.170</b>	-	-
Cotas de Investimentos - Uniced	228	231	231	234
Outros	-	-	171	-
<b>Outros Investimentos</b>	<b>228</b>	<b>231</b>	<b>402</b>	<b>234</b>
	<b>44.172</b>	<b>44.401</b>	<b>402</b>	<b>234</b>

### (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

30 de junho de 2019

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

25

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
<b>Total da contraprestação transferida</b>	<b>44.000</b>

**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)
<b>Total de ativos líquidos identificáveis</b>	<b>27.027</b>

**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:

<b>Intangíveis identificados</b>	<b>Vida útil estimada</b>
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

30 de junho de 2019

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

26

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**

	30/06/2019		
	AYTY		
Investimentos em controladas no início do exercício			44.170
Resultado de equivalência patrimonial			1.044
(-) Realização de valor justo			(1.270)
Investimentos em controladas no final do exercício			<b>43.944</b>

  

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

**(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	
	30/06/2019	31/12/2018
<b>Saldo inicial</b>	<b>48.451</b>	<b>8.998</b>
Aquisição Ayty	-	44.000
Amortizações	(8.065)	(4.859)
Juros pagos	(96)	(230)
Juros apropriados	425	542
<b>Saldo final</b>	<b>40.715</b>	<b>48.451</b>
Circulante	10.911	18.490
Não circulante	29.804	29.961

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

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

27

O cronograma dos vencimentos está abaixo apresentado:

	<b>Controladora/Consolidado</b>	
	<b>30/06/2019</b>	<b>31/12/2018</b>
Até 1 ano	10.911	18.490
Entre 1 e 3 anos	29.804	29.961
	<b>40.715</b>	<b>48.451</b>

## 12 IMOBILIZADO

O ativo imobilizado tem o seu valor recuperável analisado periodicamente, sendo que em 30 de junho 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.

<b>Controladora</b>								
	<b>Móveis e utensílios</b>	<b>Máquinas e equipamentos</b>	<b>Equipamentos de processamento de dados</b>	<b>Benfeitorias propriedade de terceiros</b>	<b>Imobilizado em andamento</b>	<b>Arrendamentos mercantis</b>	<b>Outros</b>	<b>Total</b>
Taxa de depreciação - %	10%	10%	20%	14%			20%	
<b>Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2017</b>	<b>8.251</b>	<b>5.261</b>	<b>13.329</b>	<b>36.874</b>	<b>2.456</b>	-	<b>52</b>	<b>66.223</b>
Adições decorrentes de incorporação (nota 1.2)	30	-	-	3	-	-	-	<b>33</b>
Adições	858	598	3.206	4.008	12	-	-	<b>8.682</b>
Transferências	-	-	2.309	-	(2.309)	-	-	-
Depreciação	(610)	(360)	(2.382)	(4.691)	-	-	(9)	<b>(8.052)</b>
<b>Saldo contábil líquido em 30 de junho de 2018</b>	<b>8.529</b>	<b>5.499</b>	<b>16.462</b>	<b>36.194</b>	<b>159</b>	-	<b>43</b>	<b>66.886</b>
Custo histórico	12.524	7.613	37.380	68.401	159	-	84	<b>126.161</b>
Depreciação acumulada	(3.995)	(2.114)	(20.918)	(32.207)	-	-	(41)	<b>(59.275)</b>
	<b>8.529</b>	<b>5.499</b>	<b>16.462</b>	<b>36.194</b>	<b>159</b>	-	<b>43</b>	<b>66.886</b>
<b>Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2018</b>	<b>8.793</b>	<b>5.468</b>	<b>17.199</b>	<b>33.887</b>	<b>112</b>	-	<b>35</b>	<b>65.494</b>
Adições	284	530	2.658	3.810	525	32.286	-	<b>40.093</b>
Depreciação	(652)	(404)	(2.991)	(4.715)	-	(3.448)	(8)	<b>(12.218)</b>
<b>Saldo contábil líquido em 30 de junho de 2019</b>	<b>8.425</b>	<b>5.594</b>	<b>16.866</b>	<b>32.982</b>	<b>637</b>	<b>28.838</b>	<b>27</b>	<b>93.369</b>
Custo histórico	13.727	8.519	43.838	74.868	637	32.286	83	<b>173.958</b>
Depreciação acumulada	(5.302)	(2.925)	(26.973)	(41.885)	-	(3.448)	(56)	<b>(80.589)</b>
	<b>8.425</b>	<b>5.594</b>	<b>16.866</b>	<b>32.982</b>	<b>637</b>	<b>28.838</b>	<b>27</b>	<b>93.369</b>

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

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

28

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%	
<b>Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2018</b>	<b>8.858</b>	<b>5.492</b>	<b>17.520</b>	<b>33.892</b>	<b>112</b>	<b>-</b>	<b>35</b>	<b>65.909</b>
Adições	284	531	2.760	3.814	525	32.286	-	<b>40.200</b>
Depreciação	(658)	(408)	(3.046)	(4.716)	-	(3.448)	(8)	<b>(12.284)</b>
<b>Saldo contábil líquido em 30 de junho de 2019</b>	<b>8.484</b>	<b>5.615</b>	<b>17.234</b>	<b>32.990</b>	<b>637</b>	<b>28.838</b>	<b>27</b>	<b>93.825</b>
Custo histórico	13.868	8.583	44.798	74.893	637	32.286	83	<b>175.148</b>
Depreciação acumulada	(5.384)	(2.968)	(27.564)	(41.903)	-	(3.448)	(56)	<b>(81.323)</b>
	<b>8.484</b>	<b>5.615</b>	<b>17.234</b>	<b>32.990</b>	<b>637</b>	<b>28.838</b>	<b>27</b>	<b>93.825</b>

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

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

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

29

**13 INTANGÍVEL**

	Período de amortização	Controladora		Consolidado	
		30/06/2019	31/12/2018	30/06/2019	31/12/2018
Ágio aquisição Flex Cobrança		32.214	32.214	32.214	32.214
Ágio aquisição Ayty		-	-	16.973	16.973
<b>Ágio na aquisição de controladas</b>		<b>32.214</b>	<b>32.214</b>	<b>49.187</b>	<b>49.187</b>
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		(22.643)	(20.925)	(22.643)	(20.925)
<b>Intangíveis oriundos da aquisição da Flex Cobrança</b>		<b>10.004</b>	<b>11.722</b>	<b>10.004</b>	<b>11.722</b>
Carteira de clientes	7 anos	1.688	1.688	1.688	1.688
Marca	2 anos	28	28	28	28
Amortização mais valia		(366)	(159)	(366)	(159)
<b>Intangíveis oriundos da aquisição da Primius</b>		<b>1.350</b>	<b>1.557</b>	<b>1.350</b>	<b>1.557</b>
Carteira de clientes	13 anos	-	-	13.071	13.071
Marca	8 anos	-	-	2.921	2.921
Software	7 anos	-	-	5.033	5.033
Acordo de não competição		-	-	2.638	2.638
Amortização acumulada		-	-	(1.271)	-
<b>Intangíveis oriundos da aquisição da Ayty</b>		<b>-</b>	<b>-</b>	<b>22.392</b>	<b>23.663</b>
Softwares - Custo	5 anos	17.765	16.970	18.713	16.970
Desenvolvimento de softwares - custo	5 anos	15.655	11.706	15.655	11.706
Cessão de carteira de clientes	5 anos	4.521	4.521	4.521	4.521
Amortização acumulada		(11.792)	(8.983)	(11.846)	(9.037)
<b>Outros intangíveis</b>		<b>26.149</b>	<b>24.214</b>	<b>27.043</b>	<b>24.160</b>
		<b>69.717</b>	<b>69.707</b>	<b>109.976</b>	<b>110.289</b>

- MOVIMENTAÇÃO

	Controladora	Consolidado
<b>Saldo líquido em 31 de dezembro e 2018</b>	<b>69.707</b>	<b>110.289</b>
Adições	4.744	5.692
Amortização	(4.734)	(6.005)
<b>Saldo contábil líquido em 30 de junho de 2019</b>	<b>69.717</b>	<b>109.976</b>
Custo histórico	104.517	146.047
Amortização acumulada	(34.800)	(36.071)
	<b>69.717</b>	<b>109.976</b>

	Controladora
<b>Saldo líquido em 31 de dezembro e 2017</b>	<b>58.830</b>
Incorporação de controladas	1.671
Adições	6.821

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

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

30

Amortização	(3.663)
<b>Saldo contábil líquido em 30 de junho de 2018</b>	<b><u>63.659</u></b>
Custo histórico	89.410
Amortização acumulada	<u>(25.751)</u>
	<b><u>63.659</u></b>

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

## 14 FORNECEDORES

	Controladora		Consolidado	
	30/06/2019	31/12/2018	30/06/2019	31/12/2018
Fornecedores - materiais e serviços	19.019	21.671	18.192	20.369
Fornecedores - telefonia	<u>3.292</u>	<u>795</u>	<u>3.292</u>	<u>795</u>
	<b><u>22.311</u></b>	<b><u>22.466</u></b>	<b><u>21.484</u></b>	<b><u>21.164</u></b>

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

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias

30 de junho de 2019

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

31

**15 EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS**

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

Modalidade	Encargos mensais	Encargos anuais	Vcto	Controladora/Consolidado	
				30/06/2019	31/12/2018
<b>Moeda nacional</b>					
Arrendamentos	0,97% a.m. (eq. CDI + 0,50%)	12,28% a.a. (eq. CDI + 6,16%)	2020	4.713	6.388
Finame	0,51% a.m. (eq. CDI + 0,04%)	6,29% a.a. (eq. CDI + 0,48%)	2021	119	442
Capital de giro	0,78% a.m. (eq. CDI + 0,31%)	9,82% a.a. (eq. CDI + 3,83%)	2020	135.239	127.715
Conta garantida	0,96% a.m. (eq. CDI + 0,49%)	11,83% a.a. (eq. CDI + 6,04%)	2019	6.451	2.841
Total moeda nacional				<b>146.522</b>	<b>137.386</b>
<b>Moeda estrangeira</b>					
Capital de giro - USD				13.588	5.313
Total moeda estrangeira		Libor + 3,8% a.a.	2022	<b>13.588</b>	<b>5.313</b>
<b>Total</b>				<b>160.110</b>	<b>142.699</b>
Circulante				66.853	51.242
Não circulante				93.257	91.457

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

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:

	Controladora/Consolidado	
	30/06/2019	31/12/2018
Até 1 ano	66.853	51.242
Entre 1 e 3 anos	93.257	81.014
Entre 3 e 5 anos	-	10.443
	<b>160.110</b>	<b>142.699</b>

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

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias

30 de junho de 2019

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

32

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

	Controladora/Consolidado	
	30/06/2019	31/12/2018
Saldo inicial em 1º de janeiro	142.699	114.057
Adições	54.803	147.173
Juros incorridos	993	18.188
Juros pagos	(7.525)	(15.920)
Amortizações	(30.860)	(120.799)
<b>Saldo Final em 30 de junho</b>	<b>160.110</b>	<b>142.699</b>

- CLÁUSULAS RESTRITIVAS

Em 30 de junho 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 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	
	30/06/2019	31/12/2018
<b>CIRCULANTE</b>		
Caixa e equivalentes de caixa	1.340	300
Contas a receber	39.900	37.850
<b>NÃO CIRCULANTE</b>		
Equipamentos de informática	4.832	5.596
<b>TOTAL DE ATIVOS DADOS COMO GARANTIA</b>	<b>46.072</b>	<b>43.746</b>

- 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.

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

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias

30 de junho de 2019

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

33

Os valores de referência (nocional) dos contratos de câmbio a termo, em aberto em 30 de junho de 2019, totalizam R\$ 13.588 (2018 – R\$ 5.313).

Os saldos apurados oriundos dessas operações estão apresentados a seguir:

	Controladora/Consolidado	
	30/06/2019	31/12/2018
Ativo Circulante	181	1094
<b>Exposição líquida</b>	<b>181</b>	<b>1.094</b>

## 16 OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS

	Controladora		Consolidado	
	30/06/2019	31/12/2018	30/06/2019	31/12/2018
Salários e honorários	16.024	14.443	16.368	14.940
Encargos sociais	3.424	4.640	3.567	4.806
Provisão de férias e 13º salário	27.171	19.659	27.961	20.156
	<b>46.619</b>	<b>38.742</b>	<b>47.896</b>	<b>39.902</b>

## 17 OBRIGAÇÕES FISCAIS

### ▪ OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS

	Controladora		Consolidado	
	30/06/2019	31/12/2018	30/06/2019	31/12/2018
PIS e COFINS a recolher	6.333	2.038	6.369	2.085
ISS a recolher	3.223	10.156	3.246	10.169
INSS a recolher	3.118	1.329	3.118	1.392
Parcelamento de PIS e COFINS	1.688	1.957	1.688	1.957
Parcelamento de ISS	5.537	6.124	5.537	6.124
Parcelamento de CPRB	2.479	2.689	2.479	2.689
	<b>22.378</b>	<b>24.293</b>	<b>22.437</b>	<b>24.416</b>

Circulante	15.417	15.921	15.476	16.044
Não circulante	6.961	8.372	6.961	8.372

### ▪ IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL A RECOLHER

	Controladora		Consolidado	
	30/06/2019	31/12/2018	30/06/2019	31/12/2018
Imposto de renda e contribuição social	-	-	520	521
IRRF a recolher	1.381	1.840	1.453	1.880
Parcelamento de IRPJ e CSLL	5.439	6.220	5.439	6.220
	<b>6.820</b>	<b>8.060</b>	<b>7.412</b>	<b>8.621</b>

Circulante	2.337	3.004	2.929	3.565
Não circulante	4.483	5.056	4.483	5.056

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

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias

30 de junho de 2019

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

34

- IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL DIFERIDOS

	Controladora/Consolidado	
	30/06/2019	31/12/2018
<b>Créditos fiscais diferidos</b>		
Prejuízos fiscais de imposto de renda e base negativa contribuição social	8.379	5.157
<b>Diferenças temporárias</b>		
Provisão para contingências	678	262
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	295	381
Outros	-	350
<b>Ativo diferido total</b>	<b>9.352</b>	<b>6.150</b>
<b>Débitos fiscais diferidos</b>		
Amortização fiscal do ágio	(3.894)	(3.209)
Compra vantajosa	(200)	(229)
<b>Passivo diferido total</b>	<b>(4.094)</b>	<b>(3.438)</b>
<b>Imposto de renda e contribuição social diferidos ativos</b>	<b>5.258</b>	<b>2.712</b>

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

	Controladora/Consolidado	
	30/06/2019	31/12/2018
Saldo no início do período	2.712	807
Imposto diferido reconhecido no resultado do período	2.546	1.905
Saldo no final do período	<b>5.258</b>	<b>2.712</b>

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 30 de junho de 2019, o saldo a pagar referente a este parcelamento totaliza R\$ 1.688 (2018 – R\$ 1.957).

Em 30 de junho de 2019 há 66 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.

O saldo devedor destes parcelamentos é atualizado mensalmente pela Taxa Selic. Em 30 de junho de 2019, o saldo a pagar referente a este parcelamento totaliza R\$ 2.479.

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

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias

30 de junho de 2019

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

35

Em 30 de junho de 2019 há 47 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:

<b>Programas de Parcelamento Incentivado - PPI</b>					
	<b>Data adesão</b>	<b>Parcelas</b>	<b>Parcelas em aberto</b>	<b>Dívida parcelada</b>	<b>Saldo em 30/06/2019</b>
Parcelamento nº 2737377-0	25/11/2015	120	77	2.644	1.631
Parcelamento nº 2275089-4	20/01/2015	120	67	3.648	1.985
Parcelamento nº 3116167-7	31/10/2017	40	19	12	6
				<b>6.304</b>	<b>3.622</b>

<b>Parcelamento Administrativo de Débitos Tributários - PAT</b>					
	<b>Data adesão</b>	<b>Parcelas</b>	<b>Parcelas em aberto</b>	<b>Dívida parcelada</b>	<b>Saldo em 30/06/2019</b>
Parcelamento nº 2572835-0	15/08/2015	60	16	796	156
Parcelamento nº2470680-9	16/03/2015	60	12	183	27
Parcelamento nº2470556-0	16/03/2015	60	12	2.843	162
Parcelamento nº3136155-2	23/04/2018	60	49	1.912	1.215
Parcelamento nº3133272-9	30/04/2018	60	49	241	161
Parcelamento nº3137038-1	22/06/2018	60	51	281	194
				<b>6.256</b>	<b>1.915</b>
				<b>12.560</b>	<b>5.537</b>

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 30 de junho de 2019, o saldo a pagar referente a este parcelamento totaliza R\$ 5.439 (2018 – R\$ 6.220).

Em 30 de junho de 2019 há 96 parcelas em aberto, com valor estimado em R\$ 78, sendo amortizado do saldo devedor o montante de R\$ 60.

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

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

36

▪ **CRONOGRAMA DE VENCIMENTOS**

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

	Em 30 de junho de 2019				Total
	Menos de um ano	Entre um e três anos	Entre três e cinco anos	Acima de cinco anos	
<b>Controladora/Consolidado</b>	3.588	5.616	3.746	2.193	<b>15.143</b>

	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	
<b>Controladora/Consolidado</b>	1.895	4.386	3.478	6.178	<b>15.937</b>

## 18 PROVISÕES PARA RISCOS CÍVEIS, TRIBUTÁRIOS E TRABALHISTAS

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	
	30/06/2019	31/12/2018
Provisões para riscos cíveis, tributários e trabalhistas	1.511	1.315
Depósitos judiciais	(3.222)	(2.938)
<b>Total líquido</b>	<b>(1.711)</b>	<b>(1.623)</b>

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,

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

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias

30 de junho de 2019

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

37

portanto, nenhuma provisão foi constituída. Em 30 de junho de 2019 a Companhia possuía o montante de R\$ 889 (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.

## 19 PATRIMÔNIO LÍQUIDO

### 19.1 CAPITAL SOCIAL

Em 30 de junho 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 30 de junho 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%
	<b>3.248</b>	<b>100,00%</b>

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.

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

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

38

## 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 semestres findos em 30 de junho de 2019 e 2018:

	Controladora		Consolidado
	Semestre findo em 30/06/2019	Semestre findo em 30/06/2018	Semestre findo em 30/06/2019
Receita bruta	284.377	286.508	288.966
Impostos sobre vendas	(27.257)	(25.286)	(27.884)
<b>Receita operacional líquida</b>	<b>257.120</b>	<b>261.222</b>	<b>261.082</b>

	Controladora		Consolidado
	Trimestre findo em 30/06/2019	Trimestre findo em 30/06/2018	Trimestre findo em 30/06/2019
Receita bruta	145.487	143.139	147.726
Impostos sobre vendas	(13.813)	(12.981)	(14.126)
<b>Receita operacional líquida</b>	<b>131.674</b>	<b>130.158</b>	<b>133.600</b>

## 21 CUSTOS E DESPESAS POR NATUREZA E FUNÇÃO

	Controladora		Consolidado
	Semestre findo em 30/06/2019	Semestre findo em 30/06/2018	Semestre findo em 30/06/2019
Despesas com pessoal	(182.561)	(186.305)	(185.693)
Depreciação e amortização	(14.776)	(11.715)	(14.841)
Material de consumo	(6.653)	(7.383)	(6.653)
Serviços de terceiros	(36.887)	(39.682)	(35.314)
Outros gastos de operação	(11.047)	(11.868)	(11.825)
<b>Total</b>	<b>(251.924)</b>	<b>(256.953)</b>	<b>(254.326)</b>
Custos dos serviços prestados	(180.611)	(189.090)	(183.743)
Despesas com vendas	(572)	(767)	(689)
Despesas administrativas e gerais	(70.782)	(66.414)	(69.942)
Outras receitas (despesas operacionais)	41	(682)	48
<b>Total</b>	<b>(251.924)</b>	<b>(256.953)</b>	<b>(254.326)</b>

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

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

39

	Controladora		Consolidado
	Trimestre findo em 30/06/2019	Trimestre findo em 30/06/2018	Trimestre findo em 30/06/2019
Despesas com pessoal	(91.443)	(95.083)	(92.713)
Depreciação e amortização	(7.670)	(4.381)	(7.704)
Material de consumo	(3.870)	(4.077)	(3.871)
Serviços de terceiros	(18.705)	(19.389)	(18.353)
Outros gastos de operação	(5.431)	(6.324)	(5.829)
<b>Total</b>	<b>(127.119)</b>	<b>(129.254)</b>	<b>(128.469)</b>
Custos dos serviços prestados	(89.582)	(96.435)	(91.244)
Despesas com vendas	(266)	(440)	(333)
Despesas administrativas e gerais	(37.125)	(31.651)	(36.750)
Outras receitas (despesas operacionais)	(146)	(728)	(142)
<b>Total</b>	<b>(127.119)</b>	<b>(129.254)</b>	<b>(128.469)</b>

## 22 RECEITAS E DESPESAS FINANCEIRAS

	Controladora		Consolidado
	Semestre findo em 30/06/2019	Semestre findo em 30/06/2018	Semestre findo em 30/06/2019
Juros sobre empréstimos	(8.517)	(6.559)	(8.517)
Despesas bancárias / IOF	(1.065)	(2.022)	(1.065)
Descontos concedidos	(824)	(357)	(824)
Outras	(3.029)	-	(3.041)
<b>Despesas financeiras</b>	<b>(13.435)</b>	<b>(8.938)</b>	<b>(13.447)</b>
Juros sobre aplicações financeiras	475	244	475
Descontos obtidos	77	435	77
Outras	187	57	207
<b>Receitas financeiras</b>	<b>739</b>	<b>736</b>	<b>759</b>
	<b>(12.696)</b>	<b>(8.202)</b>	<b>(12.688)</b>

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

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

40

	Controladora		Consolidado
	Trimestre findo em 30/06/2019	Trimestre findo em 30/06/2018	Trimestre findo em 30/06/2019
Juros sobre empréstimos	(4.403)	(4.501)	(4.403)
Despesas bancárias / IOF	(489)	(1.075)	(489)
Descontos concedidos	(579)	(152)	(579)
Outras	(1.762)	-	(1.769)
<b>Despesas financeiras</b>	<b>(7.233)</b>	<b>(5.728)</b>	<b>(7.240)</b>
Juros sobre aplicações financeiras	260	189	260
Descontos obtidos	35	167	35
Outras	154	20	173
<b>Receitas financeiras</b>	<b>449</b>	<b>376</b>	<b>468</b>
	<b>(6.784)</b>	<b>(5.352)</b>	<b>(6.772)</b>

## 23 IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL

	Controladora		Consolidado
	Semestre findo em 30/06/2019	Semestre findo em 30/06/2018	Semestre findo em 30/06/2019
Prejuízo antes do imposto de renda e contribuição social	(6.456)	(3.933)	(5.932)
Alíquota fiscal combinada - %	34	34	34
<b>Imposto de renda e contribuição social pela alíquota fiscal combinada</b>	<b>2.195</b>	<b>1.337</b>	<b>2.017</b>
<b>Exclusões permanentes</b>			
Equivalência patrimonial	355	-	-
Outros	(4)	(6)	5
<b>Efeito dos impostos no resultado</b>	<b>2.546</b>	<b>1.331</b>	<b>2.022</b>
Corrente	-	-	(522)
Diferido	2.546	1.331	2.544
<b>Alíquota efetiva - %</b>	<b>39,4</b>	<b>33,8</b>	<b>37,4</b>

## 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 30 de junho de 2019 e a respectiva quantidade média de ações ordinárias em circulação, comparativamente com o mesmo período de 2018 conforme quadro abaixo:

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

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias

30 de junho de 2019

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

41

	Controladora		Consolidado
	Semestre findo em 30/06/2019	Semestre findo em 30/06/2018	Semestre findo em 30/06/2019
Resultado atribuível aos acionais da Companhia	(3.910)	(2.602)	(3.910)
Média ponderada da quantidade de ações (em milhares)	3.248	3.248	3.248
Resultado básico e diluído por ação em R\$	<b>(1,20)</b>	<b>(0,80)</b>	<b>(1,20)</b>

	Controladora		Consolidado
	Trimestre findo em 30/06/2019	Trimestre findo em 30/06/2018	Trimestre findo em 30/06/2019
Resultado atribuível aos acionais da Companhia	(1.042)	(2.765)	(1.042)
Média ponderada da quantidade de ações (em milhares)	3.248	3.248	3.248
Resultado básico e diluído por ação em R\$	<b>(0,32)</b>	<b>(0,85)</b>	<b>(0,32)</b>

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 30 de junho 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 30 de junho de 2019.

Os saldos que não impactaram o caixa no período findo em 30 de junho de 2019 estão abaixo apresentados e são oriundos das incorporações de controladas realizadas no trimestre, conforme Nota 1.2:

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

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

42

	<b>30/06/2019</b>
Contas a receber de clientes	722
Impostos a recuperar	33
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 30 de junho de 2019 e no exercício findo em 31 de dezembro de 2018, conforme demonstrado a seguir:

	<b>Controladora/Consolidado</b>	
	<b>30/06/2019</b>	<b>30/06/2018</b>
<b>AYTY CRM BPO e Serviços de Tecnologia da Informação Ltda</b>		
Fornecedores	831	1.254

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:

	<b>Controladora/Consolidado</b>	
	<b>30/06/2019</b>	<b>30/06/2018</b>
Salários e outros benefícios de curto prazo a administração	2.286	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.

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

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

43

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

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:

	<b>Controladora/Consolidado</b>	
	<b>30/06/2019</b>	<b>01/01/2019</b>
<b>Impacto sobre o balanço patrimonial - aumento (redução):</b>		
<b>Ativos</b>		
Imobilizado (ativos de direito de uso)		
Custo histórico	32.286	32.287
(-) Depreciação Acumulada	(3.448)	-
<b>Total do ativo</b>	<b>28.838</b>	<b>32.287</b>
<b>Passivos</b>		
Arrendamentos mercantis - circulante	6.873	7.113
Arrendamentos mercantis - não circulante	21.965	25.274
<b>Total do passivo</b>	<b>28.838</b>	<b>32.387</b>

A movimentação dos ativos de direito de uso no período findo em 30 de junho de 2019 está abaixo apresentada:

	<b>Controladora/Consolidado</b>	
	<b>Adoção inicial do IFRS 16 / CPC 06 (R2)</b>	
Direito de uso	32.286	
Depreciação do ativo de direito de uso	(3.448)	
<b>Saldo em 30 de junho de 2019</b>	<b>28.838</b>	

A movimentação do passivo de arrendamento no período findo em 30 de junho de 2019 está abaixo apresentada:

	<b>Controladora/Consolidado</b>	
	<b>Adoção inicial do IFRS 16 / CPC 06 (R2)</b>	
Passivo de arrendamento	32.287	
Atualização monetária (AVP)	2.163	
Pagamentos	(5.612)	
<b>Saldo em 30 de junho de 2019</b>	<b>28.838</b>	

Apresentamos a seguir o cronograma de vencimentos dos arrendamentos mercantis:

	<b>Controladora/Consolidado</b>
Até 1 ano	6.873
Entre 1 e 3 anos	15.214
Entre 3 e 5 anos	6.751
<b>Saldo em 30 de junho de 2019</b>	<b>28.838</b>

## Pareceres e Declarações / Relatório da Revisão Especial - Sem Ressalva

Aos

Acionistas, Conselheiros e Administradores da

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

São Paulo – SP

Introdução

Revisamos as informações contábeis intermediárias, individuais e consolidadas, da Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (a “Companhia”), contidas no Formulário de Informações Trimestrais - ITR referente ao trimestre findo em 30 de junho de 2019, que compreendem o balanço patrimonial em 30 de junho de 2019 e as respectivas demonstrações do resultado e do resultado abrangente para os períodos de três e seis meses findos nessa data e das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o período de seis meses findo nessa data, incluindo as notas explicativas.

A Administração da Companhia é responsável pela elaboração das informações contábeis 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 contábeis intermediárias com base em nossa revisão.

Alcance da revisão

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

Conclusão sobre as informações intermediárias individuais e consolidadas

Com base em nossa revisão, não temos conhecimento de nenhum fato que nos leve a acreditar que as informações contábeis intermediárias individuais e consolidadas incluídas nas Informações Trimestrais acima referidas não foram elaboradas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com 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

Demonstrações do valor adicionado

Revisamos, também, as demonstrações do valor adicionado (DVA), individual e consolidada, referentes ao período de seis meses findo em 30 de junho de 2019, preparadas sob a responsabilidade da administração da Companhia, cuja apresentação nas informações 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. Essas demonstrações foram submetidas 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 foram elaboradas, em todos os seus aspectos relevantes, de forma consistente com as informações contábeis intermediárias tomadas em conjunto.

Blumenau, 14 de agosto de 2019.

ERNST & YOUNG

Audidores Independentes S.S.

CRC-2SP015199/O-6

Guilherme Ghidini Neto

Contador CRC-RS 067795/O-5

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

### **DECLARAÇÃO DA DIRETORIA**

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

(i) reviram, discutiram e concordam com as opiniões expressas no relatório dos auditores independentes sobre as demonstrações financeiras da Companhia referentes período encerrado em 30 de junho 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 30 de junho de 2019

Florianópolis, SC, 14 de agosto 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 30 de junho 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 30 de junho de 2019

Florianópolis, SC, 14 de agosto 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

**Motivos de Reapresentação**

<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>
2	Alterção do número do trimestre. Valor anterior era 1. Valor atual é 2. Ajustado texto do comentário de desempenho.