

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 30/09/2019	7
--------------------------------	---

DMPL - 01/01/2018 à 30/09/2018	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 30/09/2019	15
--------------------------------	----

DMPL - 01/01/2018 à 30/09/2018	16
--------------------------------	----

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

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

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

Pareceres e Declarações

Relatório da Revisão Especial - Sem Ressalva	83
--	----

Declaração dos Diretores sobre as Demonstrações Financeiras	84
---	----

Declaração dos Diretores sobre o Relatório do Auditor Independente	85
--	----

Dados da Empresa / Composição do Capital

Número de Ações (Unidades)	Trimestre Atual 30/09/2019
Do Capital Integralizado	
Ordinárias	3.248
Preferenciais	0
Total	3.248
Em Tesouraria	
Ordinárias	0
Preferenciais	0
Total	0

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Trimestre Atual 30/09/2019	Exercício Anterior 31/12/2018
1	Ativo Total	412.178	360.756
1.01	Ativo Circulante	179.187	158.356
1.01.01	Caixa e Equivalentes de Caixa	27.407	27.325
1.01.03	Contas a Receber	126.583	107.634
1.01.03.01	Clientes	126.583	107.634
1.01.06	Tributos a Recuperar	7.297	9.679
1.01.06.01	Tributos Correntes a Recuperar	7.297	9.679
1.01.06.01.01	Imposto de renda e contribuição social a compensar	4.377	4.226
1.01.06.01.02	Demais tributos a compensar	2.920	5.453
1.01.08	Outros Ativos Circulantes	17.900	13.718
1.01.08.03	Outros	17.900	13.718
1.01.08.03.01	Instrumentos financeiros derivativos	1.250	1.094
1.01.08.03.02	Outros créditos	16.650	12.624
1.02	Ativo Não Circulante	232.991	202.400
1.02.01	Ativo Realizável a Longo Prazo	27.602	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	9.216	2.712
1.02.01.07.01	Imposto de Renda e Contribuição Social Diferidos	9.216	2.712
1.02.01.10	Outros Ativos Não Circulantes	5.980	8.312
1.02.01.10.03	Depósitos Judiciais	3.495	2.938
1.02.01.10.04	Outros Créditos	2.485	5.374
1.02.02	Investimentos	43.581	44.401
1.02.02.01	Participações Societárias	43.581	44.401
1.02.02.01.02	Participações em Controladas	43.353	44.170
1.02.02.01.04	Outros Investimentos	228	231
1.02.03	Imobilizado	92.945	65.494
1.02.03.01	Imobilizado em Operação	63.406	65.382
1.02.03.02	Direito de Uso em Arrendamento	28.895	0
1.02.03.03	Imobilizado em Andamento	644	112
1.02.04	Intangível	68.863	69.707
1.02.04.01	Intangíveis	68.863	69.707
1.02.04.01.02	Licenças de uso de softwares	26.257	24.214
1.02.04.01.03	Carteira de Clientes	10.392	13.279
1.02.04.01.04	Goodwill	32.214	32.214

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Trimestre Atual 30/09/2019	Exercício Anterior 31/12/2018
2	Passivo Total	412.178	360.756
2.01	Passivo Circulante	203.671	152.969
2.01.01	Obrigações Sociais e Trabalhistas	49.189	38.742
2.01.02	Fornecedores	21.434	22.466
2.01.03	Obrigações Fiscais	29.277	18.925
2.01.03.01	Obrigações Fiscais Federais	19.183	8.769
2.01.03.01.01	Imposto de Renda e Contribuição Social a Pagar	2.002	3.004
2.01.03.01.02	Demais obrigações federais	17.181	5.765
2.01.03.03	Obrigações Fiscais Municipais	10.094	10.156
2.01.04	Empréstimos e Financiamentos	72.454	51.242
2.01.05	Outras Obrigações	31.317	21.594
2.01.05.02	Outros	31.317	21.594
2.01.05.02.04	Aquisições de Controladas	18.280	18.490
2.01.05.02.05	Outras contas a pagar	5.741	3.104
2.01.05.02.07	Arrendamentos Mercantis	7.296	0
2.02	Passivo Não Circulante	148.491	136.161
2.02.01	Empréstimos e Financiamentos	91.495	91.457
2.02.02	Outras Obrigações	55.485	43.389
2.02.02.02	Outros	55.485	43.389
2.02.02.02.03	Parcelamento de Tributos	11.998	8.372
2.02.02.02.04	Aquisição de Controladas	17.487	29.961
2.02.02.02.05	Imposto de renda e contribuição Social a Recolher	4.401	5.056
2.02.02.02.06	Arrendamentos Mercantis	21.599	0
2.02.04	Provisões	1.511	1.315
2.02.04.01	Provisões Fiscais Previdenciárias Trabalhistas e Cíveis	1.511	1.315
2.03	Patrimônio Líquido	60.016	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	-11.610	0
2.03.06	Ajustes de Avaliação Patrimonial	-2.133	-2.133

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Trimestre Atual 01/09/2019 à 30/09/2019	Acumulado do Atual Exercício 01/01/2019 à 30/09/2019	Igual Trimestre do Exercício Anterior 01/09/2018 à 30/09/2018	Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2018 à 30/09/2018
3.01	Receita de Venda de Bens e/ou Serviços	122.790	379.911	132.347	393.569
3.02	Custo dos Bens e/ou Serviços Vendidos	-89.116	-269.727	-95.154	-284.244
3.03	Resultado Bruto	33.674	110.184	37.193	109.325
3.04	Despesas/Receitas Operacionais	-37.014	-107.282	-34.580	-102.443
3.04.01	Despesas com Vendas	-291	-863	-284	-1.051
3.04.02	Despesas Gerais e Administrativas	-36.258	-105.769	-33.664	-100.078
3.04.04	Outras Receitas Operacionais	125	167	0	0
3.04.05	Outras Despesas Operacionais	0	0	-632	-1.314
3.04.06	Resultado de Equivalência Patrimonial	-590	-817	0	0
3.05	Resultado Antes do Resultado Financeiro e dos Tributos	-3.340	2.902	2.613	6.882
3.06	Resultado Financeiro	-8.320	-21.016	-7.268	-15.470
3.06.01	Receitas Financeiras	195	934	717	1.453
3.06.02	Despesas Financeiras	-8.515	-21.950	-7.985	-16.923
3.07	Resultado Antes dos Tributos sobre o Lucro	-11.660	-18.114	-4.655	-8.588
3.08	Imposto de Renda e Contribuição Social sobre o Lucro	3.958	6.504	1.480	2.810
3.08.02	Diferido	3.958	6.504	1.480	2.810
3.09	Resultado Líquido das Operações Continuadas	-7.702	-11.610	-3.175	-5.778
3.11	Lucro/Prejuízo do Período	-7.702	-11.610	-3.175	-5.778
3.99	Lucro por Ação - (Reais / Ação)				
3.99.01	Lucro Básico por Ação				
3.99.01.01	ON	-2,37000	-3,57000	-0,98000	-1,78000
3.99.02	Lucro Diluído por Ação				
3.99.02.01	ON	-2,37000	-3,57000	-0,98000	-1,78000

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Trimestre Atual 01/09/2019 à 30/09/2019	Acumulado do Atual Exercício 01/01/2019 à 30/09/2019	Igual Trimestre do Exercício Anterior 01/09/2018 à 30/09/2018	Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2018 à 30/09/2018
4.01	Lucro Líquido do Período	-7.702	-11.610	-3.175	-5.778
4.03	Resultado Abrangente do Período	-7.702	-11.610	-3.175	-5.778

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Acumulado do Atual Exercício 01/01/2019 à 30/09/2019	Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2018 à 30/09/2018
6.01	Caixa Líquido Atividades Operacionais	19.706	10.364
6.01.01	Caixa Gerado nas Operações	24.853	26.934
6.01.01.01	Lucro (prejuízo) antes do imposto de renda e da contribuição social	-18.114	-8.588
6.01.01.02	Depreciação e amortização	20.783	18.409
6.01.01.03	Provisão para créditos de liquidação duvidosa	-378	1.643
6.01.01.05	Equivalência patrimonial	817	0
6.01.01.06	Instrumentos financeiros derivativos	-156	2.077
6.01.01.07	Juros sobre empréstimos, financiamentos e dívidas	16.444	13.393
6.01.01.08	Amortização Arrendamentos mercantis	5.261	0
6.01.01.09	Provisões	196	0
6.01.02	Variações nos Ativos e Passivos	6.863	-2.556
6.01.02.01	Contas a Receber	-19.203	-26.227
6.01.02.02	Impostos a recuperar	2.382	-1.673
6.01.02.03	Outros ativos	-1.691	3.554
6.01.02.04	Fornecedores	-1.032	6.727
6.01.02.05	Obrigações Trabalhistas	10.447	11.169
6.01.02.06	Obrigações tributárias	13.323	2.750
6.01.02.07	Outras contas a pagar	2.637	1.144
6.01.03	Outros	-12.010	-14.014
6.01.03.01	Juros pagos	-12.010	-13.899
6.01.03.02	Imposto de renda e contribuição social pagos	0	-115
6.02	Caixa Líquido Atividades de Investimento	-30.775	-26.121
6.02.01	Pagamento de contas adquiridas de controladas	-12.280	-3.402
6.02.02	Caixa incorporado de controladas	0	808
6.02.03	Aquisições de ativos imobilizado e intangível	-18.495	-23.527
6.03	Caixa Líquido Atividades de Financiamento	11.151	29.666
6.03.01	Captação de empréstimos e financiamentos	59.401	144.089
6.03.02	Arrendamentos mercantis	-8.469	0
6.03.03	Amortização de Empréstimos e Financiamentos	-39.781	-112.046
6.03.04	Dividendos pagos	0	-2.377
6.05	Aumento (Redução) de Caixa e Equivalentes	82	13.909
6.05.01	Saldo Inicial de Caixa e Equivalentes	27.325	18.586
6.05.02	Saldo Final de Caixa e Equivalentes	27.407	32.495

DFs Individuais / Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido / DMPL - 01/01/2019 à 30/09/2019**(Reais)**

Código da Conta	Descrição da Conta	Capital Social Integralizado	Reservas de Capital, Opções Outorgadas e Ações em Tesouraria	Reservas de Lucro	Lucros ou Prejuízos Acumulados	Outros Resultados Abrangentes	Patrimônio Líquido
5.01	Saldos Iniciais	65.000	0	8.759	0	-2.133	71.626
5.03	Saldos Iniciais Ajustados	65.000	0	8.759	0	-2.133	71.626
5.05	Resultado Abrangente Total	0	0	0	-11.610	0	-11.610
5.05.01	Lucro Líquido do Período	0	0	0	-11.610	0	-11.610
5.07	Saldos Finais	65.000	0	8.759	-11.610	-2.133	60.016

DFs Individuais / Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido / DMPL - 01/01/2018 à 30/09/2018**(Reais)**

Código da Conta	Descrição da Conta	Capital Social Integralizado	Reservas de Capital, Opções Outorgadas e Ações em Tesouraria	Reservas de Lucro	Lucros ou Prejuízos Acumulados	Outros Resultados Abrangentes	Patrimônio Líquido
5.01	Saldos Iniciais	65.000	0	12.490	0	-2.133	75.357
5.03	Saldos Iniciais Ajustados	65.000	0	12.490	0	-2.133	75.357
5.05	Resultado Abrangente Total	0	0	0	-5.778	0	-5.778
5.05.01	Lucro Líquido do Período	0	0	0	-5.778	0	-5.778
5.07	Saldos Finais	65.000	0	12.490	-5.778	-2.133	69.579

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Acumulado do Atual Exercício 01/01/2019 à 30/09/2019	Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2018 à 30/09/2018
7.01	Receitas	421.120	432.575
7.01.01	Vendas de Mercadorias, Produtos e Serviços	420.742	433.887
7.01.02	Outras Receitas	0	331
7.01.04	Provisão/Reversão de Créds. Liquidação Duvidosa	378	-1.643
7.02	Insumos Adquiridos de Terceiros	-73.753	-78.424
7.02.01	Custos Prods., Mercs. e Servs. Vendidos	-43.474	-47.177
7.02.02	Materiais, Energia, Servs. de Terceiros e Outros	-30.279	-31.247
7.03	Valor Adicionado Bruto	347.367	354.151
7.04	Retenções	-20.785	-18.409
7.04.01	Depreciação, Amortização e Exaustão	-20.785	-18.409
7.05	Valor Adicionado Líquido Produzido	326.582	335.742
7.06	Vlr Adicionado Recebido em Transferência	117	1.453
7.06.01	Resultado de Equivalência Patrimonial	-817	0
7.06.02	Receitas Financeiras	934	1.453
7.07	Valor Adicionado Total a Distribuir	326.699	337.195
7.08	Distribuição do Valor Adicionado	326.699	337.195
7.08.01	Pessoal	273.477	278.030
7.08.01.01	Remuneração Direta	189.112	197.560
7.08.01.02	Benefícios	45.150	45.123
7.08.01.03	F.G.T.S.	18.889	17.070
7.08.01.04	Outros	20.326	18.277
7.08.02	Impostos, Taxas e Contribuições	34.937	37.971
7.08.02.01	Federais	20.955	25.819
7.08.02.03	Municipais	13.982	12.152
7.08.03	Remuneração de Capitais de Terceiros	29.895	26.972
7.08.03.01	Juros	21.950	16.923
7.08.03.02	Aluguéis	7.945	10.049
7.08.04	Remuneração de Capitais Próprios	-11.610	-5.778
7.08.04.03	Lucros Retidos / Prejuízo do Período	-11.610	-5.778

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Trimestre Atual 30/09/2019	Exercício Anterior 31/12/2018
1	Ativo Total	413.656	361.393
1.01	Ativo Circulante	183.177	162.146
1.01.01	Caixa e Equivalentes de Caixa	27.546	27.833
1.01.03	Contas a Receber	128.463	110.064
1.01.06	Tributos a Recuperar	8.272	10.484
1.01.06.01	Tributos Correntes a Recuperar	8.272	10.484
1.01.06.01.01	Imposto de renda e contribuição social a compensar	5.255	5.009
1.01.06.01.02	Demais tributos a compensas	3.017	5.475
1.01.08	Outros Ativos Circulantes	18.896	13.765
1.01.08.03	Outros	18.896	13.765
1.01.08.03.01	Instrumentos financeiros derivativos	1.250	1.094
1.01.08.03.02	Outros Créditos	17.646	12.671
1.02	Ativo Não Circulante	230.479	199.247
1.02.01	Ativo Realizável a Longo Prazo	27.620	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	9.216	2.712
1.02.01.07.01	Imposto de Renda e Contribuição Social Diferidos	9.216	2.712
1.02.01.10	Outros Ativos Não Circulantes	5.998	8.329
1.02.01.10.03	Depósitos Judiciais	3.495	2.938
1.02.01.10.04	Outros Créditos	2.503	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	93.404	65.909
1.02.03.01	Imobilizado em Operação	63.865	65.797
1.02.03.02	Direito de Uso em Arrendamento	28.895	0
1.02.03.03	Imobilizado em Andamento	644	112
1.02.04	Intangível	109.053	110.289
1.02.04.01	Intangíveis	59.866	61.102
1.02.04.01.02	Licenças de uso de softwares	32.751	29.193
1.02.04.01.03	Carteira de clientes e marcas	21.556	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)**

Código da Conta	Descrição da Conta	Trimestre Atual 30/09/2019	Exercício Anterior 31/12/2018
2	Passivo Total	413.656	361.393
2.01	Passivo Circulante	205.149	153.606
2.01.01	Obrigações Sociais e Trabalhistas	50.702	39.902
2.01.02	Fornecedores	20.206	21.164
2.01.02.01	Fornecedores Nacionais	20.206	21.164
2.01.03	Obrigações Fiscais	30.252	19.609
2.01.03.01	Obrigações Fiscais Federais	20.141	9.440
2.01.03.01.01	Imposto de Renda e Contribuição Social a Pagar	2.783	3.565
2.01.03.01.02	Demais obrigações fiscais federais	17.358	5.875
2.01.03.03	Obrigações Fiscais Municipais	10.111	10.169
2.01.04	Empréstimos e Financiamentos	72.454	51.242
2.01.05	Outras Obrigações	31.535	21.689
2.01.05.02	Outros	31.535	21.689
2.01.05.02.02	Dividendo Mínimo Obrigatório a Pagar	83	83
2.01.05.02.04	Aquisição de Controladas	18.280	18.490
2.01.05.02.05	Outras contas a pagar	5.876	3.116
2.01.05.02.07	Arrendamentos Mercantis	7.296	0
2.02	Passivo Não Circulante	148.491	136.161
2.02.01	Empréstimos e Financiamentos	91.495	91.457
2.02.02	Outras Obrigações	55.485	43.389
2.02.02.02	Outros	55.485	43.389
2.02.02.02.03	Parcelamento de Tributos	11.998	8.372
2.02.02.02.04	Parcelamento de imposto de renda e contribuição social	4.401	5.056
2.02.02.02.05	Aquisição de controladas	17.487	29.961
2.02.02.02.06	Arrendamento Mercantil	21.599	0
2.02.04	Provisões	1.511	1.315
2.03	Patrimônio Líquido Consolidado	60.016	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	-11.610	0
2.03.06	Ajustes de Avaliação Patrimonial	-2.133	-2.133

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Trimestre Atual 01/09/2019 à 30/09/2019	Acumulado do Atual Exercício 01/01/2019 à 30/09/2019	Igual Trimestre do Exercício Anterior 01/09/2018 à 30/09/2018	Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2018 à 30/09/2018
3.01	Receita de Venda de Bens e/ou Serviços	124.882	385.964	132.347	393.569
3.02	Custo dos Bens e/ou Serviços Vendidos	-91.417	-275.131	-95.154	-284.244
3.03	Resultado Bruto	33.465	110.833	37.193	109.325
3.04	Despesas/Receitas Operacionais	-36.657	-107.268	-34.580	-102.443
3.04.01	Despesas com Vendas	-327	-1.016	-284	-1.051
3.04.02	Despesas Gerais e Administrativas	-36.424	-106.395	-33.664	-100.078
3.04.04	Outras Receitas Operacionais	94	143	0	0
3.04.05	Outras Despesas Operacionais	0	0	-632	-1.314
3.05	Resultado Antes do Resultado Financeiro e dos Tributos	-3.192	3.565	2.613	6.882
3.06	Resultado Financeiro	-8.314	-21.003	-7.268	-15.470
3.06.01	Receitas Financeiras	208	947	717	1.453
3.06.02	Despesas Financeiras	-8.522	-21.950	-7.985	-16.923
3.07	Resultado Antes dos Tributos sobre o Lucro	-11.506	-17.438	-4.655	-8.588
3.08	Imposto de Renda e Contribuição Social sobre o Lucro	3.804	5.828	1.480	2.810
3.08.01	Corrente	-154	-676	0	0
3.08.02	Diferido	3.958	6.504	0	0
3.09	Resultado Líquido das Operações Continuadas	-7.702	-11.610	-3.175	-5.778
3.11	Lucro/Prejuízo Consolidado do Período	-7.702	-11.610	-3.175	-5.778
3.11.01	Atribuído a Sócios da Empresa Controladora	-7.702	-11.610	-3.175	-5.778
3.99	Lucro por Ação - (Reais / Ação)				
3.99.01	Lucro Básico por Ação				
3.99.01.01	ON	-2,37000	-3,57000	-0,97000	-1,78000
3.99.02	Lucro Diluído por Ação				
3.99.02.01	ON	-2,37000	-3,57000	-0,97000	-1,78000

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Trimestre Atual 01/09/2019 à 30/09/2019	Acumulado do Atual Exercício 01/01/2019 à 30/09/2019	Igual Trimestre do Exercício Anterior 01/09/2018 à 30/09/2018	Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2018 à 30/09/2018
4.01	Lucro Líquido Consolidado do Período	-7.702	-10.610	-3.175	-5.778
4.03	Resultado Abrangente Consolidado do Período	-7.702	-10.610	-3.175	-5.778
4.03.01	Atribuído a Sócios da Empresa Controladora	-7.702	-10.610	-3.175	-5.778

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Acumulado do Atual Exercício 01/01/2019 à 30/09/2019	Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2018 à 30/09/2018
6.01	Caixa Líquido Atividades Operacionais	20.974	10.364
6.01.01	Caixa Gerado nas Operações	26.697	26.934
6.01.01.01	Lucro (prejuízo) antes do imposto de renda e da contribuição social	-17.438	-8.588
6.01.01.02	Depreciação e amortização	22.768	18.409
6.01.01.03	Provisão para créditos de liquidação duvidosa	-378	1.643
6.01.01.06	Instrumento financeiros derivativos	-156	2.077
6.01.01.07	Juros sobre empréstimos, financiamentos e dívidas	16.444	13.393
6.01.01.08	Amortização Arrendamentos mercantis	5.261	0
6.01.01.09	Provisões	196	0
6.01.02	Variações nos Ativos e Passivos	6.742	-2.556
6.01.02.01	Contas a receber	-18.653	-26.227
6.01.02.02	Impostos a recuperar	2.212	-1.673
6.01.02.03	Outros ativos	-3.488	3.554
6.01.02.04	Fornecedores	-958	6.727
6.01.02.05	Obrigações Trabalhistas	10.800	11.169
6.01.02.06	Obrigações Tributárias	14.069	2.750
6.01.02.07	Outras contas a pagar	2.760	1.144
6.01.03	Outros	-12.465	-14.014
6.01.03.01	Juros pagos	-12.010	-13.899
6.01.03.02	Imposto de renda e contribuição social pagos	-455	-115
6.02	Caixa Líquido Atividades de Investimento	-32.412	-26.121
6.02.01	Pagamento de contas adquiridas de controladas	-12.280	-3.402
6.02.02	Caixa incorporado de controladas	0	808
6.02.03	Aquisições de ativos imobilizado e intangível	-20.132	-23.527
6.03	Caixa Líquido Atividades de Financiamento	11.151	29.666
6.03.01	Captação de empréstimos e financiamentos	59.401	144.089
6.03.02	Arrendamentos mercantis	-8.469	0
6.03.03	Amortização de Empréstimos e financiamentos	-39.781	-112.046
6.03.04	Dividendos pagos	0	-2.377
6.05	Aumento (Redução) de Caixa e Equivalentes	-287	13.909
6.05.01	Saldo Inicial de Caixa e Equivalentes	27.833	18.586
6.05.02	Saldo Final de Caixa e Equivalentes	27.546	32.495

DFs Consolidadas / Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido / DMPL - 01/01/2019 à 30/09/2019**(Reais)**

Código da Conta	Descrição da Conta	Capital Social Integralizado	Reservas de Capital, Opções Outorgadas e Ações em Tesouraria	Reservas de Lucro	Lucros ou Prejuízos Acumulados	Outros Resultados Abrangentes	Patrimônio Líquido	Participação dos Não Controladores	Patrimônio Líquido Consolidado
5.01	Saldos Iniciais	65.000	0	8.759	0	-2.133	71.626	0	71.626
5.03	Saldos Iniciais Ajustados	65.000	0	8.759	0	-2.133	71.626	0	71.626
5.05	Resultado Abrangente Total	0	0	0	-11.610	0	-11.610	0	-11.610
5.05.01	Lucro Líquido do Período	0	0	0	-11.610	0	-11.610	0	-11.610
5.07	Saldos Finais	65.000	0	8.759	-11.610	-2.133	60.016	0	60.016

DFs Consolidadas / Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido / DMPL - 01/01/2018 à 30/09/2018**(Reais)**

Código da Conta	Descrição da Conta	Capital Social Integralizado	Reservas de Capital, Opções Outorgadas e Ações em Tesouraria	Reservas de Lucro	Lucros ou Prejuízos Acumulados	Outros Resultados Abrangentes	Patrimônio Líquido	Participação dos Não Controladores	Patrimônio Líquido Consolidado
5.01	Saldos Iniciais	65.000	0	12.490	0	-2.133	75.357	0	75.357
5.03	Saldos Iniciais Ajustados	65.000	0	12.490	0	-2.133	75.357	0	75.357
5.05	Resultado Abrangente Total	0	0	0	-5.778	0	-5.778	0	-5.778
5.05.01	Lucro Líquido do Período	0	0	0	-5.778	0	-5.778	0	-5.778
5.07	Saldos Finais	65.000	0	12.490	-5.778	-2.133	69.579	0	69.579

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Acumulado do Atual Exercício 01/01/2019 à 30/09/2019	Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2018 à 30/09/2018
7.01	Receitas	428.135	432.575
7.01.01	Vendas de Mercadorias, Produtos e Serviços	427.735	433.887
7.01.02	Outras Receitas	22	331
7.01.04	Provisão/Reversão de Créds. Liquidação Duvidosa	378	-1.643
7.02	Insumos Adquiridos de Terceiros	-72.490	-78.424
7.02.01	Custos Prods., Mercs. e Servs. Vendidos	-43.557	-47.177
7.02.02	Materiais, Energia, Servs. de Terceiros e Outros	-28.933	-31.247
7.03	Valor Adicionado Bruto	355.645	354.151
7.04	Retenções	-22.768	-18.409
7.04.01	Depreciação, Amortização e Exaustão	-22.768	-18.409
7.05	Valor Adicionado Líquido Produzido	332.877	335.742
7.06	Vlr Adicionado Recebido em Transferência	947	1.453
7.06.02	Receitas Financeiras	947	1.453
7.07	Valor Adicionado Total a Distribuir	333.824	337.195
7.08	Distribuição do Valor Adicionado	333.824	337.195
7.08.01	Pessoal	278.798	278.030
7.08.01.01	Remuneração Direta	192.744	197.560
7.08.01.02	Benefícios	46.089	45.123
7.08.01.03	F.G.T.S.	19.220	17.070
7.08.01.04	Outros	20.745	18.277
7.08.02	Impostos, Taxas e Contribuições	36.609	37.971
7.08.02.01	Federais	22.356	25.819
7.08.02.03	Municipais	14.253	12.152
7.08.03	Remuneração de Capitais de Terceiros	30.027	26.972
7.08.03.01	Juros	21.950	16.923
7.08.03.02	Aluguéis	8.077	10.049
7.08.04	Remuneração de Capitais Próprios	-11.610	-5.778
7.08.04.03	Lucros Retidos / Prejuízo do Período	-11.610	-5.778



COMENTÁRIO DE DESEMPENHO

3T - 2019

Comentário do Desempenho

COMENTÁRIO DE DESEMPENHO 3T2019

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

2

COMENTÁRIO DE DESEMPENHO

Desafios estratégicos e mudanças pontuais para alinhamento do negócio e aceleração dos resultados marcaram o terceiro trimestre de 2019 da Companhia. As ações realizadas contribuíram para organizar aspectos estruturais da empresa – originada de uma transformação que já vem acontecendo na Flex e vem se intensificando nos últimos trimestres – e realinhar produtos e tecnologias para continuar de forma sustentável e alinhada às tendências do mercado de Gestão de Relacionamentos.

Nesse acumulado do ano é possível ressaltar uma melhora nos indicadores operacionais; um reforço na gestão de custos, eficiência e produtividade; a retomada de crescimento na Cobrança; além do desenvolvimento mais assertivo de tecnologias proprietárias e mais alinhadas ao negócio de gestão de relacionamentos. Outros pontos significativos e de grande impacto para os resultados do período foram: a consolidação da Ayty como parte do modelo de negócio; os esforços para redução de custos e despesas; além do fortalecimento da nossa comunicação interna por meio da Kolmeia, plataforma desenvolvida internamente e utilizada diariamente pelos profissionais para compartilhar ações e práticas de gestão e mercado.

Em contrapartida, a subdivisão do setor (empresas que “alugam” PA e outras que fornecem serviço de alto valor com base em pessoas e tecnologias), não materialização da expectativa de crescimento do mercado, redução de das atividades de vendas por restrições de nossos clientes; e queda de investimento em novos negócios, impactaram de forma negativa o mercado, afetando o comportamento da receita e margens.

Porém, a transformação da Flex, inicialmente focada em ganhos de eficiência com melhores práticas em processos com pessoas, para uma empresa com capacidade interna de inovar na concepção, desenvolvimento, comercialização de ferramentas e soluções digitais para suas operações, mercados e clientes, é cada vez mais evidente. Prova disso é o contínuo processo de evolução e adaptação constante para um desenho de empresa de tecnologia em suas áreas meio e administrativas, com criação de uma estrutura mais voltada para aceleração dos negócios digitais e mais eficiência nos tradicionais.

Diante dessa perspectiva e de um portfólio mais robusto, com soluções digitais de omnicanalidade e variedade de produtos e serviços e maior eficiência nas operações, as previsões para o próximo trimestre apontam para melhoria nos resultados e importantes avanços no mercado.

A redução de custos contratada agregará ganhos para o período e as receitas adicionais de cobrança, margens recorrentes à operação. A expansão das posições de cobrança, também estão se materializando para o último trimestre. A ampliação da rede de relacionamento Flex, bem como seu modelo comercial com mais abrangência, capilaridade e foco na receita, também está entre as previsões positivas.

Contact: no terceiro trimestre o negócio de Contact foi impactado por movimentações de nossos clientes em suas necessidades de ajuste à evolução de seus negócios em seus mercados e em suas metas de crescimento. Os principais efeitos vieram dos clientes do setor financeiro que impuseram maiores critérios nas vendas de seus produtos, com mudança de mix com foco em produtos mais caros, crédito mais restritivo para as vendas e redução do volume contratado por redução ou atingimento de orçamento de vendas para o ano. Em resposta, e como evolução da nossa prestação de serviço, reforçamos a gestão de custos, eficiência e produtividade (que se reflete em ganho de faturamento e margem de contribuição por teleatendente) e relacionamento mais próximo com o cliente com maior interação e participação das áreas de planejamento e inovação,

Comentário do Desempenho

COMENTÁRIO DE DESEMPENHO 3T2019

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

3

conquistando novos negócios. Para o 4T19 a Companhia dará mais foco em novas receitas, com o aumento de produtividade através de inovação.

Recuperação de créditos: em Cobrança o mercado seguiu impactado por uma economia ainda sem crescimento e um alto índice de desemprego. Outro elemento que segue influenciando o negócio é a utilização da digitalização direta pelos contratantes. Nesse contexto, a Companhia acelerou sua implementação de ferramentas de digitalização, com uso mais intenso de robotização e de *advanced analytics* (traduzindo em melhores receitas e margens por teleatendente) e focou em gestão no cliente, com melhora significativa em nossos rankings frente a nossos concorrentes. Com isso, tivemos um aumento de negócios nos grandes clientes e a redução de operações com menores margens de contribuição. Seguindo em frente, esperamos a continuidade do aumento de receita e produtividade, crescimento na utilização e efetividade dos canais digitais e um impacto positivo no final do ano com efeito do uso do décimo terceiro salário das pessoas para a quitação de dívidas.

Zaas: o mercado de gestão de relacionamento que o Zaas atende, oferecendo uma plataforma inovadora de atendimento escalável para aqueles clientes que não terceirizam suas atividades de gestão de relacionamento, continua em franco crescimento com a necessidade de ferramentas para o atendimento multicanal. Nesse novo negócio e mercado o Zaas segue continuamente ajustando sua estrutura comercial e operacional para acelerar a construção de propostas e conquista de clientes e se estabelece com uma marca cada vez mais forte. Com isso o Zaas apresentou um CAGR de 5% ao mês até o 3T19. Para o futuro a plataforma Zaas segue incorporando soluções (*powered by Flex and AITY*) que complementam as necessidades de gestão de seus clientes como ferramentas de monitoramento/reporte (Arch) e pacotes de mensageria e telecomunicações.

AITY: no mercado alvo da AITY tem havido crescente demanda de clientes que exigem soluções que possam agregar mais “digitalização” a seus negócios e gestão de relacionamentos. Isso tem demandado uma contínua evolução do portfólio e robustez das soluções. Para isso, a AITY aprimorou sua estrutura de produtos de tecnologia incluindo estrutura organizacional e de gestão de produtos, entre eles a importante inclusão de telecom e mensageria nos produtos de discagem e omnicanalidade otimizando novas estruturas de negociação com as operadoras de telefonia. Nesse período tivemos a inclusão de relevantes novos clientes que aumentarão a receita em 10% e em contrapartida uma redução de receitas até o final do ano em um cliente do setor financeiro. Para frente a AITY avança em seus produtos com tecnologia mais escalável e menor necessidade de parametrização para acelerar o crescimento.

Nesse trimestre a Flex também foi reconhecida em seus esforços de maior digitalização com o prêmio Prêmio Best Performance 2019 por suas soluções cada vez mais reconhecidas no setor, nesse caso com as soluções de o envio de documentos digitais e a implantação de agentes virtuais para melhor performance em cobrança digital.

A evolução nessas e em outras dimensões da Companhia, reafirma a assertividade e capacidade de execução da Flex em seu próprio crescimento. Sempre como agente de transformação digital no mercado e atividades de Gestão de Relacionamentos, com humanização e propósito de fazer a diferença na vida das pessoas.

Comentário do Desempenho

COMENTÁRIO DE DESEMPENHO 3T2019

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

4

DESEMPENHO OPERACIONAL

COLABORADORES OPERACIONAIS

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (quantidade de teleatendentes)	3T19	2T19	3T18	% Variação vs.	
				2T19	3T18
Quantidade de profissionais	11.846	12.176	12.109	-2,7%	-2,2%
Contact	8.432	8.611	8.530	-2,1%	-1,1%
Recuperação de créditos	3.269	3.435	3.579	-4,8%	-8,7%
Tecnologia	145	130	-	11,5%	N/A

A quantidade total de profissionais no 3T19 apresentou uma redução de de 2,7% comparado ao 2T2019. Essa redução reflete principalmente 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 *advanced analytics*, que cada vez mais se materializam nas operações. Nota-se o aumento na quantidade de pessoas no âmbito de tecnologia, alinhado com a diretriz estratégia da Companhia, com a aquisição da AYTU e principalmente com desenvolvedores de software e pessoal especializado para a digitalização e desenvolvimento de soluções.

RECEITA POR COLABORADOR

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (R\$ / pessoa)	3T19	2T19	3T18	% Variação vs.	
				2T19	3T18
Contact	3.270	3.463	3.097	-5,6%	5,6%
Recuperação de créditos	3.712	3.736	4.945	-0,6%	-24,9%
Tecnologia	13.220	14.451	N/A	-8,5%	N/A

No segmento Contact, a receita por colaborador aumentou em 5,8% no comparativo com o mesmo período do ano anterior refletindo maior eficiência. Esse valor foi prejudicado vs o trimestre anterior em função da redução de receita em clientes do setor financeiro e a defasagem para ajuste da base de teleatendentes.

Em Contact e Recuperação de Créditos, temos buscado aumento de produtividade decorrente do aumento da utilização de tecnologias como Big Data & Analytics, Bots, Machine Learning, Agentes Virtuais e URAS Cognitivas (Unidade de Resposta Audível), que melhoram a eficiência das operações sem deixar de realizar um atendimento humanizado como é a expectativa dos clientes. A perspectiva para os próximos períodos é continuar investindo em formas de utilizar a tecnologia para garantir ainda mais eficiência nas transações.

Outro ponto a destacar é a participação da Flex em RFPS e prospecções para prestação de serviços e fornecimento de tecnologia para melhorar a Gestão do Relacionamento de empresas com seus

Comentário do Desempenho

COMENTÁRIO DE DESEMPENHO 3T2019

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

5

clientes, reforçando sua imagem da Companhia como responsável por viabilizar a transformação digital de seus clientes.

DESEMPENHO FINANCEIRO

RECEITA

A busca constante com resultados sustentáveis e eficiência operacional a Companhia revisa sua estrutura operacional e administrativa de forma recorrente. 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.

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. <i>(em milhares de R\$ ou %)</i>	3T19	2T19	3T18	% Variação vs.		9M19	9M18	% Variação
				2T19	3T18			
Receita bruta	138.769	147.726	147.378	-6,1%	-5,8%	427.735	433.886	-1,4%
Contact	91.929	98.928	88.717	-7,1%	3,6%	285.950	272.287	5,0%
Cobrança	40.450	42.566	58.661	-5,0%	-31,0%	122.959	161.599	-23,9%
Tecnologia	6.390	6.232	-	-33,0%	N/A	18.826	-	N/A
Receita líquida	124.882	133.600	132.347	-6,5%	-5,6%	385.964	393.569	-1,9%
Contact	82.729	89.468	79.248	-7,5%	4,4%	258.025	246.834	4,5%
Cobrança	36.402	38.496	53.099	-5,4%	-31,4%	110.951	146.735	-24,4%
Tecnologia	5.751	5.636	-	2,0%	N/A	16.988	-	N/A
Margem bruta	26,8%		25,9%	(0,6) p.p.	0,9 p.p.	29,5%	27,8%	1,7 p.p.
EBITDA	6.583		5.285	-54,9%	24,6%	31.628	25.291	25,1%
Margem EBITDA	5,3%	10,9%	4,0%	(5,6) p.p.	1,3 p.p.	8,2%	6,4%	1,8 p.p.
Resultado líquido	(7.702)	(1.042)	(2.766)	639,2%	178,5%	(11.610)	(5.778)	100,9%
Margem líquida	-6,2%	-0,8%	-2,1%	(5,4) p.p.	(4,1) p.p.	-3,0%	-1,5%	(1,5) p.p.

Podemos observar uma melhora na margem bruta e EBITDA entre 3T18 e 3T19. O mesmo se observa no acumulado do ano. Na análise entre os períodos do 3T19 e o 3T18 percebe-se uma redução que se deve principalmente a um aumento pontual de receita de cobrança ocorrido no 3T19.

O segmento Contact ainda que com uma receita menor em 3T19 que 2T19 se demonstrou mais estável sua capacidade manter seu crescimento de gerar valor vs 3T18. O segmento Cobrança vem sofrendo mais oscilações provenientes da situação macroeconômica, disponibilidade de crédito e desemprego no país, porém, já a partir de setembro, temos observado uma importante recuperação de demanda e receita por nossos serviços de recuperação de crédito que traçam um cenário otimista para o futuro próximo.

Comentário do Desempenho

COMENTÁRIO DE DESEMPENHO 3T2019

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

6

■ **CUSTOS**

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. <i>(em milhares de R\$ ou %)</i>	3T19	2T19	3T18	% Variação vs.		9M19	9M18	% Variação
				2T19	3T18			
Receita bruta	138.769	147.726	147.378	-6,1%	-5,8%	427.735	433.887	-1,4%
(-) Deduções da receita	(13.888)	(13.758)	(12.981)	0,9%	7,0%	(41.772)	(40.318)	3,6%
Receita líquida	124.882	133.600	132.347	-6,5%	-5,6%	385.964	393.569	-1,9%
(-) Custos operacionais	(91.417)	(91.244)	(96.435)	0,2%	-5,2%	(275.131)	(284.244)	-4,3%
Pessoal	(76.267)	(76.423)	(81.557)	-0,2%	-6,5%	(232.318)	(237.066)	-2,0%
Serviços de terceiros	(10.829)	(13.360)	(13.925)	-18,9%	-22,2%	(33.160)	(47.177)	-29,7%
Outros custos	(1.189)	(1.461)	(953)	-18,6%	24,8%	(9.653)	-	N/A
Lucro bruto	33.465	42.355	35.912	-21,0%	-6,8%	110.833	109.325	1,38%
Margem operacional	26,8%	31,7%	27,1%	(4,9) p.p.	(0,3) p.p.	28,7%	27,8%	0,9 p.p.
Custos com reestruturação	(1.155)	(2.888)	-	-39,98%	N/A	(5.005)	-	N/A
Lucro bruto ajustado	34.620	45.244	35.912	-23,5%	-3,6%	115.838	109.325	5,96%
Margem operacional ajustada	27,7%	33,9%	27,1%	(6,1) p.p.	0,6 p.p.	30,0%	27,8%	2,2 p.p.

No 3T19 a companhia sofreu uma redução em receita em relação aos períodos anteriores, principalmente em função do segmento de Contact, dado ajustes de demanda principalmente no setor financeiro principalmente em função de atingimento de metas e restrições de orçamento nesses clientes. Não obstante essa redução, a Companhia foi capaz de praticamente manter sua margem em relação ao ano passado sendo que no acumulado do ano teve um desempenho 5,96% superior.

CUSTOS COM PESSOAL: No comparativo dos trimestres de 2019, a linha de gastos com pessoal permaneceu estável. Na avaliação do acumulado anual, a redução é expressiva e alcança os 2,0%. 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 ano, a variação dos custos com serviços de terceiros demonstra uma retração de 29,7%. Entre os trimestres de 2019, a redução de custos com serviços de terceiros é de R\$ 3,096 milhões.

MARGEM OPERACIONAL: Na avaliação acumulada do ano, quando comparado com o mesmo período do ano anterior, é possível perceber uma melhora de 1,38% no lucro bruto, permitindo um aumento de 0,9 p.p. na margem operacional.

Comentário do Desempenho

COMENTÁRIO DE DESEMPENHO 3T2019

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

7

DESPESAS OPERACIONAIS

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	3T19	2T19	3T18	% Variação vs.		9M19	9M18	% Variação
				2T19	3T18			
Despesas com vendas	(327)	(333)	(440)	-1,8%	-25,7%	(1.016)	(1.051)	-3,3%
Despesas gerais e administrativas	(36.424)	(35.000)	(31.651)	4,1%	15,1%	(106.395)	(100.078)	6,3%
Despesas com pessoal	(16.818)	(16.599)	(13.527)	1,3%	24,3%	(49.671)	(40.742)	21,9%
Depreciação e amortização	(7.927)	(7.705)	(4.381)	2,9%	80,9%	(22.768)	(18.409)	23,7%
Serviços de terceiros e material de consumo	(8.817)	(5.739)	(8.588)	53,6%	2,7%	(22.057)	(24.913)	-11,5%
Outras despesas	(2.862)	(4.957)	(5.155)	-42,2%	-44,5%	(11.898)	(16.014)	-25,7%
Outras receitas (despesas) operacionais	95	(142)	(728)	-166,8%	-113,0%	143	(1.314)	-110,9%
Despesas operacionais	(36.656)	(35.475)	(32.819)	3,3%	11,7%	(107.268)	(102.443)	4,7%
% da receita líquida	29,4%	26,6%	25,2%	2,8 p.p.	4,2 p.p.	27,8%	26,0%	1,8 p.p.
Despesas com reestruturação	(598)	-	-		N/A	(598)	-	N/A
Despesas operacionais ajustadas	(36.058)	(35.475)	(32.819)	1,6%	9,9%	(106.670)	(102.443)	4,1%
% da receita líquida ajustada	28,9%	26,6%	24,8%	2,3 p.p.	4,1 p.p.	27,6%	26,0%	1,6 p.p.

DESPESAS COM PESSOAL: Apresentou avanço de 1,3% na comparação semestral. Esse aumento reflete uma mudança no perfil de profissional da empresa que passou a ser mais especializado em função da transformação da companhia em empresa de desenvolvimento de tecnologia. Outro fato que impactou a linha de pessoal, foi o início da execução das cláusulas firmadas no Acordo Coletivo com o sindicato em SC com vigência de junho/19, que iniciou o dissídio a partir de 1 de setembro.

DEPRECIÇÃO E AMORTIZAÇÃO: Verbas decorrentes de depreciação e amortização estão demonstrando uma evolução no comparativo acumulado anual. São causadores deste aumento o início da amortização do valor justo decorrente da aquisição da empresa controlada AYTU, classificada pela Companhia como investimento, e a adoção das premissas trazidas pela implantação do IFRS 16, 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 acumulado anual.

Comentário do Desempenho

COMENTÁRIO DE DESEMPENHO 3T2019

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

8

- EBITDA**

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	3T19	2T19	3T18	% Variação vs.		9M19	9M18	% Variação
				2T19	3T18			
Lucro (prejuízo) líquido	(7.702)	(1.042)	(2.766)	639,2%	178,5%	(11.610)	(5.778)	100,9%
(+) Imposto de renda e contribuição social	(3.804)	(600)	(1.683)	534,0%	126,0%	(5.828)	(2.810)	107,4%
(+) Resultado financeiro líquido / IFRS16	8.314	6.771	5.352	22,8%	55,3%	21.003	15.470	35,8%
(+) Depreciação / amortização / IFRS16	9.775	9.454	4.381	3,4%	123,1%	28.064	18.409	52,4%
EBITDA	6.583	14.583	5.285	-54,9%	24,6%	31.629	25.291	25,1%
Gastos com reestruturação	(1.753)	(2.888)	-	-39,3%	N/A	(5.603)	-	N/A
EBITDA ajustado	8.335	17.471	5.285	-52,3%	57,7%	37.232	25.291	47,2%
Margem EBITDA	5,3%	10,9%	4,0%	(5,6) p.p.	1,3 p.p.	8,2%	6,4%	1,8 p.p.

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

A margem EBITDA (lucro antes de juros, impostos, depreciação e amortização) foi de 5,3% no trimestre corrente e apresentou um avanço de 1,3 p.p em relação ao 3T18.

Durante o ano de 2019, a companhia teve custos não recorrentes de reestruturação no montante de R\$ 5,603 milhões que ocorreram em virtude da estratégia de implementação de tecnologias objetivando eficiência operacional.

Ainda sem considerar esse efeito o EBITDA acumulado no ano teve uma evolução de 25,1% em relação ao mesmo período no ano anterior.

- RESULTADO FINANCEIRO LÍQUIDO**

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	3T19	2T19	3T18	% Variação vs.		9M19	9M18	% Variação
				2T19	3T18			
Resultado financeiro	(8.314)	(6.772)	(5.352)	22,8%	55,3%	(21.003)	(15.470)	35,8%
Receitas financeiras	208	468	376	-55,6%	-44,8%	947	1.453	-33,5%
Despesas financeiras	(8.522)	(7.240)	(5.728)	17,7%	48,8%	(21.950)	(16.923)	29,8%

Em 2018, a Companhia realizou o perfilhamento 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.

Comentário do Desempenho

COMENTÁRIO DE DESEMPENHO 3T2019

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

9

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\$ 5,046 milhões no comparativo da perda financeira acumulada anual, não há como deixar de constar que parte significativa desta mutação tem fundamento atrelado à mudança do critério contábil (R\$ 3,208 milhões).

RESULTADO LÍQUIDO

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	3T19	2T19	3T18	% Variação vs.		9M19	9M18	% Variação
				2T19	3T18			
Resultado líquido	(7.702)	(1.042)	(2.766)	-639,2%	-639,2%	(11.610)	(5.778)	-100,9%
Margem líquida	-6,2%	-0,8%	-2,1%	(5,4) p.p.	(4,1) p.p.	-3,0%	-1,5%	(1,5) p.p.

O resultado líquido da companhia foi principalmente impactado pelos maiores custos financeiros vs o ano anterior. Nesse sentido a companhia busca novas negociações de dívida com taxas mais adequadas. A redução da taxa básica de juros também impactará de forma positiva essa linha no futuro. Adicionalmente, vários dos esforços de redução de custos ainda não impactaram positivamente o 3T19 trazendo um impacto positivo a partir de 4T19.

INVESTIMENTOS

A Companhia segue com a política de investimentos de longo prazo em seu patrimônio, de forma a gerar resultados positivos subsequentes. No 3T19 o Capex representou 5,2% da receita líquida. No acumulado anual, o investimento total também soma 5,2% da receita líquida. 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 %)	3T19	2T19	3T18	% Variação vs.		9M19	9M18	% Variação
				2T19	3T18			
Investimentos totais	6.526	8.184	8.024	-20,3%	-18,7%	20.132	23.523	-14,4%
% receita líquida	5,2%	6,1%	6,1%	(0,9) p.p.	(0,8) p.p.	5,2%	6,0%	(0,8) p.p.

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

Comentário do Desempenho

COMENTÁRIO DE DESEMPENHO 3T2019

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

10

maior estabilidade. A partir de 3T19 a Companhia passa a implementar processos de priorização de investimentos com base em retorno e estratégia da companhia o que trará mais eficiência para esses recursos.

- **FLUXO DE CAIXA**

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	3T19	2T19	3T18	% Variação vs.		9M19	9M18	% Variação
				2T19	3T18			
Operacional	24.371	(7.553)	(5.410)	422,7%	-550,5%	20.974	10.364	102,4%
Investimento	(11.495)	(9.496)	(8.834)	-21,0%	-30,1%	(32.412)	(26.121)	-24,1%
Financiamento	(4.323)	21.556	32.739	N/A	N/A	11.151	29.666	37,6%
Aumento (redução) de caixa	8.553	4.507	18.495	-89,8%	53,8%	(287)	13.909	102,0%

OPERACIONAL: Dois fatores impactaram positivamente esse indicador no acumulado do ano, sendo eles a mudança na política de parcelamento de tributos e o aumento do prazo médio de recebimentos. O aumento no prazo médio de recebimentos se deu por uma mudança no perfil de negociação dos parcelamentos de recuperação de crédito (Cobrança) onde, em função do ambiente 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 acumulado anual 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\$32,837 milhões no ano. O consumo de caixa decorre da amortização de parcelas assumidas na aquisição de controladas, e pela aquisição de bens para o ativo imobilizado. Em relação ao ano passado, a principal diferença é a amortização das parcelas de aquisição de controladas.

FINANCIAMENTO: Embora tenham ocorrido amortizações de empréstimos e financiamentos no período, houve um aumento devido a reforço contratado no primeiro semestre de 2019 para fazer frente ao caixa mínimo estipulado pela gestão financeira.

Comentário do Desempenho

COMENTÁRIO DE DESEMPENHO 3T2019

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

11

- ESTRUTURA DE CAPITAL**

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	30/09/2019	30/06/2019	30/09/2018	% Variação vs.	
				30/06/2019	30/09/2018
Empréstimos e financiamentos					
Circulante	72.454	66.853	57.487	8,4%	26,0%
Não circulante	91.495	93.257	90.215	-1,9%	1,4%
Instrumentos financeiros derivativos	(1.250)	(181)	(1.776)	590,8%	-29,6%
Dívida bruta	162.698	159.929	145.926	1,7%	11,5%
(-) Disponibilidades	(27.546)	(18.996)	(32.495)	45,0%	-15,2%
Dívida líquida	135.153	140.933	113.430	-4,1%	19,2%
EBITDA 12M	52.881	57.541	37.661	-8,1%	40,4%
Despesas não recorrentes	(5.603)	(3.850)	-	45,5%	N/A
EBITDA Ajustado	58.484	61.391	37.661	-4,7%	55,3%
Dívida líquida/EBITDA	2,56	2,45	3,01	0,11 p.p.	(0,45) p.p.
Dívida líquida/EBITDA Ajustado	2,31	2,30	3,01	0,01 p.p.	(0,70) p.p.

Atualmente, o indicador demonstra que a Companhia possui capacidade de liquidar sua dívida com 2,56 vezes do seu EBITDA dos últimos 12 meses.

Desconsiderando os gastos não recorrentes de reestruturação, e as mudanças de critérios contábeis, a Flex demonstra capacidade de quitar suas dívidas com 2,31 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

COMENTÁRIO DE DESEMPENHO 3T2019

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

12

ANEXOS

DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO (em milhares de R\$)	3T19	2T19	3T18	% Variação vs.		9M19	9M18	% Variação
				2T19	3T18			
Receita líquida	124.882	133.600	132.347	-6,5%	-5,6%	385.964	393.569	-1,9%
(-) Custo dos serviços prestados	(91.417)	(91.244)	(95.154)	0,2%	-3,9%	(275.131)	(284.244)	-3,2%
Resultado bruto	33.465	42.356	37.193	-21,0%	-10,0%	110.833	109.325	1,4%
Despesas operacionais	(36.658)	(37.225)	(34.580)	-1,5%	6,0%	(107.268)	(102.443)	4,7%
Despesas com vendas	(327)	(333)	(284)	-1,8%	15,0%	(1.016)	(1.051)	-3,3%
Despesas gerais e administrativas	(36.428)	(36.750)	(33.664)	-0,9%	8,2%	(106.394)	(100.078)	6,3%
Outras receitas e despesas operacionais	94	(142)	(632)	-166,1%	-114,8%	143	(1.314)	-110,9%
Resultado antes do resultado financeiro e dos tributos	(3.192)	5.131	2.613	-162,2%	-222,2%	3.565	6.882	-48,2%
Resultado financeiro	(8.314)	(6.772)	(7.268)	22,8%	14,4%	(21.003)	(15.470)	35,8%
Receitas financeiras	208	468	717	-55,6%	-71,0%	947	1.453	-34,8%
Despesas financeiras	(8.522)	(7.240)	(7.985)	17,7%	6,7%	(21.950)	(16.923)	29,7%
Resultado antes dos tributos sobre o lucro	(11.506)	(1.641)	(4.655)	601,2%	147,2%	(17.437)	(8.588)	103,0%
Imposto de renda e contribuição social sobre o lucro	3.804	599	1.480	535,1%	157,0%	5.828	2.810	107,4%
Corrente	(154)	(194)		-20,6%	N/A	(676)	-	N/A
Diferido	3.958	793	1.480	399,1%	167,4%	6.504	2.810	131,4%
Lucro (Prejuízo) líquido do período	(7.702)	(1.042)	(3.175)	639,2%	142,6%	(11.610)	(5.778)	100,9%

Comentário do Desempenho

COMENTÁRIO DE DESEMPENHO 3T2019

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

13

DEMONSTRAÇÃO DO FLUXO DE CAIXA

(em milhares de R\$)

	3T19	2T19	3T18	% Variação vs.		9M19	9M18	% Variação
				2T19	3T18			
Fluxo de caixa gerado (consumido) nas atividades operacionais	32.412	(7.553)	12.927	-529,1%	150,7%	20.974	10.364	102,4%
Lucro (prejuízo) antes do imposto de renda e da contribuição social	(11.505)	(1.642)	(4.655)	600,7%	147,2%	(17.438)	(8.588)	103,0%
Ajustes para conciliar o resultado	23.996	7.499	11.993	220,0%	100,1%	44.135	37.697	17,1%
Depreciação e amortização	7.927	7.704	6.694	2,9%	18,4%	22.768	18.409	23,7%
Amortização arrendamentos mercantis	1.813	1.750	840	3,6%	115,8%	5.261	-	N/A
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	(126)	(44)	-	187,0%	N/A	(378)	1.643	-123,0%
Provisão para riscos trabalhistas	(0)	178	-	-100,2%	N/A	196	-	N/A
Instrumentos financeiros derivativos	(1.069)	671	(232)	-259,4%	361,0%	(156)	2.077	-107,5%
Juros sobre empréstimos, financiamentos e dívidas	15.451	(2.760)	9.009	-659,8%	71,5%	16.444	15.568	5,6%
Variações nos ativos e passivos	24.238	(7.462)	11.869	-424,8%	104,2%	6.742	(4.731)	-242,5%
Outros	(4.316)	(5.948)	(6.486)	-27,4%	-33,5%	(12.465)	(14.014)	-11,1%
Imposto de renda e contribuição social pagos	(455)	-	-	N/A	N/A	(455)	(115)	295,8%
Juros pagos	(3.861)	(5.948)	(6.486)	-35,1%	-40,5%	(12.010)	(13.899)	-13,6%
Fluxo de caixa consumido pelas atividades de investimento	(11.070)	(9.496)	(8.834)	16,6%	25,3%	(32.412)	(26.121)	24,1%
Pagamento de cotas adquiridas de controladas	(4.544)	(1.483)	(810)	206,4%	461,0%	(12.280)	(3.402)	261,0%
Outros investimentos	-	171	-	-	-	-	-	N/A
Caixa incorporado de controladas	-	-	-	N/A	N/A	-	808	-100,0%
Aquisição de ativo imobilizado e intangível	(6.526)	(8.184)	(8.024)	-20,3%	-18,7%	(20.132)	(23.527)	-14,4%
Fluxo de caixa gerado (consumido) nas atividades de financiamento	(12.792)	21.556	32.739	-159,3%	-139,1%	11.151	29.666	-62,4%
Dividendos pagos	-	-	(460)	N/A	-100,0%	-	(2.377)	-100,0%
Captação de empréstimos e financiamentos	4.598	36.934	87.286	-87,6%	-94,7%	59.401	144.089	-58,8%
Amortização de empréstimos e financiamentos	(8.921)	(18.006)	(54.087)	-50,5%	-83,5%	(39.781)	(112.046)	-64,5%
Arrendamentos mercantis	(8.469)	2.628	-	-422,3%	N/A	(8.469)	-	N/A
Aumento (redução) de caixa e equivalentes de caixa	8.550	4.507	18.495	89,7%	-53,8%	(287)	13.909	-102,1%
No início do período	18.996	14.489	14.000	31,1%	35,7%	27.833	18.586	49,8%
No final do período	27.546	18.996	32.495	45,0%	-15,2%	27.546	32.495	-15,2%

Comentário do Desempenho

COMENTÁRIO DE DESEMPENHO 3T2019

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

14

BALANÇO PATRIMONIAL - ATIVO <i>(em milhares de R\$)</i>	30/09/2019	31/12/2018	30/09/2019 vs. 31/12/2018	30/09/2018	30/09/2019 vs. 30/09/2018
Ativo total	413.656	361.393	14,5%	333.899	23,9%
Ativo circulante	183.177	162.146	13,0%	188.363	-2,8%
Caixa e equivalentes de caixa	27.546	27.833	-1,0%	32.495	-15,2%
Contas a receber de clientes	128.463	110.064	16,7%	130.311	-1,4%
Impostos a recuperar	3.017	5.475	-44,9%	5.897	-48,8%
Imposto de renda e contribuição social a recuperar	5.255	5.009	4,9%	3.380	55,5%
Instrumentos financeiros derivativos	1.250	1.094	14,3%	1.776	-29,6%
Outros créditos	17.646	12.671	39,3%	14.504	21,7%
Ativo não circulante	230.479	199.247	15,7%	145.536	58,4%
Realizável a longo prazo	27.620	22.815	21,1%	13.426	105,7%
Contas a receber de clientes	12.406	11.774	5,4%	-	N/A
Imposto de renda e contribuição social diferidos	9.216	2.712	239,8%	3.617	154,8%
Depósitos judiciais	2.503	5.391	-53,6%	2.782	-10,0%
Outros créditos	3.495	2.938	18,9%	7.027	-50,3%
Investimentos	402	234	71,8%	190	111,6%
Imobilizado	93.404	65.909	41,7%	67.441	38,5%
Intangível	109.053	110.289	-1,1%	64.479	69,1%

Comentário do Desempenho

COMENTÁRIO DE DESEMPENHO 3T2019

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

15

BALANÇO PATRIMONIAL - PASSIVO <i>(em milhares de R\$)</i>	30/09/2019	31/12/2018	30/09/2019 vs. 31/12/2018	30/09/2018	30/09/2019 vs. 30/09/2018
Passivo total e patrimônio líquido	413.656	361.393	14,5%	333.899	23,9%
Passivo circulante	205.149	153.606	33,6%	157.616	30,2%
Fornecedores	20.206	21.164	-4,5%	23.567	-14,3%
Empréstimos e financiamentos	72.454	51.242	41,4%	57.487	26,0%
Obrigações trabalhistas	50.702	39.902	27,1%	52.260	-3,0%
Obrigações tributárias	27.469	16.044	71,2%	15.653	75,5%
Imposto de renda e contribuição social a recolher	2.783	3.565	-21,9%	2.527	10,1%
Aquisição de controladas	18.280	18.490	-1,1%	2.967	516,1%
Dividendos a pagar	83	83	0,0%	-	N/A
Instrumentos financeiros derivativos	-	-	N/A	-	N/A
Outras contas a pagar	5.876	3.116	88,6%	3.155	86,2%
Arrendamentos mercantis	7.296	-	N/A	-	N/A
Passivo não circulante	148.491	136.161	9,1%	106.704	39,2%
Empréstimos e financiamentos	91.495	91.457	0,0%	90.215	1,4%
Obrigações tributárias	11.998	8.372	43,3%	7.884	52,2%
Imposto de renda e contribuição social a recolher	4.401	5.056	-13,0%	5.229	-15,8%
Provisões para riscos trabalhistas	1.511	1.315	14,9%	680	122,1%
Aquisição de controladas	17.487	29.961	-41,6%	2.696	548,6%
Outras contas a pagar	-	-	N/A	-	N/A
Arrendamentos mercantis	21.599	-	N/A	-	N/A
Patrimônio líquido	60.016	71.626	-16,2%	69.579	-13,7%
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	(11.610)	-	N/A	(2.133)	444,3%
Ajuste de avaliação patrimonial	(2.133)	(2.133)	0,0%	(5.778)	-63,1%

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 6 maiores do setor, com aproximadamente 12 mil profissionais e 15 unidades operacionais localizadas nos estados de São Paulo e Santa Catarina: 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 AYTY 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

17

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

18

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

19

■ 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

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 setembro de 2019, que compreendem o balanço patrimonial em 30 de setembro de 2019 e as respectivas demonstrações do resultado e do resultado abrangente para os períodos de três e nove meses findos naquela data e das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o período de nove meses findo naquela data, incluindo as notas explicativas.

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

Alcance da revisão

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

Conclusão sobre as informações intermediárias individuais e consolidadas

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

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

As informações trimestrais acima referidas incluem as demonstrações do valor adicionado (DVA), individuais e consolidadas, referentes ao período de nove meses findo em 30 de setembro de 2019, elaboradas sob a responsabilidade da administração da Companhia e apresentadas como informação suplementar para fins de IAS 34. Essas demonstrações foram submetidas a procedimentos de revisão executados em conjunto com a revisão das informações trimestrais, com o objetivo de concluir se elas estão conciliadas com as informações contábeis intermediárias e registros contábeis, conforme aplicável, e se sua forma e conteúdo estão de acordo com os critérios definidos na NBC TG 09 Demonstração do Valor Adicionado. Com base em nossa revisão, não temos conhecimento de nenhum fato que nos leve a acreditar que essas demonstrações do valor adicionado não foram elaboradas, em todos os aspectos relevantes, segundo os critérios definidos nessa Norma e de forma consistente em relação às informações contábeis intermediárias individuais e consolidadas tomadas em conjunto.

Blumenau, 14 de novembro de 2019.

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

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

Notas Explicativas**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.....	23
10 IMPOSTOS A RECUPERAR	24
11 INVESTIMENTOS.....	24
12 IMOBILIZADO	27
13 INTANGÍVEL.....	28
14 FORNECEDORES.....	29
15 EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS.....	29
16 OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS.....	31
17 OBRIGAÇÕES FISCAIS.....	32
18 PROVISÕES PARA RISCOS CÍVEIS, TRIBUTÁRIOS E TRABALHISTAS	35
19 PATRIMÔNIO LÍQUIDO.....	36
20 RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA	37
21 CUSTOS E DESPESAS POR NATUREZA E FUNÇÃO	37
22 RECEITAS E DESPESAS FINANCEIRAS	38
23 IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL	39
24 LUCRO (PREJUÍZO) POR AÇÃO	39
25 COBERTURAS DE SEGUROS	40
26 TRANSAÇÕES QUE NÃO AFETARAM O CAIXA	40
27 SALDOS E TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS	40
28 ARRENDAMENTOS MERCANTIS.....	40

BALANÇOS PATRIMONIAIS

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

ATIVO

	Notas	Controladora		Consolidado	
		30/09/2019	31/12/2018	30/09/2019	31/12/2018
Ativo circulante					
Caixa e equivalentes de caixa	8	27.407	27.325	27.546	27.833
Contas a receber de clientes	9	126.583	107.634	128.463	110.064
Impostos a recuperar	10	2.920	5.453	3.017	5.475
Imposto de renda e contribuição social a recuperar	10	4.377	4.226	5.255	5.009
Instrumentos financeiros derivativos	15	1.250	1.094	1.250	1.094
Outros créditos		16.650	12.624	17.646	12.671
Total do ativo circulante		179.187	158.356	183.177	162.146
Ativo não circulante					
Contas a receber de clientes	9	12.406	11.774	12.406	11.774
Imposto de renda e contribuição social diferidos	17	9.216	2.712	9.216	2.712
Outros créditos		2.485	5.374	2.503	5.391
Depósitos judiciais	18	3.495	2.938	3.495	2.938
		27.602	22.798	27.620	22.815
Investimentos	11	43.581	44.401	402	234
Imobilizado	12	92.945	65.494	93.404	65.909
Intangível	13	68.863	69.707	109.053	110.289
Total do ativo não circulante		232.991	202.400	230.479	199.247
Total do ativo		412.178	360.756	413.656	361.393

■ PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO

	Notas	Controladora		Consolidado	
		30/09/2019	31/12/2018	30/09/2019	31/12/2018
Passivo circulante					
Fornecedores	14	21.434	22.466	20.206	21.164
Empréstimos e financiamentos	15	72.454	51.242	72.454	51.242
Obrigações trabalhistas	16	49.189	38.742	50.702	39.902
Obrigações tributárias	17	27.275	15.921	27.469	16.044
Imposto de renda e contribuição social a recolher	17	2.002	3.004	2.783	3.565
Aquisição de controladas	11	18.280	18.490	18.280	18.490
Dividendos a pagar		-	-	83	83
Outras contas a pagar		5.741	3.104	5.876	3.116
Arrendamentos mercantis	28	7.296	-	7.296	-
Total do passivo circulante		203.671	152.969	205.149	153.606
Passivo não circulante					
Empréstimos e financiamentos	15	91.495	91.457	91.495	91.457
Obrigações tributárias	17	11.998	8.372	11.998	8.372
Imposto de renda e contribuição social a recolher	17	4.401	5.056	4.401	5.056
Provisões para riscos cíveis, tributários e trabalhistas	18	1.511	1.315	1.511	1.315
Aquisição de controladas	11	17.487	29.961	17.487	29.961
Arrendamentos mercantis	28	21.599	-	21.599	-
Total do passivo não circulante		148.491	136.161	148.491	136.161
Patrimônio líquido					
Capital social	19	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		(11.610)	-	(11.610)	-
Total do patrimônio líquido		60.016	71.626	60.016	71.626
Total do passivo e patrimônio líquido		412.178	360.756	413.656	361.393

DEMONSTRAÇÕES DE RESULTADO

Períodos de nove meses findos em 30 de setembro de 2019 e 2018

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

	Notas	Controladora		Consolidado
		30/09/2019	30/09/2018	30/09/2019
Receita operacional líquida	20	379.911	393.569	385.964
Custo dos serviços prestados	21	(269.727)	(284.244)	(275.131)
Lucro bruto		110.184	109.325	110.833
RECEITAS (DESPESAS) OPERACIONAIS				
Despesas com vendas	21	(863)	(1.051)	(1.016)
Despesas administrativas e gerais	21	(105.769)	(100.078)	(106.395)
Resultado de equivalência patrimonial	11	(817)	-	-
Outras receitas (despesas) operacionais	21	167	(1.314)	143
LUCRO OPERACIONAL		2.902	6.882	3.565
Despesas financeiras	22	(21.950)	(16.923)	(21.950)
Receitas financeiras	22	934	1.453	947
Prejuízo antes dos impostos		(18.114)	(8.588)	(17.438)
Imposto de renda e contribuição social diferido e corrente	23			
Imposto de renda e contribuição social corrente		-	-	(676)
Imposto de renda e contribuição social diferido		6.504	2.810	6.504
Prejuízo líquido do período		(11.610)	(5.778)	(11.610)
Atribuível a acionistas da companhia				(11.610)
Prejuízo básico e diluído por ações - em R\$ por ação	24	(3,57)	(1,78)	(3,57)

As notas explicativas são parte integrante das informações financeiras intermediárias.

DEMONSTRAÇÕES DE RESULTADO

Períodos de três meses findos em 30 de setembro de 2019 e 2018
(Em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

	Notas	Controladora		Consolidado
		Trimestre findo em 30/09/2019	Trimestre findo em 30/09/2018	Trimestre findo em 30/09/2019
Receita operacional líquida	20	122.790	132.347	124.882
Custo dos serviços prestados	21	(89.116)	(95.154)	(91.417)
Lucro bruto		33.674	37.193	33.465
RECEITAS (DESPESAS) OPERACIONAIS				
Despesas com vendas	21	(291)	(284)	(327)
Despesas administrativas e gerais	21	(36.258)	(33.664)	(36.424)
Resultado de equivalência patrimonial		(590)	-	-
Outras receitas (despesas) operacionais	21	125	(632)	94
LUCRO OPERACIONAL		(3.340)	2.613	(3.192)
Despesas financeiras	22	(8.515)	(7.985)	(8.522)
Receitas financeiras	22	195	717	208
Prejuízo antes dos impostos		(11.660)	(4.655)	(11.506)
Imposto de renda e contribuição social diferido e corrente	23			
Imposto de renda e contribuição social corrente		-	-	(154)
Imposto de renda e contribuição social diferido		3.958	1.480	3.958
Prejuízo líquido do período		(7.702)	(3.175)	(7.702)
Atribuível a acionistas da companhia				(7.702)
Prejuízo básico e diluído por ações - em R\$ por ação	24	(2,37)	(0,98)	(2,37)

As notas explicativas são parte integrante das informações financeiras intermediárias.

Notas Explicativas

5

DEMONSTRAÇÕES DO RESULTADO ABRANGENTE

Períodos de nove meses findos em 30 de setembro de 2019 e 2018
(Em milhares de reais – R\$)

	Controladora		Consolidado
	30/09/2019	30/09/2018	30/09/2019
Prejuízo líquido do período	<u>(11.610)</u>	<u>(5.778)</u>	<u>(11.610)</u>
Resultado abrangente do período	<u>(11.610)</u>	<u>(5.778)</u>	<u>(11.610)</u>
Atribuível a			
Acionistas da Companhia			<u>(11.610)</u>
			<u>(11.610)</u>

As notas explicativas são parte integrante das informações financeiras intermediárias.

DEMONSTRAÇÕES DO RESULTADO ABRANGENTE

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

	Controladora		Consolidado
	Trimestre findo em 30/09/2019	Trimestre findo em 30/09/2018	Trimestre findo em 30/09/2019
Prejuízo líquido do período	<u>(7.702)</u>	<u>(3.175)</u>	<u>(7.702)</u>
Resultado abrangente do período	<u>(7.702)</u>	<u>(3.175)</u>	<u>(7.702)</u>
Atribuível a			
Acionistas da Companhia			<u>(7.702)</u>
			<u>(7.702)</u>

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 nove meses findos em 30 de setembro de 2019 e 2018
(Em milhares de reais – R\$)

	Atribuível aos acionistas da Controladora			
	Capital social	Reserva legal	Retenção de lucros	Lucros (prejuízos) acumulados
Saldos em 31 de dezembro de 2017	65.000	1.010	11.480	-
Prejuízo do período	-	-	-	(5.778)
Saldos em 30 de setembro de 2018	65.000	1.010	11.480	(5.778)
Saldos em 31 de dezembro de 2018	65.000	1.010	7.749	-
Prejuízo do período	-	-	-	(11.610)
Saldos em 30 de setembro de 2019	65.000	1.010	7.749	(11.610)

As notas explicativas são parte integrante das informações financeiras intermediárias.

atividades operacionais			
Depreciação e amortização	20.783	18.409	22.768
Amortização arrendamentos mercantis	5.261	-	5.261
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	(378)	1.643	(378)
Equivalência patrimonial	817	-	-
Instrumentos financeiros derivativos	(156)	2.077	(156)
Juros sobre passivos financeiros	16.444	13.393	16.444
Provisões	196	-	196
	24.853	26.934	26.697
VARIAÇÕES NOS ATIVOS E PASSIVOS			
AUMENTO (REDUÇÃO) NO ATIVO			
Contas a receber	(19.203)	(26.227)	(18.653)
Impostos a recuperar	2.382	(1.673)	2.212
Outros créditos	(1.691)	3.554	(3.488)
AUMENTO (REDUÇÃO) DE PASSIVO			
Fornecedores	(1.032)	6.727	(958)
Obrigações trabalhistas	10.447	11.169	10.800
Obrigações tributárias	13.323	2.750	14.069
Outras contas a pagar	2.637	1.144	2.760
Juros pagos	(12.010)	(13.899)	(12.010)
Imposto de renda e contribuição social pagos	-	(115)	(455)
Fluxo de caixa gerado (consumido) nas atividades operacionais	19.706	10.364	20.974
FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO			
Pagamento de cotas adquiridas de controladas	(12.280)	(3.402)	(12.280)
Caixa incorporado de controladas	-	808	-
Aquisições de ativo imobilizado e intangível	(18.495)	(23.527)	(20.132)
Caixa líquido proveniente das atividades de investimento	(30.775)	(26.121)	(32.412)
FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO			
Dividendos pagos	-	(2.377)	-
Arrendamentos mercantis – pagamentos	(8.469)	-	(8.469)
Captação de empréstimos e financiamentos	59.401	144.089	59.401
Amortização de empréstimos e financiamentos	(39.781)	(112.046)	(39.781)
Caixa líquido proveniente das atividades de financiamento	11.151	29.666	11.151
SALDO DE CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA			
Caixa e equivalentes de caixa no início do período	27.325	18.586	27.833
Caixa e equivalentes de caixa no final do período	27.407	32.495	27.546
AUMENTO (REDUÇÃO) DE CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA	82	13.909	(287)

As notas explicativas são parte integrante das informações financeiras intermediárias.

1. RECEITAS		421.120	432.575	428.135
Vendas de serviços	20	420.742	433.887	427.735
Outras receitas operacionais		-	331	22
Provisão para créditos de liquidação duvidosa		378	(1.643)	378
2. INSUMOS E SERVIÇOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS		(73.753)	(78.424)	(72.490)
Custos dos serviços prestados		(43.474)	(47.177)	(43.557)
Materiais, energia, serviços de terceiros e outros		(30.279)	(31.247)	(28.933)
3. VALOR ADICIONADO BRUTO (1;2)		347.367	354.151	355.645
4. DEPRECIAÇÃO E AMORTIZAÇÃO		(20.785)	(18.409)	(22.768)
Depreciação e amortização	21	(20.785)	(18.409)	(22.768)
5. VALOR ADICIONADO LÍQUIDO (3;4)		326.582	335.742	332.877
6. VALOR ADICIONADO RECEBIDO EM TRANSFERÊNCIA		117	1.453	947
Resultado de equivalência patrimonial	11	(817)	-	-
Receitas financeiras	22	934	1.453	947
7. VALOR ADICIONADO PARA DISTRIBUIÇÃO (5 + 6)		326.699	337.195	333.824
8. DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO		326.699	337.195	333.824
PESSOAL	21	273.477	278.030	278.798
Remuneração direta		189.112	197.560	192.744
Benefícios		45.150	45.123	46.089
FGTS		18.889	17.070	19.220
Outros		20.326	18.277	20.745
IMPOSTOS, TAXAS E CONTRIBUIÇÕES		34.937	37.971	36.609
Federais		20.955	25.819	22.356
Municipais		13.982	12.152	14.253
REMUNERAÇÃO DO CAPITAL DE TERCEIROS FINANCIADORES		29.895	26.972	30.027
Despesas financeiras	22	21.950	16.923	21.950
Aluguéis		7.945	10.049	8.077
REMUNERAÇÃO DO CAPITAL PRÓPRIO		(11.610)	(5.778)	(11.610)
Prejuízo do exercício		(11.610)	(5.778)	(11.610)

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 setembro 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 14 unidades operacionais – especialmente instaladas para este fim – e que estão 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 Flex 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 setembro de 2019

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

11

Em 02 de outubro de 2017, a Flex 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 de dezembro de 2017 para R\$ 143 milhões em 31 de dezembro de 2018. Isso viabilizou o alongamento do perfil da dívida da Flex de 20 para 40 meses, além do aumento no saldo médio de caixa e equivalentes de caixa na ordem de R\$ 9 milhões.

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

1.2 ASPECTOS SOCIETÁRIOS:

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

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

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

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

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

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

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

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

Notas E Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias
30 de setembro 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 setembro de 2019 e 31 de dezembro de 2018 (nota 11), conforme segue:

Investida	Tipo	País (sede)	Atividade principal	Percentual de participação	
				set/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 período findo em 30 de setembro 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 setembro 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 novembro 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 setembro 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 setembro 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 setembro 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	
	30/09/2019	31/12/2018	30/09/2019	31/12/2018
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 8)	27.407	27.325	27.546	27.833
Contas a receber de clientes (Nota 9)	138.989	119.408	140.869	121.838
	166.396	146.733	168.415	149.671

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

(c) RISCO DE CÂMBIO

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

A Companhia possui política para mitigação dos riscos cambiais, evitando exposição a flutuações de valores de mercado e operando com instrumentos que permitam controles de riscos. Os instrumentos em aberto em 30 de setembro 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 30/09/2019

Contraparte	Vencimento	Compra/Venda	Taxa futura ativa	Saldo set/2019
Citi	fevereiro/2020	Compra	3,82	446
CCB	abril/2022	Compra	3,87	687
CCB	agosto/2022	Compra	3,96	117
				1.250

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

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias
30 de setembro de 2019

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

16

INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVATIVOS EM 31/12/2018

Contraparte	Vencimento	Compra/Venda	Taxa futura	Valor justo da posição ativa	Valor justo da posição passiva	Saldo dez/2018
Citi	fevereiro/2020	Compra	3,82	4.457	3.698	759
CCB	julho/2019	Compra	3,31	1.080	873	207
CCB	julho/2019	Compra	3,12	894	766	128
						1.094

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

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

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

(d) RISCO DE LIQUIDEZ

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

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

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

	CONTROLADORA		
	Menos de um ano	Entre um e três anos	Entre três e cinco anos
EM 30 DE SETEMBRO DE 2019			
Fornecedores	21.434	-	-
Empréstimos e financiamentos	72.454	91.495	-
Aquisição de controladas	18.280	17.487	-
Arrendamentos mercantis	7.296	15.217	6.382
EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018			
Fornecedores	22.466	-	-
Empréstimos e financiamentos	51.242	85.428	6.029
Aquisição de controladas	18.490	29.961	-

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

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias
30 de setembro de 2019

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

17

	CONSOLIDADO		
	Menos de um ano	Entre um e três anos	Entre três e cinco anos
EM 30 DE SETEMBRO DE 2019			
Fornecedores	20.206	-	-
Empréstimos e financiamentos	72.454	91.495	-
Aquisição de controladas	18.280	17.487	-
Arrendamentos mercantis	7.296	15.217	6.382
EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018			
Fornecedores	21.164	-	-
Empréstimos e financiamentos	51.242	85.428	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 5,91% 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	30/09/2019		
	Ativo	Passivo	Notional
Contratos de câmbio a termo - R\$ para US\$ (Nota 15)	1.250	-	15.789
Empréstimos em US\$ (Nota 15)	-	15.789	-
Saldos em 30 de setembro de 2019	1.250	15.789	15.789

Operação	Risco	CENÁRIO				
		Provável	25%	50%	-25%	-50%
Hedge Dívida em US\$	Dívida (Risco aumento US\$)	933	1.166	1.399	(700)	(466)
	Derivativo (Risco queda US\$)	933	1.166	1.399	(700)	(466)
	Efeito líquido	-	-	-	-	-

O cenário provável utiliza uma taxa de câmbio projetada a R\$ 3,91, com base nas projeções do Banco Central do Brasil, conforme relatório Focus datado de 27 de setembro 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

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

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias
30 de setembro de 2019

18

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

avaliação são sua exposição à flutuação de taxas de juros, substancialmente o Certificado de Depósito Interbancário (CDI).

Baseada no relatório do instituto Focus, a administração entende que o cenário provável para os próximos doze meses é CDI a 5,00% 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	(26.899)	(33.623)	(40.348)	20.174	13.449

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

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

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

19

	Nota	Controladora		Consolidado	
		30/09/2019	31/12/2018	30/09/2019	31/12/2018
Empréstimos e financiamentos	15	163.949	142.699	163.949	142.699
Caixa e equivalentes de caixa	8	(27.407)	(27.325)	(27.546)	(27.833)
Instrumentos financeiros derivativos	15	(1.250)	(1.094)	(1.250)	(1.094)
Dívida líquida		135.292	114.280	135.153	113.772
Total do patrimônio líquido		60.016	71.626	60.016	71.626
TOTAL DO CAPITAL		195.308	185.906	195.169	185.398
Índice de alavancagem financeira - %		69,0	61,5	69,0	61,4

4.3 ESTIMATIVA DO VALOR JUSTO

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

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

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

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

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

HIERARQUIA DO VALOR JUSTO

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

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

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

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

20

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

	Controladora			
	30/09/2019			
	Nível 1	Nível 2	Nível 3	Total
Ativos financeiros ao valor justo por meio do resultado				
Instrumentos financeiros derivativos	-	1.250	-	1.250

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

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

5 APRESENTAÇÃO DE INFORMAÇÕES POR SEGMENTOS

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

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

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

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

O resultado operacional consolidado por segmento está apresentado a seguir:

	Controladora			
	30/09/2019			
	Telemarketing	Recuperação de créditos	Tecnologia	Total Controladora
Receita operacional líquida	258.686	107.018	14.207	379.911
Custo dos serviços prestados	(180.034)	(85.247)	(4.446)	(269.727)
Lucro bruto	78.652	21.771	9.761	110.184
MARGEM BRUTA	30,40%	20,34%	68,71%	29,00%

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

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

21

	Consolidado			
	30/09/2019			
	Telemarketing	Recuperação de créditos	Tecnologia	Total Consolidado
Receita operacional líquida	258.686	107.018	20.260	385.964
Custo dos serviços prestados	(180.034)	(85.247)	(9.850)	(275.131)
Lucro bruto	78.652	21.771	10.410	110.833
MARGEM BRUTA	30,40%	20,34%	51,38%	28,72%

	Controladora		
	30/09/2018		
	Telemarketing	Recuperação de créditos	Controladora
Receita operacional líquida	246.834	146.735	393.569
Custo dos serviços prestados	(175.953)	(108.291)	(284.244)
Lucro bruto	70.881	38.444	109.325
MARGEM BRUTA	28,72%	26,20%	27,78%

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	
		30/09/2019	31/12/2018	30/09/2019	31/12/2018
Ativos Financeiros:					
Custo amortizado					
Caixa e equivalentes de caixa	8	27.407	27.325	27.546	27.833
Contas a receber de clientes	9	138.989	119.408	140.869	121.838
Valor justo por meio do resultado					
Instrumentos financeiros derivativos	15	1.250	1.094	1.250	1.094
Passivos Financeiros:					
Custo amortizado					
Fornecedores	14	21.434	22.466	20.206	21.164
Empréstimos e financiamentos	15	163.949	142.699	163.949	142.699
Aquisição de controladas	11	35.767	48.451	35.767	48.451
Outras contas a pagar		5.741	3.104	5.876	3.116

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

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias
30 de setembro 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	
	30/09/2019	31/12/2018	30/09/2019	31/12/2018
CONTAS A RECEBER DE CLIENTES				
Contrapartes com classificação externa de crédito (Standard & Poor's)				
BB	41.909	44.259	41.909	44.259
B	3.042	27	3.042	27
	44.951	44.286	44.951	44.286
Contrapartes sem classificação externa de crédito				
Grupo 1	9.061	2.597	9.061	2.597
Grupo 2	85.561	73.493	87.441	75.923
Grupo 3	159	153	159	153
	94.781	76.243	96.661	78.673
TOTAL DE CONTAS A RECEBER DE CLIENTES (NOTA 9)	139.732	120.529	141.612	122.959

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

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

8 CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2019	31/12/2018	30/09/2019	31/12/2018
Bancos	4.448	9.818	4.586	10.315
Aplicações financeiras	22.959	17.507	22.960	17.518
	27.407	27.325	27.546	27.833

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

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

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias

30 de setembro 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 principais 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	
	30/09/2019	31/12/2018	30/09/2019	31/12/2018
Contas a receber de clientes	139.732	120.529	141.612	122.959
Provisão créditos de liquidação duvidosa	(743)	(1.121)	(743)	(1.121)
Contas a receber de clientes, líquidas	138.989	119.408	140.869	121.838
Ativo circulante	126.583	107.634	128.463	110.064
Ativo não circulante	12.406	11.774	12.406	11.774

CONTAS A RECEBER POR VENCIMENTO:

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2019	31/12/2018	30/09/2019	31/12/2018
A vencer:	131.133	104.550	133.013	106.980
Vencidos:	8.599	15.979	8.599	15.979
Até 30 dias	1.014	8.164	1.014	8.164
De 31 a 60 dias	1.710	1.787	1.710	1.787
De 61 a 90 dias	103	1.171	103	1.171
De 91 a 180 dias	2.105	3.017	2.105	3.017
Há mais de 180 dias	3.667	1.840	3.667	1.840
Total	139.732	120.529	141.612	122.959

MOVIMENTAÇÃO DA PROVISÃO PARA CRÉDITOS DE LIQUIDAÇÃO DUVIDOSA:

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2019	31/12/2018	30/09/2019	31/12/2018
Saldo no início do período	(1.121)	(330)	(1.121)	(330)
Aumento/Redução	378	(791)	378	(791)
Saldo no final do período	(743)	(1.121)	(743)	(1.121)

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

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias
30 de setembro 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	
	30/09/2019	31/12/2018	30/09/2019	31/12/2018
PIS e COFINS a recuperar	2.187	1.891	2.190	1.891
ISS a recuperar	30	641	52	663
INSS a recuperar	703	2.921	775	2.921
	2.920	5.453	3.017	5.475

▪ IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL A RECUPERAR

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2019	31/12/2018	30/09/2019	31/12/2018
Imposto de renda a recuperar	3.913	3.754	4.584	4.339
Contribuição social a recuperar	464	472	671	670
	4.377	4.226	5.255	5.009

11 INVESTIMENTOS

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2019	31/12/2018	30/09/2019	31/12/2018
AYTY CRM BPO e Serviços de Tecnologia Ltda (a)	43.353	44.170	-	-
Investimento em controladas	43.353	44.170	-	-
Cotas de Investimentos – Unicred	228	231	231	234
Outros	-	-	171	-
Outros Investimentos	228	231	402	234
	43.581	44.401	402	234

(a) Aquisição AYTY

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

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

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

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias
30 de setembro de 2019

25

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

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

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

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

Em 18 de dezembro de 2018	
Valores a pagar	40.000
Contraprestação contingente	4.000
Total da contraprestação transferida	44.000
Valores reconhecidos de ativos identificáveis adquiridos e passivos assumidos	
Caixa e equivalentes de caixa	508
Ativo imobilizado (Nota 12)	415
Intangíveis identificados	
Relacionamento contratual com clientes (Nota 13)	13.017
Marcas registradas (Nota 13)	2.921
Softwares (Nota 13)	5.033
Acordo de não competição (Nota 13)	2.638
Contas a receber	3.718
Outros créditos	828
Contas a pagar e outras exigibilidades	(2.052)
Total de ativos líquidos identificáveis	27.027
Ágio na aquisição de controladas	16.973

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

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

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

A Companhia constituiu passivo contingente de R\$ 543 com base nas demandas judiciais nas quais a empresa adquirida é ré. As demandas judiciais em questão são de natureza trabalhista e estão relacionadas ao cumprimento da jornada de trabalho, horas extras e comissões, de forma geral. Há incerteza sobre o cronograma dessas saídas, isto que dependem de decisões judiciais. Os valores provisionados estão de acordo com as estimativas de perdas encaminhadas pelos advogados externos que prestam serviços de consultoria advocatícia à Companhia.

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

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias
30 de setembro 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

	30/09/2019		
	AYTY		
Investimentos em controladas no início do exercício			44.170
Resultado de equivalência patrimonial			1.089
(-) Realização de valor justo			(1.906)
Investimentos em controladas no final do exercício			43.353

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

(c) Aquisição de controladas – saldo a pagar

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

	Controladora/Consolidado	
	30/09/2019	31/12/2018
Saldo inicial	48.451	8.998
Aquisição Ayty	-	44.000
Amortizações	(12.706)	(4.859)
Juros pagos	(404)	(230)
Juros apropriados	426	542
Saldo final	35.767	48.451
Circulante	18.280	18.490
Não circulante	17.487	29.961

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

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

27

O cronograma dos vencimentos está abaixo apresentado:

	Controladora/Consolidado	
	30/09/2019	31/12/2018
Até 1 ano	18.280	18.490
Entre 1 e 3 anos	17.487	29.961
	35.767	48.451

12 IMOBILIZADO

O ativo imobilizado tem o seu valor recuperável analisado periodicamente, sendo que em 30 de setembro de 2019 a administração da Companhia avalia que não há indicadores que resultem na necessidade de constituição de provisão para redução ao valor recuperável de ativos.

Controladora								
	Móveis e utensílios	Máquinas e equipamentos	Equipamentos de processamento de dados	Benfeitorias propriedade de terceiros	Imobilizado em andamento	Arrendamentos mercantis	Outros	Total
Taxa de depreciação - %	10%	10%	20%	14%	-	27%	20%	
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2018	8.793	5.468	17.199	33.887	112	-	35	65.494
Adições	446	621	4.874	5.447	532	34.156	-	46.076
Depreciação	(987)	(613)	(4.583)	(7.170)	-	(5.261)	(11)	(18.625)
Saldo contábil líquido em 30 de setembro de 2019	8.252	5.476	17.490	32.164	644	28.895	24	92.945
Custo histórico	13.890	8.609	46.054	76.504	644	34.156	84	179.941
Depreciação acumulada	(5.638)	(3.133)	(28.564)	(44.340)	-	(5.261)	(60)	(86.996)
	8.252	5.476	17.490	32.164	644	28.895	24	92.945

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%	-	27%	20%	
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2018	8.858	5.492	17.520	33.892	112	-	35	65.909
Adições	446	621	4.991	5.451	532	34.156	-	46.197
Depreciação	(994)	(616)	(4.648)	(7.171)	-	(5.261)	(12)	(18.702)
Saldo contábil líquido em 30 de setembro de 2019	8.310	5.497	17.863	32.172	644	28.895	23	93.404
Custo histórico	14.030	8.673	47.004	76.531	644	34.156	83	181.121
Depreciação acumulada	(5.720)	(3.176)	(29.141)	(44.359)	-	(5.261)	(60)	(87.717)
	8.310	5.497	17.863	32.172	644	28.895	23	93.404

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

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

28

O ativo imobilizado foi diretamente impactado pela adoção inicial do IFRS 16 / 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 representando despesa imediata de caixa e equivalentes de caixa.

13 INTANGÍVEL

	Período de amortização	Controladora		Consolidado	
		30/09/2019	31/12/2018	30/09/2019	31/12/2018
Ágio aquisição Flex Cobrança		32.214	32.214	32.214	32.214
Ágio aquisição Ayty		-	-	16.973	16.973
Ágio na aquisição de controladas		32.214	32.214	49.187	49.187
Carteira de clientes	7 anos	24.056	24.056	24.056	24.056
Marca	2 anos	8.591	8.591	8.591	8.591
Amortização mais valia		(23.502)	(20.925)	(23.502)	(20.925)
Intangíveis oriundos da aquisição da Flex Cobrança		9.145	11.722	9.145	11.722
Carteira de clientes	7 anos	1.688	1.688	1.688	1.688
Marca	2 anos	28	28	28	28
Amortização mais valia		(469)	(159)	(469)	(159)
Intangíveis oriundos da aquisição da Primius		1.247	1.557	1.247	1.557
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		-	-	(1.907)	-
Intangíveis oriundos da aquisição da Ayty		-	-	21.756	23.663
Softwares – Custo	5 anos	17.986	16.970	19.502	16.970
Desenvolvimento de softwares – custo	5 anos	17.265	11.706	17.265	11.706
Cessão de carteira de clientes	5 anos	4.521	4.521	4.521	4.521
Amortização acumulada		(13.515)	(8.983)	(13.570)	(9.037)
Outros intangíveis		26.257	24.214	27.718	24.160
		68.863	69.707	109.053	110.289

- MOVIMENTAÇÃO

	Controladora	Consolidado
Saldo líquido em 31 de dezembro e 2018	69.707	110.289
Adições	6.575	8.091
Amortização	(7.419)	(9.327)
Saldo líquido em 30 de setembro de 2019	68.863	109.053
Custo histórico	106.348	148.446
Amortização acumulada	(37.485)	(39.393)
	68.863	109.053

As adições de ativo intangível são motivadas, substancialmente, pela aquisição de softwares e projetos de desenvolvimento interno da automatização digital das

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

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

29

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	
	30/09/2019	31/12/2018	30/09/2019	31/12/2018
Fornecedores - materiais e serviços	18.992	21.671	17.764	20.369
Fornecedores - telefonia	2.442	795	2.442	795
	21.434	22.466	20.206	21.164

15 EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS

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

Modalidade	Encargos mensais	Encargos anuais	Vcto	Controladora/Consolidado	
				30/09/2019	31/12/2018
Moeda nacional					
Arrendamentos	0,92% a.m. (eq. CDI + 0,50%)	11,70% a.a. (eq. CDI + 6,16%)	2020	4.890	6.388
Finame	0,45% a.m. (eq. CDI + 0,04%)	5,61% a.a. (eq. CDI + 0,48%)	2021	33	442
Capital de giro	0,78% a.m. (eq. CDI + 0,32%)	9,82% a.a. (eq. CDI + 3,86%)	2020	143.607	127.715
Conta garantida	0,79% a.m. (eq. CDI + 0,55%)	9,85% a.a. (eq. CDI + 6,82%)	2019	7.972	2.841
Total moeda nacional				156.502	137.386
Moeda estrangeira					
Capital de giro - USD				7.447	5.313
Total moeda estrangeira		Libor + 3,6% a.a.	2022	7.447	5.313
Total				163.949	142.699
Circulante				72.454	51.242
Não circulante				91.495	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.

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

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias
30 de setembro de 2019

30

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

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

	Controladora/Consolidado	
	30/06/2019	31/12/2018
Até 1 ano	72.454	51.242
Entre 1 e 3 anos	91.495	81.014
Entre 3 e 5 anos	-	10.443
	<u>163.949</u>	<u>142.699</u>

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

	Controladora/Consolidado	
	30/09/2019	31/12/2018
Saldo inicial em 1º de janeiro	142.699	114.057
Adições	59.401	147.173
Juros incorridos	13.236	18.188
Juros pagos	(11.606)	(15.920)
Amortizações	(39.781)	(120.799)
Saldo Final em 30 de setembro	<u>163.949</u>	<u>142.699</u>

- CLÁUSULAS RESTRITIVAS

Em 30 de setembro 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.

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

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

31

Abaixo destacamos os ativos dados em garantia a essas operações:

	Controladora/Consolidado	
	30/09/2019	31/12/2018
CIRCULANTE		
Caixa e equivalentes de caixa	1.275	300
Contas a receber	37.190	37.850
NÃO CIRCULANTE		
Equipamentos de informática	4.890	5.596
TOTAL DE ATIVOS DADOS COMO GARANTIA	43.355	43.746

▪ INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVATIVOS – CONTRATO DE CÂMBIO A TERMO

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

Os valores de referência (nocional) dos contratos de câmbio a termo, em aberto em 30 de setembro de 2019, totalizam R\$ 7.447 (2018 – R\$ 5.313).

Os saldos apurados oriundos dessas operações estão apresentados a seguir:

	Controladora/Consolidado	
	30/09/2019	31/12/2018
Ativo Circulante	1.250	1094
Exposição líquida	1.250	1.094

16 OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2019	31/12/2018	30/09/2019	31/12/2018
Salários e honorários	15.499	14.443	15.851	14.940
Encargos sociais	3.328	4.640	3.503	4.806
Provisão de férias e 13º salário	30.362	19.659	31.348	20.156
	49.189	38.742	50.702	39.902

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

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

32

17 OBRIGAÇÕES FISCAIS

▪ OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2019	31/12/2018	30/09/2019	31/12/2018
PIS e COFINS a recolher	9.574	2.038	9.616	2.085
ISS a recolher	4.761	10.156	4.779	10.169
INSS a recolher	6.130	1.329	6.264	1.392
Parcelamento de PIS e COFINS	1.565	1.957	1.565	1.957
Parcelamento de ISS	9.268	6.124	9.268	6.124
Parcelamento de CPRB	2.452	2.689	2.452	2.689
Parcelamento de INSS	5.523	-	5.523	-
	39.273	24.293	39.467	24.416
Circulante	27.275	15.921	27.469	16.044
Não circulante	11.998	8.372	11.998	8.372

▪ IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL A RECOLHER

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2019	31/12/2018	30/09/2019	31/12/2018
Imposto de renda e contribuição social	-	-	676	521
IRRF a recolher	1.243	1.840	1.348	1.880
Parcelamento de IRPJ e CSLL	5.160	6.220	5.160	6.220
	6.403	8.060	7.184	8.621
Circulante	2.002	3.004	2.783	3.565
Não circulante	4.401	5.056	4.401	5.056

▪ IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL DIFERIDOS

	Controladora/Consolidado	
	30/09/2019	31/12/2018
Créditos fiscais diferidos		
Prejuízos fiscais de imposto de renda e base negativa contribuição social	12.665	5.157
Diferenças temporárias		
Provisão para contingências	678	262
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	338	381
Outros	1.381	350
Ativo diferido total	15.062	6.150
Débitos fiscais diferidos		
Amortização fiscal do ágio	(5.659)	(3.209)
Compra vantajosa	(187)	(229)
Passivo diferido total	(5.846)	(3.438)
Imposto de renda e contribuição social diferidos ativos	9.216	2.712

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

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

33

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

	Controladora/Consolidado	
	30/09/2019	31/12/2018
Saldo no início do período	2.712	807
Imposto diferido reconhecido no resultado do período	6.504	1.905
Saldo no final do período	<u>9.216</u>	<u>2.712</u>

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 setembro de 2019, o saldo a pagar referente a este parcelamento totaliza R\$ 1.565 (2018 – R\$ 1.957).

Em 30 de setembro de 2019 há 63 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 setembro de 2019, o saldo a pagar referente a este parcelamento totaliza R\$ 2.452.

Em 30 de setembro de 2019 há 44 parcelas em aberto, com valor estimado em R\$ 55, sendo amortizado do saldo devedor o montante de R\$ 45.

- PARCELAMENTO DE ISS

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

Programas de Parcelamento Incentivado - PPI				
Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	Saldo em 30/09/2019
25/11/2015	120	74	2.644	1.597
20/01/2015	120	64	3.648	1.915
31/10/2017	40	18	12	5
			<u>6.304</u>	<u>3.517</u>

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

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias
30 de setembro de 2019

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

34

Parcelamento Administrativo de Débitos Tributários – PAT				
Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	Saldo em 30/09/2019
15/08/2015	60	13	796	143
16/03/2015	60	9	183	24
16/03/2015	60	9	2.843	115
23/04/2018	60	46	1.912	1.182
30/04/2018	60	46	241	157
22/06/2018	60	48	281	189
16/09/2019	60	60	2.893	2.893
19/09/2019	60	60	322	322
19/09/2019	60	60	726	726
			10.197	5.751
			16.501	9.268

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 setembro de 2019, o saldo a pagar referente a este parcelamento totaliza R\$ 5.160 (2018 – R\$ 6.220).

Em 30 de setembro de 2019 há 93 parcelas em aberto, com valor estimado em R\$ 78, sendo amortizado do saldo devedor o montante de R\$ 60.

- **PARCELAMENTO DE INSS**

A Companhia realizou parcelamento de Contribuições Previdenciárias devidas sobre a folha de pagamentos das competências de julho/2019 e agosto/2019. O valor total da dívida consolidada em 26/09/2019 foi de R\$ 6.792. Parcelamento foi formalizado mediante pagamento de R\$ 113.199,42 em 30/09/2019.

O saldo devedor deste parcelamento é atualizado mensalmente pela Taxa Selic. Em 30 de setembro de 2019 o saldo a pagar totaliza R\$ 5.523.

Na data de fechamento deste balanço, há 59 parcelas em aberto, com valor estimado em R\$ 113, sendo amortizado do saldo devedor o montante de R\$ 94.

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

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

35

▪ **CRONOGRAMA DE VENCIMENTOS**

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

	Em 30 de setembro de 2019				Total
	Menos de um ano	Entre um e três anos	Entre três e cinco anos	Acima de cinco anos	
Controladora/Consolidado	4.443	6.350	5.458	2.655	18.906

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

18 PROVISÕES 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	
	30/09/2019	31/12/2018
Provisões	1.511	1.315
Depósitos judiciais	(3.495)	(2.938)
Risco líquido	(1.984)	(1.623)

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

A Companhia possui riscos de natureza trabalhista e cível cuja expectativa de perda avaliada pelos assessores jurídicos está classificada como possível e, portanto, nenhuma provisão foi constituída.

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

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

36

Em 30 de setembro 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 setembro 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 setembro de 2019 e em 31 de dezembro de 2018, é representada como:

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

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

19.2 RESERVAS

RESERVA LEGAL

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

RESERVA DE RETENÇÃO DE LUCROS

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

19.3 AJUSTES DE AVALIAÇÃO PATRIMONIAL

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

19.4 DIVIDENDOS

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

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

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias

30 de setembro de 2019

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

37

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 setembro de 2019 e 2018:

	Controladora		Consolidado
	30/09/2019	30/09/2018	30/09/2019
Receita bruta	420.742	433.887	427.735
Impostos sobre vendas	(40.831)	(40.318)	(41.771)
Receita operacional líquida	<u>379.911</u>	<u>393.569</u>	<u>385.964</u>

	Controladora		Consolidado
	Trimestre findo em 30/09/2019	Trimestre findo em 30/09/2018	Trimestre findo em 30/09/2019
Receita bruta	136.365	147.379	138.769
Impostos sobre vendas	(13.575)	(15.032)	(13.887)
Receita operacional líquida	<u>122.790</u>	<u>132.347</u>	<u>124.882</u>

21 CUSTOS E DESPESAS POR NATUREZA E FUNÇÃO

	Controladora		Consolidado
	30/09/2019	30/09/2018	30/09/2019
Despesas com pessoal	(273.477)	(278.030)	(278.798)
Depreciação e amortização	(20.783)	(18.409)	(22.768)
Material de consumo	(9.892)	(10.673)	(9.892)
Serviços de terceiros	(55.783)	(60.871)	(53.103)
Outros gastos de operação	(16.257)	(18.704)	(17.838)
Total	<u>(376.192)</u>	<u>(386.687)</u>	<u>(382.399)</u>
Custos dos serviços prestados	(269.727)	(284.244)	(275.131)
Despesas com vendas	(863)	(1.051)	(1.016)
Despesas administrativas e gerais	(105.769)	(100.078)	(106.395)
Outras receitas (despesas operacionais)	167	(1.314)	143
Total	<u>(376.192)</u>	<u>(386.687)</u>	<u>(382.399)</u>

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

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias

30 de setembro de 2019

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

38

	Controladora		Consolidado
	Trimestre findo em 30/09/2019	Trimestre findo em 30/09/2018	Trimestre findo em 30/09/2019
Despesas com pessoal	(90.916)	(91.725)	(93.133)
Depreciação e amortização	(7.280)	(6.694)	(7.927)
Material de consumo	(3.239)	(3.290)	(3.239)
Serviços de terceiros	(18.897)	(21.189)	(18.336)
Outros gastos de operação	(5.208)	(6.836)	(5.439)
Total	(125.540)	(129.734)	(128.074)
Custos dos serviços prestados	(89.116)	(95.154)	(91.417)
Despesas com vendas	(291)	(284)	(327)
Despesas administrativas e gerais	(36.258)	(33.664)	(36.424)
Outras receitas (despesas operacionais)	125	(632)	94
Total	(125.540)	(129.734)	(128.074)

22 RECEITAS E DESPESAS FINANCEIRAS

	Controladora		Consolidado
	30/09/2019	30/09/2018	30/09/2019
Juros sobre empréstimos	(13.236)	(13.113)	(13.236)
Despesas bancárias / IOF	(2.154)	(3.325)	(2.154)
Juros sobre arrendamentos mercantis	(3.208)	-	(3.208)
Descontos concedidos	(1.403)	(485)	(1.403)
Outras	(1.949)	-	(1.949)
Despesas financeiras	(21.950)	(16.923)	(21.950)
Juros sobre aplicações financeiras	593	1.358	593
Descontos obtidos	89	95	89
Outras	252	-	265
Receitas financeiras	934	1.453	947
	(21.016)	(15.470)	(21.003)

	Controladora		Consolidado
	Trimestre findo em 30/09/2019	Trimestre findo em 30/09/2018	Trimestre findo em 30/09/2019
Juros sobre empréstimos	(4.719)	(6.554)	(4.719)
Despesas bancárias / IOF	(1.089)	(1.303)	(1.089)
Descontos concedidos	(579)	(128)	(579)
Outras	(2.128)	-	(2.135)
Despesas financeiras	(8.515)	(7.985)	(8.522)
Juros sobre aplicações financeiras	118	679	118
Descontos obtidos	12	38	12
Outras	65	-	78
Receitas financeiras	195	717	208
	(8.320)	(7.268)	(8.314)

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

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

39

23 IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL

	Controladora		Consolidado
	30/09/2019	30/09/2018	30/09/2019
Prejuízo antes do imposto de renda e contribuição social	(18.114)	(8.588)	(17.438)
Alíquota fiscal combinada - %	34	34	34
Imposto de renda e contribuição social pela alíquota fiscal combinada	6.159	2.920	5.929
Exclusões permanentes			
Equivalência patrimonial	370	-	-
Outros	(25)	(110)	(101)
Efeito dos impostos no resultado	6.504	2.810	5.828
Corrente	-	-	(676)
Diferido	6.504	2.810	6.504
Alíquota efetiva - %	35,9	33,7	33,4

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

	Controladora/Consolidado	
	30/09/2019	30/09/2018
Resultado atribuível aos acionais da Companhia	(11.610)	(5.778)
Média ponderada da quantidade de ações (em milhares)	3.248	3.248
Resultado básico e diluído por ação em R\$	(3,57)	(1,78)

	Controladora/Consolidado	
	Trimestre findo em 30/09/2019	Trimestre findo em 30/09/2018
Resultado atribuível aos acionais da Companhia	(7.702)	(3.175)
Média ponderada da quantidade de ações (em milhares)	3.248	3.248
Resultado básico e diluído por ação em R\$	(2,37)	(0,98)

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

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

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

40

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 setembro de 2019, a cobertura de seguros era de R\$ 117.300 (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 setembro de 2019.

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

	30/09/2019
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 setembro de 2019 e no exercício findo em 31 de dezembro de 2018, conforme demonstrado a seguir:

	Controladora/Consolidado	
	30/09/2019	30/09/2018
AYTY CRM BPO e Serviços de Tecnologia da Informação Ltda		
Fornecedores	1.231	1.391

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:

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

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

41

	Controladora/Consolidado	
	30/09/2019	30/09/2018
Salários e outros benefícios de curto prazo a administração	3.429	3.033

28 ARRENDAMENTOS MERCANTIS

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

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

Dos contratos que foram escopo do IFRS 16, a Administração da Companhia considerou como componente de arrendamento somente o valor mínimo fixo para fins de mensuração do passivo de arrendamento. A mensuração do passivo de arrendamento corresponde ao total de pagamentos futuros de arrendamento e 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:

	Controladora/Consolidado	
	30/09/2019	01/01/2019
<i>Impacto sobre o balanço patrimonial - aumento (redução):</i>		
Ativos		
Imobilizado (ativos de direito de uso)		
Custo histórico	34.156	32.287
(-) Depreciação Acumulada	(5.261)	-
Total do ativo	<u>28.895</u>	<u>32.287</u>
Passivos		
Obrigações com aluguéis – circulante	7.296	7.113
Obrigações com aluguéis - não circulante	21.599	25.274
Total do passivo	<u>28.895</u>	<u>32.387</u>

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

Notas explicativas da administração às informações financeiras intermediárias

30 de setembro de 2019

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

42

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

Adoção inicial do IFRS 16 / CPC 06 (R2)	Controladora/Consolidado
Direito de uso	34.156
Depreciação do ativo de direito de uso	(5.261)
Saldo em 30 de setembro de 2019	28.895

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

Adoção inicial do IFRS 16 / CPC 06 (R2)	Controladora/Consolidado
Passivo de arrendamento	34.156
Atualização monetária (AVP)	3.208
Pagamentos	(8.469)
Saldo em 30 de setembro de 2019	28.895

Apresentamos a seguir o cronograma de vencimentos das obrigações com aluguéis:

	Controladora/Consolidado
Até 1 ano	7.296
Entre 1 e 3 anos	15.217
Entre 3 e 5 anos	6.382
Saldo em 30 de setembro de 2019	28.895

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 setembro de 2019, que compreendem o balanço patrimonial em 30 de setembro de 2019 e as respectivas demonstrações do resultado e do resultado abrangente para os períodos de três e nove meses findos naquela data e das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o período de nove meses findo naquela data, incluindo as notas explicativas.

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

Alcance da revisão

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

Conclusão sobre as informações intermediárias individuais e consolidadas

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

Outros assuntos

Demonstrações do valor adicionado

As informações trimestrais acima referidas incluem as demonstrações do valor adicionado (DVA), individuais e consolidadas, referentes ao período de nove meses findo em 30 de setembro de 2019, elaboradas sob a responsabilidade da administração da Companhia e apresentadas como informação suplementar para fins de IAS 34. Essas demonstrações foram submetidas a procedimentos de revisão executados em conjunto com a revisão das informações trimestrais, com o objetivo de concluir se elas estão conciliadas com as informações contábeis intermediárias e registros contábeis, conforme aplicável, e se sua forma e conteúdo estão de acordo com os critérios definidos na NBC TG 09 Demonstração do Valor Adicionado. Com base em nossa revisão, não temos conhecimento de nenhum fato que nos leve a acreditar que essas demonstrações do valor adicionado não foram elaboradas, em todos os aspectos relevantes, segundo os critérios definidos nessa Norma e de forma consistente em relação às informações contábeis intermediárias individuais e consolidadas tomadas em conjunto.

Blumenau, 14 de novembro de 2019.

ERNST & YOUNG

Auditores Independentes S.S.

CRC-2SP015199/O-6

Guilherme Ghidini Neto

Contador CRC-RS 067795/O-5

Pareceres e Declarações / Declaração dos Diretores sobre as Demonstrações Financeiras

DECLARAÇÃO DA DIRETORIA

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

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

Florianópolis, SC, 14 de novembro 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 setembro 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 setembro de 2019

Florianópolis, SC, 14 de novembro 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