

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 - 01/01/2021 à 30/06/2021	7
--------------------------------	---

DMPL - 01/01/2020 à 30/06/2020	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 - 01/01/2021 à 30/06/2021	15
--------------------------------	----

DMPL - 01/01/2020 à 30/06/2020	16
--------------------------------	----

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

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

Notas Explicativas	33
--------------------	----

Pareceres e Declarações

Relatório da Revisão Especial - Sem Ressalva	80
----------------------------------------------	----

Declaração dos Diretores sobre as Demonstrações Financeiras	81
-------------------------------------------------------------	----

Declaração dos Diretores sobre o Relatório do Auditor Independente	82
--------------------------------------------------------------------	----

Dados da Empresa / Composição do Capital

Número de Ações (Mil)	Trimestre Atual 30/06/2021
Do Capital Integralizado	
Ordinárias	3.248
Preferenciais	0
Total	3.248
Em Tesouraria	
Ordinárias	0
Preferenciais	0
Total	0

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Trimestre Atual 30/06/2021	Exercício Anterior 31/12/2020
1	Ativo Total	426.379	432.347
1.01	Ativo Circulante	204.788	211.982
1.01.01	Caixa e Equivalentes de Caixa	33.680	42.287
1.01.02	Aplicações Financeiras	4.186	5.197
1.01.02.02	Aplicações Financeiras Avaliadas a Valor Justo através de Outros Resultados Abrangentes	4.186	5.197
1.01.03	Contas a Receber	138.924	140.636
1.01.03.01	Clientes	138.924	140.636
1.01.06	Tributos a Recuperar	13.565	10.690
1.01.06.01	Tributos Correntes a Recuperar	13.565	10.690
1.01.06.01.01	Imposto de Renda e Contribuição Social a compensar	7.941	6.979
1.01.06.01.02	Demais tributos a compensar	5.624	3.711
1.01.08	Outros Ativos Circulantes	14.433	13.172
1.01.08.03	Outros	14.433	13.172
1.01.08.03.01	Outros Créditos	13.914	9.917
1.01.08.03.02	Partes Relacionadas	519	3.255
1.02	Ativo Não Circulante	221.591	220.365
1.02.01	Ativo Realizável a Longo Prazo	50.868	42.310
1.02.01.04	Contas a Receber	21.966	13.982
1.02.01.04.01	Clientes	21.966	13.982
1.02.01.07	Tributos Diferidos	22.732	22.732
1.02.01.07.01	Imposto de Renda e Contribuição Social Diferidos	22.732	22.732
1.02.01.10	Outros Ativos Não Circulantes	6.170	5.596
1.02.01.10.03	Depósitos judiciais	5.129	4.430
1.02.01.10.04	Outros créditos	1.041	1.166
1.02.02	Investimentos	38.488	40.818
1.02.02.01	Participações Societárias	38.488	40.818
1.02.02.01.04	Outros Investimentos	38.488	40.818
1.02.03	Imobilizado	71.094	72.875
1.02.03.01	Imobilizado em Operação	70.933	72.729
1.02.03.03	Imobilizado em Andamento	161	146
1.02.04	Intangível	61.141	64.362
1.02.04.01	Intangíveis	61.141	64.362
1.02.04.01.02	Licença de uso de software	26.060	27.394
1.02.04.01.03	Carteira de clientes	2.867	4.754
1.02.04.01.04	Godwill	32.214	32.214

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Trimestre Atual 30/06/2021	Exercício Anterior 31/12/2020
2	Passivo Total	426.379	432.347
2.01	Passivo Circulante	224.502	181.097
2.01.01	Obrigações Sociais e Trabalhistas	51.693	40.335
2.01.01.02	Obrigações Trabalhistas	51.693	40.335
2.01.02	Fornecedores	16.386	19.958
2.01.02.01	Fornecedores Nacionais	16.386	19.958
2.01.03	Obrigações Fiscais	45.035	39.720
2.01.03.01	Obrigações Fiscais Federais	31.508	26.891
2.01.03.01.01	Imposto de Renda e Contribuição Social a Pagar	2.380	2.565
2.01.03.01.02	Demais Obrigações Fiscais Federais	29.128	24.326
2.01.03.03	Obrigações Fiscais Municipais	13.527	12.829
2.01.04	Empréstimos e Financiamentos	91.062	51.964
2.01.04.01	Empréstimos e Financiamentos	68.332	51.518
2.01.04.01.01	Em Moeda Nacional	57.404	42.443
2.01.04.01.02	Em Moeda Estrangeira	10.928	9.075
2.01.04.02	Debêntures	22.730	446
2.01.05	Outras Obrigações	20.326	29.120
2.01.05.02	Outros	20.326	29.120
2.01.05.02.04	Aquisição de Controladas	7.383	18.094
2.01.05.02.05	Outras Contas a Pagar	2.634	945
2.01.05.02.06	Instrumentos Financeiros Derivativos	2.314	2.167
2.01.05.02.07	Arrendamentos Mercantis	7.995	7.914
2.02	Passivo Não Circulante	185.398	222.279
2.02.01	Empréstimos e Financiamentos	86.172	138.033
2.02.01.01	Empréstimos e Financiamentos	36.364	66.179
2.02.01.01.01	Em Moeda Nacional	32.989	56.840
2.02.01.01.02	Em Moeda Estrangeira	3.375	9.339
2.02.01.02	Debêntures	49.808	71.854
2.02.02	Outras Obrigações	97.590	82.623
2.02.02.02	Outros	97.590	82.623
2.02.02.02.03	Parcelamento de Tributos	81.696	68.531
2.02.02.02.04	Imposto de Renda e Contribuição Social a Recolher	1.595	2.314
2.02.02.02.05	Arrendamentos Mercantis	14.298	11.778
2.02.02.02.06	Outros	1	0
2.02.04	Provisões	1.636	1.623
2.02.04.01	Provisões Fiscais Previdenciárias Trabalhistas e Cíveis	1.636	1.623
2.02.04.01.02	Provisões Previdenciárias e Trabalhistas	1.636	1.623
2.03	Patrimônio Líquido	16.479	28.971
2.03.01	Capital Social Realizado	65.000	65.000
2.03.04	Reservas de Lucros	1.010	1.010
2.03.04.01	Reserva Legal	1.010	1.010
2.03.05	Lucros/Prejuízos Acumulados	-47.398	-34.906
2.03.06	Ajustes de Avaliação Patrimonial	-2.133	-2.133

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Trimestre Atual 01/04/2021 à 30/06/2021	Acumulado do Atual Exercício 01/01/2021 à 30/06/2021	Igual Trimestre do Exercício Anterior 01/04/2020 à 30/06/2020	Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2020 à 30/06/2020
3.01	Receita de Venda de Bens e/ou Serviços	129.262	259.071	113.564	228.892
3.02	Custo dos Bens e/ou Serviços Vendidos	-91.007	-182.249	-79.342	-162.448
3.03	Resultado Bruto	38.255	76.822	34.222	66.444
3.04	Despesas/Receitas Operacionais	-38.559	-72.306	-34.659	-73.095
3.04.01	Despesas com Vendas	-331	-603	-190	-378
3.04.02	Despesas Gerais e Administrativas	-38.131	-71.635	-34.512	-69.849
3.04.04	Outras Receitas Operacionais	1.670	2.262	487	0
3.04.05	Outras Despesas Operacionais	0	0	0	-1.979
3.04.06	Resultado de Equivalência Patrimonial	-1.767	-2.330	-444	-889
3.05	Resultado Antes do Resultado Financeiro e dos Tributos	-304	4.516	-437	-6.651
3.06	Resultado Financeiro	-10.406	-17.008	-8.083	-17.758
3.06.01	Receitas Financeiras	111	247	1.022	1.499
3.06.02	Despesas Financeiras	-10.517	-17.255	-9.105	-19.257
3.07	Resultado Antes dos Tributos sobre o Lucro	-10.710	-12.492	-8.520	-24.409
3.08	Imposto de Renda e Contribuição Social sobre o Lucro	-594	0	2.948	8.371
3.08.02	Diferido	-594	0	2.948	8.371
3.09	Resultado Líquido das Operações Continuadas	-11.304	-12.492	-5.572	-16.038
3.11	Lucro/Prejuízo do Período	-11.304	-12.492	-5.572	-16.038
3.99	Lucro por Ação - (Reais / Ação)				
3.99.01	Lucro Básico por Ação				
3.99.01.01	ON	-3,48000	-3,84000	-1,72000	-4,94000
3.99.02	Lucro Diluído por Ação				
3.99.02.01	ON	-3,48000	-3,84000	-1,72000	-4,94000

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Trimestre Atual 01/04/2021 à 30/06/2021	Acumulado do Atual Exercício 01/01/2021 à 30/06/2021	Igual Trimestre do Exercício Anterior 01/04/2020 à 30/06/2020	Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2020 à 30/06/2020
4.01	Lucro Líquido do Período	-11.304	-12.492	-5.572	-16.038
4.03	Resultado Abrangente do Período	-11.304	-12.492	-5.572	-16.038

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Acumulado do Atual Exercício 01/01/2021 à 30/06/2021	Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2020 à 30/06/2020
6.01	Caixa Líquido Atividades Operacionais	26.660	31.022
6.01.01	Caixa Gerado nas Operações	16.900	6.639
6.01.01.01	Lucro antes do imposto de renda e contribuição social	-12.492	-24.409
6.01.01.02	Depreciação e amortização	19.643	18.980
6.01.01.03	Provisão para créditos de liquidação duvidosa	-248	238
6.01.01.04	Provisões	13	29
6.01.01.05	Instrumentos financeiros derivativos	147	1.732
6.01.01.06	Equivalência patrimonial	2.330	889
6.01.01.07	Juros e variação cambial líquida	7.507	9.180
6.01.02	Variações nos Ativos e Passivos	16.503	30.431
6.01.02.01	Contas a receber de clientes	-6.024	-10.383
6.01.02.02	Impostos a recuperar	-2.875	1.781
6.01.02.03	Outras contas a receber	-1.835	-355
6.01.02.04	Fornecedores	-3.572	-1.282
6.01.02.05	Salários e encargos sociais	11.358	14.653
6.01.02.06	Obrigações fiscais	17.761	23.964
6.01.02.07	Outras contas a pagar	1.690	2.053
6.01.03	Outros	-6.743	-6.048
6.01.03.02	Juros pagos	-6.743	-6.048
6.02	Caixa Líquido Atividades de Investimento	-23.876	-12.476
6.02.01	Pagamentos de cotas adquiridas de controladas	-10.246	-5.741
6.02.04	Aquisições de ativos imobilizado e intangível	-14.641	-6.788
6.02.06	Aplicações financeiras	1.011	53
6.03	Caixa Líquido Atividades de Financiamento	-11.391	13.124
6.03.02	Amortizações de empréstimos e financiamentos	-20.397	-56.074
6.03.03	Captações de empréstimos e financiamentos	7.601	73.200
6.03.05	Arrendamentos mercantis	-5.850	-4.002
6.03.06	Arrendamentos mercantis adicionados	7.255	0
6.05	Aumento (Redução) de Caixa e Equivalentes	-8.607	31.670
6.05.01	Saldo Inicial de Caixa e Equivalentes	42.287	34.419
6.05.02	Saldo Final de Caixa e Equivalentes	33.680	66.089

DFs Individuais / Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido / DMPL - 01/01/2021 à 30/06/2021**(Reais Mil)**

Código da Conta	Descrição da Conta	Capital Social Integralizado	Reservas de Capital, Opções Outorgadas e Ações em Tesouraria	Reservas de Lucro	Lucros ou Prejuízos Acumulados	Outros Resultados Abrangentes	Patrimônio Líquido
5.01	Saldos Iniciais	65.000	0	1.010	-34.906	-2.133	28.971
5.03	Saldos Iniciais Ajustados	65.000	0	1.010	-34.906	-2.133	28.971
5.05	Resultado Abrangente Total	0	0	0	-12.492	0	-12.492
5.05.01	Lucro Líquido do Período	0	0	0	-12.492	0	-12.492
5.07	Saldos Finais	65.000	0	1.010	-47.398	-2.133	16.479

DFs Individuais / Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido / DMPL - 01/01/2020 à 30/06/2020**(Reais Mil)**

Código da Conta	Descrição da Conta	Capital Social Integralizado	Reservas de Capital, Opções Outorgadas e Ações em Tesouraria	Reservas de Lucro	Lucros ou Prejuízos Acumulados	Outros Resultados Abrangentes	Patrimônio Líquido
5.01	Saldos Iniciais	65.000	0	1.010	-11.275	-2.133	52.602
5.03	Saldos Iniciais Ajustados	65.000	0	1.010	-11.275	-2.133	52.602
5.05	Resultado Abrangente Total	0	0	0	-16.038	0	-16.038
5.05.01	Lucro Líquido do Período	0	0	0	-16.038	0	-16.038
5.07	Saldos Finais	65.000	0	1.010	-27.313	-2.133	36.564

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Acumulado do Atual Exercício 01/01/2021 à 30/06/2021	Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2020 à 30/06/2020
7.01	Receitas	290.673	254.706
7.01.01	Vendas de Mercadorias, Produtos e Serviços	288.107	254.186
7.01.02	Outras Receitas	2.319	758
7.01.04	Provisão/Reversão de Créds. Liquidação Duvidosa	247	-238
7.02	Insumos Adquiridos de Terceiros	-45.670	-46.336
7.02.01	Custos Prods., Mercs. e Servs. Vendidos	-27.299	-24.521
7.02.02	Materiais, Energia, Servs. de Terceiros e Outros	-18.371	-21.815
7.03	Valor Adicionado Bruto	245.003	208.370
7.04	Retenções	-19.643	-18.980
7.04.01	Depreciação, Amortização e Exaustão	-19.643	-18.980
7.05	Valor Adicionado Líquido Produzido	225.360	189.390
7.06	Vlr Adicionado Recebido em Transferência	-2.083	610
7.06.01	Resultado de Equivalência Patrimonial	-2.330	-889
7.06.02	Receitas Financeiras	247	1.499
7.07	Valor Adicionado Total a Distribuir	223.277	190.000
7.08	Distribuição do Valor Adicionado	223.277	190.000
7.08.01	Pessoal	185.422	167.066
7.08.01.01	Remuneração Direta	127.372	114.493
7.08.01.02	Benefícios	29.850	27.754
7.08.01.03	F.G.T.S.	12.108	11.750
7.08.01.04	Outros	16.092	13.069
7.08.02	Impostos, Taxas e Contribuições	29.573	17.475
7.08.02.01	Federais	18.463	8.031
7.08.02.03	Municipais	11.110	9.444
7.08.03	Remuneração de Capitais de Terceiros	20.774	21.497
7.08.03.01	Juros	17.255	19.257
7.08.03.02	Aluguéis	3.519	2.240
7.08.04	Remuneração de Capitais Próprios	-12.492	-16.038
7.08.04.03	Lucros Retidos / Prejuízo do Período	-12.492	-16.038

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Trimestre Atual 30/06/2021	Exercício Anterior 31/12/2020
1	Ativo Total	433.301	436.665
1.01	Ativo Circulante	207.875	216.354
1.01.01	Caixa e Equivalentes de Caixa	35.495	45.136
1.01.02	Aplicações Financeiras	4.186	5.197
1.01.02.02	Aplicações Financeiras Avaliadas a Valor Justo através de Outros Resultados Abrangentes	4.186	5.197
1.01.03	Contas a Receber	145.382	145.239
1.01.03.01	Clientes	145.382	145.239
1.01.06	Tributos a Recuperar	13.773	10.865
1.01.06.01	Tributos Correntes a Recuperar	13.773	10.865
1.01.06.01.01	Imposto de renda e contribuição social a compensar	8.006	7.025
1.01.06.01.02	Demais tributos a compensar	5.767	3.840
1.01.08	Outros Ativos Circulantes	9.039	9.917
1.01.08.03	Outros	9.039	9.917
1.01.08.03.01	Outro Créditos	9.039	9.917
1.02	Ativo Não Circulante	225.426	220.311
1.02.01	Ativo Realizável a Longo Prazo	51.247	42.689
1.02.01.04	Contas a Receber	21.966	13.982
1.02.01.04.01	Clientes	21.966	13.982
1.02.01.07	Tributos Diferidos	23.083	23.083
1.02.01.07.01	Imposto de Renda e Contribuição Social Diferidos	23.083	23.083
1.02.01.10	Outros Ativos Não Circulantes	6.198	5.624
1.02.01.10.03	Depósitos Judiciais	5.139	4.440
1.02.01.10.04	Outros Créditos	1.059	1.184
1.02.02	Investimentos	402	402
1.02.02.01	Participações Societárias	402	402
1.02.02.01.05	Outros Investimentos	402	402
1.02.03	Imobilizado	71.472	73.290
1.02.03.01	Imobilizado em Operação	71.472	73.290
1.02.04	Intangível	102.305	103.930
1.02.04.01	Intangíveis	53.118	54.743
1.02.04.01.02	Licenças de uso de software	35.776	36.443
1.02.04.01.03	Carteira de Clientes	15.287	12.741
1.02.04.01.04	Marca	406	2.921
1.02.04.01.05	Acordo de não competição	1.649	2.638
1.02.04.02	Goodwill	49.187	49.187

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Trimestre Atual 30/06/2021	Exercício Anterior 31/12/2020
2	Passivo Total	433.301	436.665
2.01	Passivo Circulante	231.191	185.182
2.01.01	Obrigações Sociais e Trabalhistas	56.251	42.183
2.01.01.02	Obrigações Trabalhistas	56.251	42.183
2.01.02	Fornecedores	16.550	20.141
2.01.02.01	Fornecedores Nacionais	16.550	20.141
2.01.03	Obrigações Fiscais	46.072	40.992
2.01.03.01	Obrigações Fiscais Federais	32.347	28.107
2.01.03.01.01	Imposto de Renda e Contribuição Social a Pagar	2.778	2.880
2.01.03.01.02	Demais Obrigações Tributárias Federais	29.569	25.227
2.01.03.03	Obrigações Fiscais Municipais	13.725	12.885
2.01.04	Empréstimos e Financiamentos	91.062	51.964
2.01.04.01	Empréstimos e Financiamentos	68.332	51.518
2.01.04.01.01	Em Moeda Nacional	57.404	42.443
2.01.04.01.02	Em Moeda Estrangeira	10.928	9.075
2.01.04.02	Debêntures	22.730	446
2.01.05	Outras Obrigações	21.256	29.902
2.01.05.02	Outros	21.256	29.902
2.01.05.02.02	Dividendo Mínimo Obrigatório a Pagar	0	83
2.01.05.02.04	Aquisição de Controladas	7.383	18.094
2.01.05.02.05	Outras Contas a Pagar	3.564	1.644
2.01.05.02.06	Instrumentos Financeiros Derivativos	2.314	2.167
2.01.05.02.07	Arrendamentos Mercantis	7.995	7.914
2.02	Passivo Não Circulante	185.631	222.512
2.02.01	Empréstimos e Financiamentos	86.172	138.033
2.02.01.01	Empréstimos e Financiamentos	36.364	66.179
2.02.01.01.01	Em Moeda Nacional	32.989	56.840
2.02.01.01.02	Em Moeda Estrangeira	3.375	9.339
2.02.01.02	Debêntures	49.808	71.854
2.02.02	Outras Obrigações	97.823	82.856
2.02.02.02	Outros	97.823	82.856
2.02.02.02.03	Parcelamento de Tributos	81.696	68.531
2.02.02.02.04	Parcelamento de Imposto de Renda e Contribuição Social	1.595	2.314
2.02.02.02.05	Arrendamentos Mercantis	14.298	11.778
2.02.02.02.06	Outras Contas a Pagar	234	233
2.02.04	Provisões	1.636	1.623
2.02.04.01	Provisões Fiscais Previdenciárias Trabalhistas e Cíveis	1.636	1.623
2.02.04.01.02	Provisões Previdenciárias e Trabalhistas	1.636	1.623
2.03	Patrimônio Líquido Consolidado	16.479	28.971
2.03.01	Capital Social Realizado	65.000	65.000
2.03.04	Reservas de Lucros	1.010	1.010
2.03.04.01	Reserva Legal	1.010	1.010
2.03.05	Lucros/Prejuízos Acumulados	-47.398	-34.906
2.03.06	Ajustes de Avaliação Patrimonial	-2.133	-2.133

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Trimestre Atual 01/04/2021 à 30/06/2021	Acumulado do Atual Exercício 01/01/2021 à 30/06/2021	Igual Trimestre do Exercício Anterior 01/04/2020 à 30/06/2020	Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2020 à 30/06/2020
3.01	Receita de Venda de Bens e/ou Serviços	132.053	265.225	115.522	232.993
3.02	Custo dos Bens e/ou Serviços Vendidos	-94.343	-187.926	-80.642	-165.123
3.03	Resultado Bruto	37.710	77.299	34.880	67.870
3.04	Despesas/Receitas Operacionais	-38.006	-72.647	-35.305	-74.554
3.04.01	Despesas com Vendas	-346	-623	-190	-383
3.04.02	Despesas Gerais e Administrativas	-39.360	-74.221	-35.597	-72.199
3.04.04	Outras Receitas Operacionais	1.700	2.197	482	-1.972
3.05	Resultado Antes do Resultado Financeiro e dos Tributos	-296	4.652	-425	-6.684
3.06	Resultado Financeiro	-10.414	-17.114	-8.074	-17.706
3.06.01	Receitas Financeiras	114	266	1.036	1.560
3.06.02	Despesas Financeiras	-10.528	-17.380	-9.110	-19.266
3.07	Resultado Antes dos Tributos sobre o Lucro	-10.710	-12.462	-8.499	-24.390
3.08	Imposto de Renda e Contribuição Social sobre o Lucro	-594	-30	2.927	8.352
3.08.01	Corrente	0	-30	-21	-30
3.08.02	Diferido	-594	0	2.948	8.382
3.09	Resultado Líquido das Operações Continuadas	-11.304	-12.492	-5.572	-16.038
3.11	Lucro/Prejuízo Consolidado do Período	-11.304	-12.492	-5.572	-16.038
3.11.01	Atribuído a Sócios da Empresa Controladora	-11.304	-12.492	-5.572	-16.038
3.99	Lucro por Ação - (Reais / Ação)				
3.99.01	Lucro Básico por Ação				
3.99.01.01	ON	-3,84000	-3,48000	-1,72000	-4,94000

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Trimestre Atual 01/04/2021 à 30/06/2021	Acumulado do Atual Exercício 01/01/2021 à 30/06/2021	Igual Trimestre do Exercício Anterior 01/04/2020 à 30/06/2020	Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2020 à 30/06/2020
4.01	Lucro Líquido Consolidado do Período	-11.304	-12.492	-5.572	-16.038
4.03	Resultado Abrangente Consolidado do Período	-11.304	-12.492	-5.572	-16.038
4.03.01	Atribuído a Sócios da Empresa Controladora	-11.304	-12.492	-5.572	-16.038

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Acumulado do Atual Exercício 01/01/2021 à 30/06/2021	Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2020 à 30/06/2020
6.01	Caixa Líquido Atividades Operacionais	29.092	32.732
6.01.01	Caixa Gerado nas Operações	16.553	7.324
6.01.01.01	Lucro antes do imposto de renda e contribuição social	-12.462	-24.390
6.01.01.02	Depreciação e amortização	21.550	20.535
6.01.01.03	Provisão para créditos de liquidação duvidosa	-202	238
6.01.01.04	Provisões	13	29
6.01.01.05	Instrumentos financeiros derivativos	147	1.732
6.01.01.07	Juros e variação cambial líquida	7.507	9.180
6.01.02	Variações nos Ativos e Passivos	19.282	31.456
6.01.02.01	Contas a receber de clientes	-7.925	-12.944
6.01.02.02	Impostos a recuperar	-2.908	1.718
6.01.02.03	Outras contas a receber	304	-165
6.01.02.04	Fornecedores	-3.591	-349
6.01.02.05	Salários e encargos sociais	14.068	14.740
6.01.02.06	Obrigações fiscais	17.526	24.315
6.01.02.07	Outras contas a pagar	1.808	4.141
6.01.03	Outros	-6.743	-6.048
6.01.03.02	Juros pagos	-6.743	-6.048
6.02	Caixa Líquido Atividades de Investimento	-20.087	-13.361
6.02.01	Pagamentos de cotas adquiridas de controladas	-10.246	-5.741
6.02.03	Aquisições de investimentos	1.011	53
6.02.04	Aquisições de ativos imobilizado e intangível	-10.852	-7.673
6.03	Caixa Líquido Atividades de Financiamento	-18.646	13.124
6.03.02	Amortizações de empréstimos e financiamentos	-20.397	-56.074
6.03.03	Captações de empréstimos e financiamentos	7.601	73.200
6.03.05	Arrendamentos mercantis	-5.850	-4.002
6.05	Aumento (Redução) de Caixa e Equivalentes	-9.641	32.495
6.05.01	Saldo Inicial de Caixa e Equivalentes	45.136	34.762
6.05.02	Saldo Final de Caixa e Equivalentes	35.495	67.257

DFs Consolidadas / Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido / DMPL - 01/01/2021 à 30/06/2021**(Reais Mil)**

Código da Conta	Descrição da Conta	Capital Social Integralizado	Reservas de Capital, Opções Outorgadas e Ações em Tesouraria	Reservas de Lucro	Lucros ou Prejuízos Acumulados	Outros Resultados Abrangentes	Patrimônio Líquido	Participação dos Não Controladores	Patrimônio Líquido Consolidado
5.01	Saldos Iniciais	65.000	0	1.010	-34.906	-2.133	28.971	0	28.971
5.03	Saldos Iniciais Ajustados	65.000	0	1.010	-34.906	-2.133	28.971	0	28.971
5.05	Resultado Abrangente Total	0	0	-12.492	0	0	-12.492	0	-12.492
5.05.01	Lucro Líquido do Período	0	0	-12.492	0	0	-12.492	0	-12.492
5.07	Saldos Finais	65.000	0	-11.482	-34.906	-2.133	16.479	0	16.479

DFs Consolidadas / Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido / DMPL - 01/01/2020 à 30/06/2020**(Reais Mil)**

Código da Conta	Descrição da Conta	Capital Social Integralizado	Reservas de Capital, Opções Outorgadas e Ações em Tesouraria	Reservas de Lucro	Lucros ou Prejuízos Acumulados	Outros Resultados Abrangentes	Patrimônio Líquido	Participação dos Não Controladores	Patrimônio Líquido Consolidado
5.01	Saldos Iniciais	65.000	0	1.010	-11.275	-2.133	52.602	0	52.602
5.03	Saldos Iniciais Ajustados	65.000	0	1.010	-11.275	-2.133	52.602	0	52.602
5.05	Resultado Abrangente Total	0	0	0	-16.038	0	-16.038	0	-16.038
5.05.01	Lucro Líquido do Período	0	0	0	-16.038	0	-16.038	0	-16.038
5.07	Saldos Finais	65.000	0	1.010	-27.313	-2.133	36.564	0	36.564

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Acumulado do Atual Exercício 01/01/2021 à 30/06/2021	Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2020 à 30/06/2020
7.01	Receitas	298.965	259.505
7.01.01	Vendas de Mercadorias, Produtos e Serviços	296.427	258.951
7.01.02	Outras Receitas	2.384	792
7.01.04	Provisão/Reversão de Créds. Liquidação Duvidosa	154	-238
7.02	Insumos Adquiridos de Terceiros	-45.333	-45.441
7.02.01	Custos Prods., Mercs. e Servs. Vendidos	-26.367	-22.812
7.02.02	Materiais, Energia, Servs. de Terceiros e Outros	-18.966	-22.629
7.03	Valor Adicionado Bruto	253.632	214.064
7.04	Retenções	-21.550	-20.535
7.04.01	Depreciação, Amortização e Exaustão	-21.550	-20.535
7.05	Valor Adicionado Líquido Produzido	232.082	193.529
7.06	Vlr Adicionado Recebido em Transferência	266	1.560
7.06.02	Receitas Financeiras	266	1.560
7.07	Valor Adicionado Total a Distribuir	232.348	195.089
7.08	Distribuição do Valor Adicionado	232.348	195.089
7.08.01	Pessoal	193.047	171.347
7.08.01.01	Remuneração Direta	132.329	117.633
7.08.01.02	Benefícios	30.926	28.408
7.08.01.03	F.G.T.S.	12.706	12.035
7.08.01.04	Outros	17.086	13.271
7.08.02	Impostos, Taxas e Contribuições	30.519	18.158
7.08.02.01	Federais	19.249	8.594
7.08.02.03	Municipais	11.270	9.564
7.08.03	Remuneração de Capitais de Terceiros	21.274	21.622
7.08.03.02	Aluguéis	3.893	2.356
7.08.03.03	Outras	17.381	19.266
7.08.04	Remuneração de Capitais Próprios	-12.492	-16.038
7.08.04.03	Lucros Retidos / Prejuízo do Período	-12.492	-16.038

Comentário do Desempenho



Formatado: Esquerda: 1,23 cm, Direita: 0,53 cm,
Superior: 3,53 cm, Largura: 21 cm, Altura: 29,7 cm

1

Comentário do Desempenho

Relatório da Administração 2tri 2021



Mensagem da Administração

É com imensa satisfação que apresentamos nossas principais mensagens deste trimestre.

Nesse primeiro semestre a Connvert confirmou a evolução dos negócios versus o primeiro semestre de 2020, apesar de ainda termos impactos importantes da pandemia nas verticais Contact e Cobrança. Esse desempenho reflete a confirmação da importância e relevância da penetração de ferramentas digitais para a diferencial eficiência das operações da Flex BPO mas, igualmente importante, a continuidade de crescimento dos negócios da plataforma de tecnologia e CPaaS Code7 e a formalização da atuação como efetivo player no espaço de consultoria de processos e jornadas de atendimento com a CXDzain.

Nossas receitas foram superiores ao mesmo período do ano anterior em 13,8%, impulsionadas principalmente pelo segmento de tecnologia e pelo início das operações da vertical CXDzain. As novas unidades de negócio, em acelerado crescimento e com margens muito mais robustas já representam hoje 12% das receitas da Companhia.

Com isso, durante este semestre a Connvert continuou a sua melhora na geração de caixa a níveis superiores do que do ano passado, confirmando o sucesso da estratégia da Companhia, capacidade de implementação e assertividade de projeção de resultados.

Nas atividades da Flex BPO (Contact e Cobrança), temos avançado de forma importante na implementação de ferramentas digitais nas operações, de maneira que a receita gerada nas operações com tais ferramentas (Digitally Enhanced Operations - DEO), hoje, superam 73% das receitas totais. As principais alavancas para trazer essa eficiência se baseiam no uso intenso de data analytics e agentes virtuais, com sofisticada curadoria da jornada de interação com os clientes. Com isso, temos atingido níveis elevados de eficiência e satisfação para nossos clientes assim com uma adequada margem operacional.

Em Cobrança, observamos um movimento de mercado mais restritivo imposto em decorrência de efeitos da pandemia que trouxe mais limitações às cobranças de carteiras em atraso em função da capacidade de pagamento da população em geral. Nossa expectativa é que para os próximos trimestres teremos um aumento de demanda neste segmento com a melhora da economia, o que já estamos observando.

No pilar de tecnologia, a Code7 apresentou crescimento consistente no trimestre, avançado bem com novas funcionalidades em seus produtos Cloud e On-premises. Destaca-se o crescimento de novas licenças para chatbots e, principalmente, para voicebots com discadores preditivos, que ajudaram nossos clientes na substituição do atendimento presencial, o qual ficou limitado pelas regras de distanciamento impostas pela covid-19. De extrema importância foi a implementação do programa de canais de distribuição e revendas com mais de 25 canais já com projetos e receita recorrente e que habilitam o crescimento de forma exponencial de receita nos produtos Cloud.

Com a criação da CXDzain, recentemente fizemos uma alteração organizacional onde passamos a ter uma diretoria e equipe dedicada à prospecção e desenvolvimento de projetos de jornadas de clientes, onde, apesar do pouco tempo desde sua criação, já participamos de forma competitiva com os players mais estabelecidos do mercado e com uma base de clientes de grande e médio porte. Nesse pilar, oferecemos inteligência e expertise para desenhar experiências que superem a expectativa dos clientes de uma marca em cada passo da sua jornada. São "Engenheiros" com especialidades distintas para construção de jornadas fim a fim. Linguagem, design e usabilidade na construção de experiências que melhoram a Jornadas

Comentário do Desempenho

Relatório da Administração 2tri 2021



do cliente e otimizam o processo da sua operação, tornando-a mais eficiente. Chegamos nesse mercado com uma extensa experiência comprovada na atividade de

desenvolvimento e implementação de projetos de jornada de clientes em função da competência da Connvert em integração desde sua fundação.

Com esse portfólio de serviços, a Connvert efetivamente é a única holding estratégica que oferece soluções de engajamento de consumidores com suas marcas de ponta a ponta.

Em relação ao EBITDA, neste semestre atingimos um aumento de 89% em relação ao mesmo período do ano passado, com margem de EBITDA 4,2p.p superior.

No entanto, essa melhora foi aquém do que entendemos que é o potencial da Companhia por conta de efeitos pontuais da pandemia, em especial na unidade de negócios Flex no 2T21. Nesse trimestre a pandemia impactou os resultados da Companhia em função: (a) redução em receita (por afastamento de atendentes que poderiam estar produzindo e por redução de negócios em alguns clientes mais impactados pela pandemia); (b) aumento de custos e despesas (em função de iniciativas de saúde, higiene e proteção e trabalho remoto) e (c) impacto pontual de redução do quadro de funcionários em junho de 2021. Não fossem esses efeitos, estimamos que nossos resultados acumulados no ano poderiam ser 30-40% ainda melhores.

Nossas expectativas para os próximos trimestres, com decrescente impacto da pandemia e gradual recuperação da economia, estão em melhorar os resultados mensais obtidos até o momento e continuar alinhados ao planejamento estratégico de longo prazo da Companhia, buscando capitalizar a demanda crescente de empresas por soluções de atendimento personalizadas. Permanecemos confiantes de que estamos bem-posicionados para aproveitar as mudanças desse ambiente dinâmico.

Seguiremos comprometidos a prestar nossos serviços com excelência, aprimorar nosso resultado operacional, reduzir a alavancagem e maximizar a geração de valor para nossos clientes e acionistas. A cada dia estamos fortalecendo nossos ecossistemas de inovação para executar nossas estratégias a fim de tangibilizá-las em resultados positivos para todos os stakeholders.

Os valores expressos neste relatório encontram-se em R\$ mil, exceto quando indicado o contrário.

A Administração

Comentário do Desempenho

Relatório da Administração 2tri 2021



Desempenho Operacional

Recursos Humanos

Com o intuito de equalizar as despesas com pessoal com a receita líquida gerada, durante o segundo trimestre de 2021, reduzimos nossa quantidade de funcionários em 3%, sendo 7% na vertical de cobrança e 2% em contact center. Quando comparamos os primeiros seis meses de 2021 com o mesmo período de 2020, temos um aumento no total de funcionários de 6%, impactado principalmente pela vertical Code 7, cujo as operações estão aumentando significativamente e necessitam de aumentar o quadro de funcionários.

Quantidade de funcionários	2T21	1T21	1S21	1S20	% Variação.	
					2T21	1S21
Connvert	1.250	1.244	1.250	-	0%	N/a
Contact Center	6.628	6.791	6.628	6.847	-2%	-3%
Cobrança	3.588	3.852	3.588	4.000	-7%	-10%
Code7	219	211	219	174	4%	26%
CXdzain	18	13	18	-	38%	N/a
Total	11.703	12.111	11.703	11.021	-3%	6%

Receita por Colaborador

A Administração utiliza indicadores de desempenho para monitorar a eficiência e a eficácia de suas atividades operacionais, visando mitigar o risco operacional e maximizar os resultados.

Um importante indicador de produtividade é medirmos a receita gerada por colaborador. Através deste indicador conseguimos avaliar a melhora na nossa capacidade de alavancagem da eficiência de pessoal para geração de receita e valor de nossos negócios

(R\$ por pessoa)	2T21	1T21	1S21	1S20	% Variação.	
					2T21	1S21
Contact Center	3.868	3.624	3.791	3.921	7%	-3%
Cobrança	3.523	3.884	3.846	2.511	-9%	53%
Code7	24.058	21.562	22.416	11.165	12%	101%
CXdzain	26.093	20.744	20.537	N/a	26%	N/a

O maior destaque pode ser observado na vertical Cxdzain e Code 7, cujo percentual de receita por colaborador aumentou em 26% e 12%, respectivamente, em relação ao último trimestre. Quando comparamos os seis meses de 2021 com o mesmo período do ano passado temos uma melhora na receita por colaborador em 101% para Code 7 e 53% para a vertical de cobrança. Essa crescente melhora da receita por colaborador demonstra nossa eficiência na gestão e foco na geração de valor para a Cia.

Comentário do Desempenho

Relatório da Administração 2tri 2021



Desempenho Financeiro

Receita Líquida de Vendas

	2T21	1T21	1S21	1S20	% Variação.	
					2T21	1S21
Contact Center	76.921	73.832	150.753	161.067	4,2%	-6,4%
Cobrança	37.917	44.882	82.799	60.270	-15,5%	37,4%
Code7	15.806	13.649	29.455	11.656	15,8%	152,7%
CXdzain	1.409	809	2.218	0	74,2%	N/a
Total	132.053	133.172	265.225	232.993	-0,8%	13,8%

No 2T21, nossa receita líquida apresentou retração de 0,8% em comparação ao 1T21, entretanto apresentamos um aumento de 13,8% considerando os seis primeiros meses de 2021 em relação ao mesmo período de 2020. O aumento se deu devido a conquista de novos clientes e serviços e o crescimento orgânico das operações já instaladas, com destaque para os serviços da vertical Code7, mais especificamente os produtos *Cloud*.

Os novos serviços disponíveis e o aumento da carteira de clientes estão relacionados com a aceleração da tendência de digitalização dos negócios de nossos clientes.

A vertical CXdzain iniciou suas atividades em 2021, e, ainda que com uma participação modesta, está com o desempenho acima de nossas expectativas orçamentais.

A composição de nossa carteira de serviços manteve-se praticamente inalterada, com vendas e cobrança sendo responsáveis por aproximadamente 87% do faturamento total, tendo menor representatividade receitas de Telecom e SAC, que seguem com baixa participação. Destaca-se ainda, crescimento do digital agora estruturado na Code7.

Outro fato que merece destaque é a baixa inadimplência por parte de nossos clientes no ano, resultado de renegociações pontuais de prazo, atestando a solidez das nossas parcerias.

Custos e despesas operacionais

	2T21	1T21	1S21	1S20	% Variação.	
					2T21	1S21
Custo dos serviços prestados	-94.343	-93.583	-187.926	-165.123	0,8%	13,8%
Despesas administrativas e gerais	-39.360	-34.862	-74.221	-72.199	12,9%	2,8%
Outras receitas (despesas) oper	1.354	221	1.575	-2.353	512,3%	-166,9%
Total	-132.349	-128.224	-260.572	-239.675	3,2%	8,7%

Comentário do Desempenho



Relatório da Administração 2tri 2021

Os custos no trimestre apresentaram um pequeno aumento em virtude de custos adicionais com reestruturação e maior consumo de telefonia. As despesas administrativas e gerais apresentam crescimento de 12,9% no trimestre, sendo que 75% desse crescimento está concentrando em pessoas e o restante em despesas administrativas como energia elétrica, água e material de consumo e combate à pandemia.

EBITDA e Margem EBITDA

	2T21	1T21	1S21	1S20	% Variação.	
					2T21	1S21
Lucro (prejuízo) líquido	-11.304	-1.188	-12.492	-16.038	851,5%	-22,1%
(+) IR e CS	594	-564	30	-8.354	-205,3%	-100,4%
(+) Resultado financeiro líquido	10.414	6.700	17.114	17.706	55,4%	-3,3%
(+) Depreciação e amortização	10.768	10.782	21.550	20.538	-0,1%	4,9%
EBITDA	10.472	15.730	26.202	13.854	-33%	89%
Margem EBITDA	7,9%	11,8%	9,9%	5,9%	(2,1) p.p.	4,2 p.p

O EBITDA acumulado de seis de 2021 totalizou R\$ 26.202, um crescimento de 89% em relação ao mesmo período do ano anterior. Em relação ao último trimestre, a redução está relacionada com os aumentos de custos influenciados pelos afastamentos profissionais por conta da COVID-19, bem como uma redução principalmente na vertical de cobrança por conta da retração da economia.

Em relação a margem EBITDA, no 1S21 tivemos um aumento de 4,2 pp em relação ao 1S20, o que reflete o resultado mais eficiente dos custos e despesas operacionais em 2021, apesar das despesas extras ocorridas por conta da COVID-19.

Resultado Financeiro

	2T21	1T21	1S21	1S20	% Variação.	
					2T21	1S21
Receitas Financeiras	114	153	266	1.560	-25,5%	-83%
Despesas Financeiras	-10.528	-6.853	-17.380	-19.266	53,6%	-10%
Total	-10.414	-6.700	-17.114	-17.706	55,4%	-3%

O resultado financeiro neste período apresentou um aumento de 53,6% em relação ao trimestre anterior, em virtude principalmente do aumento de despesas com AVP, por conta do aumento das taxas de juros. Entretanto quando comparamos as despesas de seis meses de 2021 com o mesmo período do ano anterior, temos uma redução nas despesas em 10% ocasionadas principalmente pela redução da dívida líquida da Cia.

Comentário do Desempenho

Relatório da Administração 2tri 2021



Destaques do Balanço e Fluxo de Caixa

Caixa (Caixa, equivalentes de caixa e aplicações financeiras)

Em 30 de junho de 2021, o saldo de Caixa e equivalentes de caixa e aplicações financeiras era de R\$ 39.681, uma redução de 26,8% em relação à R\$50.333 milhões registrados em 31 de dezembro de 2020. Ocorre que, neste

trimestre tivemos uma redução de entradas de caixa, conforme demonstramos na redução da receita e, em dezembro tivemos algumas antecipações de recebimentos (clientes que pagariam em 2021 e anteciparam os valores conforme negociação comercial).

Contas a Receber

O Contas a Receber totalizou o semestre com R\$167.348 mil, crescimento de 4,9% vs R\$159.221 mil em dezembro de 2020. O aumento está em linha com a expansão da carteira de clientes e serviços. Nossos clientes apresentam baixíssimo risco de inadimplência, contribuindo para uma PDD relativamente baixa se comparado aos outros *players* do mercado. Não observamos também aumento considerável do prazo médio de recebimento. Fizemos negociações pontuais com alguns clientes, a ponto de não prejudicar a gestão do Caixa. Consideramos isso algo a ser comemorado diante do cenário adverso que ainda estamos vivenciando.

Imobilizado

O ativo imobilizado apresentou queda de 2,54% em relação a dezembro de 2020, totalizando R\$71.472 mil. Este resultado pode ser explicado pelo crescimento da depreciação acumulada, que vai aumentando conforme os ativos aproximam-se do fim de sua vida útil. Devido ao cenário causado pela pandemia, não fizemos aquisições relevantes de ativos que compensassem o crescimento da depreciação, gerando um resultado menor nesta rubrica.

Endividamento

	2T21	1T21	1S21	1S20	% Variação.	
					2T21	1S21
Dívida Bruta	177.234	185.234	177.234	193.545	-4%	-8,4%
Caixas, Equiv. e Aplicações	-39.681	-32.464	-39.681	-72.431	22%	-45,2%
Inst. Financeiros Derivativos	2.314	-36	2.314	1.400	-6528%	65,3%
Dívida Líquida	139.867	152.734	139.867	122.514	-8%	14,2%
EBITDA	60.392	59.577	60.392	30.768	1%	96,3%
Dívida Líquida / EBITDA	2,32	2,56	2,32	3,98	(0,25)p.p	(1,67)p.p

Comentário do Desempenho

Relatório da Administração 2tri 2021



A dívida da Companhia é composta por financiamentos obtidos junto à bancos de primeira linha e por debêntures emitidas em 2020. O endividamento total em 2T21, estava 4% menor do que no trimestre anterior principalmente por conta dos pagamentos ocorridos no período. Ao compararmos o 1S21 com o 1S20, a redução se deu em 8,4%.

Encerramos o trimestre com uma relação Dívida Líquida/EBITDA de 2,32x, 0,25 pp inferior ao índice do 1T21.

Fluxo de Caixa Operacional

	2T21	1T21	1S21	1S20	% Variação.	
					2T21	1S21
Atividades operacionais	30.476	-1.384	29.092	32.732	-2302,0%	-11,1%
Atividades investimentos	-17.736	-9.606	-27.342	-13.361	84,6%	104,6%
Atividades financiamento	-4.467	-6.924	-11.391	13.124	-35,5%	-186,8%
Var. de caixa e equivalentes de caixa	8.273	-17.914	-9.641	32.495	-146,2%	-129,7%

Ao compararmos o 1S21 com o mesmo período do ano anterior, apresentamos uma redução nos caixas e equivalentes de caixa porque nossos investimentos em 2021 foram maiores, principalmente na linha de Aquisições de ativo imobilizado e intangível e tivemos uma parcela maior de pagamentos de cotas da Compra da Code 7. Adicionalmente nossas atividades de financiamento foram reduzidas, pois no ano passado tivemos uma entrada de caixa significativa por conta da 1ª. emissão das debêntures.

Investimentos

Com o objetivo de continuar prestando um atendimento de excelência para nossos clientes, nosso CAPEX apresentou a seguinte distribuição e variações:

	2T21	1T21	1S21	1S20	% Variação.	
					2T21	1S21
Softwares e Desenvolvidos	4.432	2270	6.702	3.902	95,2%	71,8%
Benfeitorias e Mobiliários	877	604	1.481	1.119	45,2%	32,4%
Equipamentos de informática	888	1766	2.654	2.339	-49,7%	13,5%
Arrendamentos mercantis	7.255	0	7.255	-	N/a	N/a
Outros	-83	98	15	313	-184,7%	-95,2%
CAPEX TOTAL	13.369	4738	18.107	7.673	182,2%	136,0%

Comentário do Desempenho

Relatório da Administração 2tri 2021



A linha de Softwares e Desenvolvimentos apresentou aumento de 95,2% neste trimestre em relação ao 1T21, reforçando o foco da Companhia em investir no segmento de tecnologia. Na linha de arrendamentos mercantis, os valores adicionados referem-se a renovação dos contratos de aluguel de 3 unidades da Cia.

SOBRE A CONNVERT 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 seis maiores do setor, com mais de 11 mil profissionais e 11 unidades operacionais localizadas em São Paulo, Santa Catarina e Rio Grande do Sul.

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 Flex está posicionada como uma liderança emergente entre as principais companhias de gestão de relacionamentos do Brasil e, desde 2014, conta com investimento do Grupo Stratus.

Com o objetivo de otimizar a sua estrutura de atendimento a clientes e para continuidade do crescimento e valorização da empresa, a Flex anuncia uma nova arquitetura para seu negócio. No novo desenho corporativo, as áreas de BPO, CX (*customer experience*) e Tecnologia assumem identidades distintas e complementares. Enquanto a marca Flex BPO (*Business Process Outsourcing*) vai abrigar as operações de contact center e cobrança que deram origem à empresa, todos os produtos e soluções de tecnologia adquiridos e desenvolvidos pela Companhia, incluindo as plataformas *cloud* para

Comentário do Desempenho

Relatório da Administração 2tri 2021



gestão de relacionamentos, passam a ser vendidos sob a nova marca Code7 (consolidando as atividades e serviços digitais da Ayty, Zaas, xLab e desenvolvimento de produtos na Flex).

A empresa também anuncia a criação de uma nova linha de negócios voltada exclusivamente à oferta de serviços de CX Design, que concentrará todas as atividades de inteligência competitiva, *advanced analytics* e construção de jornadas para geração de valor na relação com consumidores e clientes.

Completando esse novo modelo, uma nova entidade corporativa, nomeada de CONNVERT, passa a ser a responsável pelo controle e pelo alinhamento entre as unidades.

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

Comentário do Desempenho

Relatório da Administração 2tri 2021



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. 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.

CODE7

A Code7 nasceu da união de competências e tecnologias da Ayty Tech, Zaas Digital, Mozaik Cloud e do Laboratório de Inovação (xLab). Marca de tecnologia do Grupo Connvert., a Code7 atua no desenvolvimento e comercialização de *softwares* para facilitar a

comunicação entre empresas e seus consumidores. Tem entre seus principais produtos:

- **CODE7 OMNI:** Plataforma omnichannel para gestão de relacionamentos com clientes, ela é baseada em nuvem e integra todos os canais de atendimento em um único portal. A solução

Comentário do Desempenho

Relatório da Administração 2tri 2021



melhora a interação entre empresas e consumidores, atendendo desde pequenas empresas até grandes operações. Possibilita a comunicação por *WhatsApp Business*, voz, e-mail, SMS, chat, *Twitter* e *Facebook Messenger*, centralizando todo o histórico de relacionamento através de uma experiência superior para consumidores e profissionais de atendimento ao cliente.

- **CODE7 SENDFY:** É uma plataforma de comunicação que permite enviar e gerenciar o envio de mensagens via SMS, e-mail, *WhatsApp Business*, Chat, *Instagram*, *Twitter* e *Facebook Messenger*. Todos os canais de comunicação por mensagem, centralizados num único módulo.
- **CODE7 BOTERIA:** A Boteria é uma plataforma para construção de *chatbots*, de forma visual e sem a necessidade de codificação. A plataforma possibilita criar, de forma simples e rápida, toda a árvore de interação apenas arrastando e soltando módulos. Depois, basta um clique para publicar o *bot* finalizado no seu canal preferido: *WhatsApp Business*, *Web Chat*, *Facebook Messenger*, SMS, Telegram, E-mail e Slack.
- **CODE7 PABX VIRTUAL:** O PABX Virtual oferece todas as funcionalidades de um PABX físico em um computador ou telefone celular, com a facilidade e a mobilidade que só uma solução na nuvem pode oferecer. A comunicação por voz possui excepcional qualidade de chamadas porque utiliza canais de telefonia convencional do tipo ISDN. Isso quer dizer qualidade total de voz, com a compatibilização de custos que só os sistemas digitais podem viabilizar. Solução perfeita para modelo de trabalho em home office.
- **CODE7 CONTACT CENTER:** Todos os softwares que uma empresa de contact center precisa, integrados numa única plataforma:
- **Code7 CRM:** A gestão de todos os canais de relacionamento com clientes para grandes operações de Contact Center. O Code7 CRM permite gerenciar o relacionamento com os clientes de forma centralizada e transparente. Construído para suportar as mais robustas operações de Contact Center, pode ser utilizado para dar suporte tanto a estratégias de vendas como de atendimento ao cliente e SAC.
- **Code7 Dialer System:** É um discador inteligente que realiza e gerencia o fluxo de chamadas telefônicas de forma automatizada conforme estratégias específicas de venda, cobrança ou outro modelo de negócio. O discador localiza o consumidor e transfere para os operadores, que recebem o usuário ativo no outro lado da linha, sem perder tempo. Durante o andamento das chamadas, o discador prevê o encerramento das ligações ativas e identifica o momento certo para discar para dezenas, centenas ou até milhares de novos números, garantindo o fluxo constante de contatos efetivos e otimizando a performance do time de atendimento. Pode ser utilizado nos modos:

Preview - Rotina automática onde o atendente faz a chamada ou atendimento após receber informações sobre o perfil do cliente;

Comentário do Desempenho

Relatório da Administração 2tri 2021



Preditivo: Calcula múltiplas variáveis e indicadores para que o algoritmo defina o ritmo de discagem mais adequado, potencializando a produtividade de cada operação;

Power: Distribui as chamadas com base nos atendentes disponíveis ou ociosos e filtra os contatos para identificar quais acionar a cada momento.

- **Code7 Agente Virtual:** São robôs de áudio responsáveis por executar tarefas previsíveis e repetitivas com a eficiência que nenhum humano consegue ter. Os recursos humanos das operações podem se dedicar melhor aos atendimentos que exigem a decisão, o discernimento, a capacidade de negociação e a sensibilidade que só um humano consegue ter. Os agentes podem ser:

Localizador: Depois de fazer as chamadas, o Agente Virtual confirma a identidade da pessoa procurada antes de transferir a chamada para um atendente, aumentando muito as taxas de CPC (Contato com a Pessoa Certa) da sua operação;

Negociador: Apresenta cobranças de dívidas, oferece alternativas de pagamento de débitos e negocia acordos com os devedores até a emissão e envio dos boletos, sem interação humana, obtendo altos índices na conversão porque interpreta linguagem natural, entendendo praticamente qualquer tipo de expressão.

Preventivo: Reduz a inadimplência e os atrasos em pagamentos, emitindo avisos de vencimento e lembretes para os clientes sobre parcelas a pagar.

Auditor: Permite realizar a etapa de Auditoria gravada de contratos de venda realizados por atendentes virtuais ou humanos. Em uma simples chamada, o Agente Virtual valida as vendas e processos, eliminando a necessidade de operadores humanos.

Todos os Agentes Virtuais permitem programar a transferência da chamada para atendentes humanos em caso de necessidade ou de demandas mais complexas.

CXdzain

Unidade de negócio da Connvert, a CXdzain surgiu para arquitetar soluções com base na realidade e necessidade de cada negócio. Para entender como tornar os processos de comunicação, relacionamento e engajamento ainda mais eficientes, a CXdzain conta com um time de especialistas e soluções disruptivas, para melhorar a experiência dos consumidores em todos os seus pontos de contato com as marcas. Nossas áreas de atuação são:

Comentário do Desempenho

Relatório da Administração 2tri 2021



- **ASSESSMENT:** Com especialistas para um diagnóstico completo da necessidade e das oportunidades que as tecnologias Connvert e de nossos parceiros estratégicos podem oferecer para o negócio;
- **ARQUITETURA DE SOLUÇÕES:** Os especialistas da CXdzain orientam o cliente sobre quais ferramentas e soluções fazem mais sentido para o negócio dele, sempre considerando seus objetivos e seu cenário tecnológico atual;
- **CONSTRUÇÃO DE JORNADAS:** Garantindo que as ações e ferramentas de comunicação estejam orientadas por um fluxo completo e bem planejado, pensado para atender clientes e usuários da forma mais eficiente;
- **LABORATÓRIO DE INOVAÇÃO:** Um espaço para validação de soluções, novas jornadas e conceitos, em um contexto de experimentação e aprendizado rápido;
- **UX - USER EXPERIENCE:** Com especialistas em linguagem, design e usabilidade para construir as melhores experiências para os usuários, garantindo mais engajamento e mais resultados;
- **LANGUAGE LAB:** Com conteúdos criados por especialistas, tem foco na construção da linguagem mais adequada para cada público, canal e necessidade;
- **CURADORIA:** Com especialistas para analisar as interações em diversos canais, propor adequações e novos fluxos, além de garantir a efetividade;
- **ADVANCED ANALYTICS E BIG DATA:** Por meio de dados é possível conhecer tudo sobre os leads e clientes, incluindo necessidades, comportamentos e outras características que são correlacionadas de diversas formas para identificar a melhor maneira de atendê-los, além de indicar a estratégia mais adequada para cada interação.

Comentário do Desempenho

Relatório da Administração 2tri 2021



Flex – Gestão de Relacionamentos S.A.
Relacionamentos Inteligentes

INFORMAÇÕES FINANCEIRAS INTERMEDIÁRIAS

30 DE JUNHO DE 2021

CONTATO
ri@flexcontact.com.br

www.flexcontact.com.br/investidores

ÍNDICE

BALANÇOS PATRIMONIAIS	6
DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS	9
DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS ABRANGENTES	11
DEMONSTRAÇÕES DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO	12
DEMONSTRAÇÕES DOS FLUXOS DE CAIXA	13
DEMONSTRAÇÕES DO VALOR ADICIONADO	14
1. CONTEXTO OPERACIONAL	15
1.1 DESCRIÇÃO DA SOCIEDADE:.....	15
2. DECLARAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO E BASE DE PREPARAÇÃO E APRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS	16
2.1 IMPACTOS DO COVID-19 (CORONAVÍRUS):.....	17
3. RESUMO DAS PRINCIPAIS PRÁTICAS CONTÁBEIS	18
4. GESTÃO DE RISCO FINANCEIRO	18
4.1. FATORES DE RISCO FINANCEIRO.....	18
4.2. GESTÃO DE CAPITAL.....	22
4.3. ESTIMATIVA DO VALOR JUSTO.....	23
5. APRESENTAÇÃO DE INFORMAÇÕES POR SEGMENTOS	24
6. INSTRUMENTOS FINANCEIROS POR CATEGORIA	25
7. QUALIDADE DO CRÉDITO DOS ATIVOS FINANCEIROS	26
8. CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA	26
9. CONTAS A RECEBER DE CLIENTES	27
10. IMPOSTOS A RECUPERAR	28
11. INVESTIMENTOS	28
12. IMOBILIZADO	29
13. INTANGÍVEL	31
14. FORNECEDORES	32
15. EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS	32
16. OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS	35
17. OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS	36
18. PROVISÕES	40
19. PATRIMÔNIO LÍQUIDO	41
20. RECEITA OPERACIONAL	42
21. CUSTOS E DESPESAS POR NATUREZA E FUNÇÃO	43

22.	RECEITAS E DESPESAS FINANCEIRAS	43
23.	IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL	44
24.	PREJUÍZO POR AÇÃO	44
25.	COBERTURAS DE SEGUROS	44
26.	SALDOS E TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS	45
27.	ARRENDAMENTOS.....	45





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

Relatório sobre a revisão de informações trimestrais

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

Introdução

Revisamos as informações contábeis intermediárias, individuais e consolidadas, da Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (a “Companhia”), contidas no Formulário de Informações Trimestrais (“ITR”), referente ao trimestre findo em 30 de junho de 2021, que compreendem o balanço patrimonial em 30 de junho de 2021, e as respectivas demonstrações do resultado e do resultado abrangente para os períodos de três e seis meses findos naquela data e das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o período de seis meses findo naquela data, incluindo as notas explicativas.

A Administração 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), individual e consolidada, referentes ao período findo em 30 de junho de 2021, 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, 13 de agosto de 2021.

ERNST & YOUNG
Auditores Independentes S.S.
CRC-2SP015199/F-7



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

BALANÇOS PATRIMONIAIS

30 de junho de 2021 e 31 de dezembro 2020
(Em milhares de reais – R\$)

■ ATIVO

	Notas	Controladora		Consolidado	
		30/06/2021	31/12/2020	30/06/2021	31/12/2020
ATIVO CIRCULANTE					
Caixa e equivalentes de caixa	8	33.680	42.287	35.495	45.136
Aplicações financeiras		4.186	5.197	4.186	5.197
Contas a receber de clientes	9	138.924	140.636	145.382	145.239
Impostos a recuperar	10	5.624	3.711	5.767	3.840
Imposto de renda e contribuição social a recuperar	10	7.941	6.979	8.006	7.025
Partes Relacionadas	26	519	3.255	-	-
Outros créditos		13.914	9.917	9.039	9.917
Total do ativo circulante		204.788	211.982	207.875	216.354
ATIVO NÃO CIRCULANTE					
Contas a receber de clientes	9	21.966	13.982	21.966	13.982
Imposto de renda e contribuição social diferidos	17	22.732	22.732	23.083	23.083
Outros créditos		1.041	1.166	1.059	1.184
Depósitos judiciais	18	5.129	4.430	5.139	4.440
		50.868	42.310	51.247	42.689
Investimentos	11	38.488	40.818	402	402
Imobilizado	12	71.094	72.875	71.472	73.290
Intangível	13	61.141	64.362	102.305	103.930
Total do ativo não circulante		221.591	220.365	225.426	220.311
Total do ativo		426.379	432.347	433.301	436.665

Notas Explicativas
 Demonstrações Financeiras

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

7

■ PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO

	Notas	Controladora		Consolidado	
		30/06/2021	31/12/2020	30/06/2021	31/12/2020
PASSIVO CIRCULANTE					
Fornecedores	14	16.386	19.958	16.550	20.141
Empréstimos e financiamentos	15	91.062	51.964	91.062	51.964
Obrigações trabalhistas	16	51.693	40.335	56.251	42.183
Obrigações tributárias	17	42.655	37.155	43.294	38.112
Imposto de renda e contribuição social a recolher	17	2.380	2.565	2.778	2.880
Aquisição de controladas	11	7.383	18.094	7.383	18.094
Dividendos a pagar		-	-	-	83
Instrumentos financeiros derivativos	4.1c	2.314	2.167	2.314	2.167
Outras contas a pagar		2.634	945	3.564	1.644
Arrendamentos	27	7.995	7.914	7.995	7.914
Total do passivo circulante		224.502	181.097	231.191	185.182
PASSIVO NÃO CIRCULANTE					
Empréstimos e financiamentos	15	86.172	138.033	86.172	138.033
Obrigações tributárias	17	81.696	68.531	81.696	68.531
Imposto de renda e contribuição social a recolher	17	1.595	2.314	1.595	2.314
Provisões para riscos cíveis, tributários e trabalhistas	18	1.636	1.623	1.636	1.623
Outras contas a pagar		1	-	234	233
Arrendamentos	27	14.298	11.778	14.298	11.778
Total do passivo não circulante		185.398	222.279	185.631	222.512
PATRIMÔNIO LÍQUIDO					
Capital social	19	65.000	65.000	65.000	65.000
Reserva legal		1.010	1.010	1.010	1.010
Ajuste de avaliação patrimonial		(2.133)	(2.133)	(2.133)	(2.133)
Prejuízos acumulados		(47.398)	(34.906)	(47.398)	(34.906)
Total do patrimônio líquido		16.479	28.971	16.479	28.971
Total do passivo e patrimônio líquido		426.379	432.347	433.301	436.665

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras intermediárias.

DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS

Períodos de seis meses findo em 30 de junho de 2021 e 2020
(Em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

	Notas	Controladora		Consolidado	
		30/06/2021	30/06/2020	30/06/2021	30/06/2020
Receita operacional líquida	20	259.071	228.892	265.225	232.993
Custo dos serviços prestados	21	(182.249)	(162.448)	(187.926)	(165.123)
Lucro bruto		76.822	66.444	77.299	67.870
RECEITAS (DESPESAS) OPERACIONAIS					
Despesas com vendas	21	(603)	(378)	(623)	(383)
Despesas administrativas e gerais	21	(71.635)	(69.849)	(74.221)	(72.199)
Resultado de equivalência patrimonial	11	(2.330)	(889)	-	-
Outras receitas (despesas) operacionais	21	2.262	(1.979)	2.197	(1.972)
LUCRO (PREJUÍZO) OPERACIONAL		4.516	(6.651)	4.652	(6.684)
Despesas financeiras	22	(17.255)	(19.257)	(17.380)	(19.266)
Receitas financeiras	22	247	1.499	266	1.560
Prejuízo antes dos impostos		(12.492)	(24.409)	(12.462)	(24.390)
Imposto de renda e contribuição social diferido e corrente	23				
Imposto de renda e contribuição social corrente		-	-	(30)	(30)
Imposto de renda e contribuição social diferido		-	8.371	-	8.382
Prejuízo do período		(12.492)	(16.038)	(12.492)	(16.038)
Prejuízo básico e diluído por ações - em R\$ por ação	24	(3,84)	(4,94)	(3,84)	(4,94)

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras intermediárias.

DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS

Períodos de três meses findo em 30 de junho de 2021 e 2020

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

	Notas	Controladora		Consolidado	
		01/04/2021 a 30/06/2021	01/04/2020 a 30/06/2020	01/04/2021 a 30/06/2021	01/04/2020 a 31/06/2020
Receita operacional líquida	20	129.262	113.564	132.053	115.522
Custo dos serviços prestados	21	(91.007)	(79.342)	(94.343)	(80.642)
Lucro bruto		38.255	34.222	37.710	34.880
RECEITAS (DESPESAS) OPERACIONAIS					
Despesas com vendas	21	(331)	(190)	(346)	(190)
Despesas administrativas e gerais	21	(38.131)	(34.512)	(39.360)	(35.597)
Resultado de equivalência patrimonial	11	(1.767)	(444)	-	-
Outras receitas (despesas) operacionais	21	1.670	487	1.700	482
LUCRO (PREJUÍZO) OPERACIONAL		(304)	(437)	(296)	(425)
Despesas financeiras	22	(10.517)	(9.105)	(10.528)	(9.110)
Receitas financeiras	22	111	1022	114	1.036
Prejuízo antes dos impostos		(10.710)	(8.520)	(10.710)	(8.499)
Imposto de renda e contribuição social diferido e corrente	23				
Imposto de renda e contribuição social corrente		-	-	-	(21)
Imposto de renda e contribuição social diferido		(594)	2.948	(594)	2.948
Prejuízo do período		(11.304)	(5.572)	(11.304)	(5.572)
Prejuízo básico e diluído por ações - em R\$ por ação	24	(3,48)	(1,72)	(3,48)	(1,72)

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras intermediárias.

DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS ABRANGENTES

Períodos de seis meses findo em 30 de junho de 2021 e 2020
(Em milhares de reais – R\$)

	Controladora		Consolidado	
	30/06/2021	30/06/2020	30/06/2021	30/06/2020
Prejuízo do período	(12.492)	(16.038)	(12.492)	(16.038)
Resultado abrangente do período	(12.492)	(16.038)	(12.492)	(16.038)

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras intermediárias.

DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS ABRANGENTES

Períodos de três meses findo em 30 de junho de 2021 e 2020
 (Em milhares de reais – R\$)

	Controladora		Consolidado	
	01/04/2021 a 30/06/2021	01/04/2020 a 30/06/2020	01/04/2021 a 30/06/2021	01/04/2020 a 30/06/2020
Prejuízo do período	(11.304)	(5.572)	(11.304)	(5.572)
Resultado abrangente do período	(11.304)	(5.572)	(11.304)	(5.572)

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras intermediárias.

DEMONSTRAÇÕES DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO

Períodos de seis meses findo em 30 de junho de 2021 e 2020
(Em milhares de reais – R\$)

	Atribuível aos acionistas da Controladora				Total
	Capital social	Reserva legal	Prejuízos acumulados	Ajuste de avaliação patrimonial	
Saldos em 31 de dezembro de 2019	65.000	1.010	(11.275)	(2.133)	52.602
Prejuízo do período	-	-	(16.038)	-	(16.038)
Saldos em 30 de junho de 2020	65.000	1.010	(27.313)	(2.133)	36.564
Saldos em 31 de dezembro de 2020	65.000	1.010	(34.906)	(2.133)	28.971
Prejuízo do período	-	-	(12.492)	-	(12.492)
Saldos em 30 de Junho de 2021	65.000	1.010	(47.398)	(2.133)	16.479

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras intermediárias.

Notas Explicativas

DEMONSTRAÇÕES DOS FLUXOS DE CAIXA

Períodos de seis meses findo em 30 de junho de 2021 e 2020
(Em milhares de reais – R\$)

	Controladora		Consolidado	
	30/06/2021	30/06/2020	30/06/2021	30/06/2020
ATIVIDADES OPERACIONAIS				
Prejuízo antes do imposto de renda e da contribuição social	(12.492)	(24.409)	(12.462)	(24.390)
Ajustes para conciliar o resultado às disponibilidades geradas pelas atividades operacionais				
Depreciação e amortização	19.643	18.980	21.550	20.535
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	(248)	238	(202)	238
Equivalência patrimonial	2.330	889	-	-
Instrumentos financeiros derivativos	147	1.732	147	1.732
Juros sobre passivos financeiros	7.507	9.180	7.507	9.180
Provisões	13	29	13	29
	16.900	6.639	16.553	7.324
VARIAÇÕES NOS ATIVOS E PASSIVOS				
AUMENTO (REDUÇÃO) NO ATIVO				
Contas a receber	(6.024)	(10.383)	(7.925)	(12.944)
Impostos a recuperar	(2.875)	1.781	(2.908)	1.718
Outros créditos	(1.835)	(355)	304	(165)
AUMENTO (REDUÇÃO) DE PASSIVO				
Fornecedores	(3.572)	(1.282)	(3.591)	(349)
Obrigações trabalhistas	11.358	14.653	14.068	14.740
Obrigações tributárias	17.761	23.964	17.526	24.315
Outras contas a pagar	1.690	2.053	1.808	4.141
Juros pagos	(6.743)	(6.048)	(6.743)	(6.048)
Fluxo de caixa gerado pelas atividades operacionais	26.660	31.022	29.092	32.732
FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO				
Pagamento de cotas adquiridas de controladas	(10.246)	(5.741)	(10.246)	(5.741)
Aplicações financeiras	1.011	53	1.011	53
Aquisições de ativo imobilizado e intangível	(7.386)	(6.788)	(10.852)	(7.673)
Caixa líquido aplicado nas atividades de investimento	(16.621)	(12.476)	(20.087)	(13.361)
FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO				
Arrendamentos pagos	(5.850)	(4.002)	(5.850)	(4.002)
Captação de empréstimos e financiamentos	7.601	73.200	7.601	73.200
Amortização de empréstimos e financiamentos	(20.397)	(56.074)	(20.397)	(56.074)
Caixa líquido gerado pelas (aplicado nas) atividades de financiamento	(18.646)	13.124	(18.646)	13.124
SALDO DE CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA				
Caixa e equivalentes de caixa no início do período	42.287	34.419	45.136	34.762
Caixa e equivalentes de caixa no final do período	33.680	66.089	35.495	67.257
AUMENTO (REDUÇÃO) DE CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA	(8.607)	31.670	(9.641)	32.495

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras intermediárias.

DEMONSTRAÇÕES DO VALOR ADICIONADO

Períodos de seis meses findo em 30 de junho de 2021 e 2020
(Em milhares de reais – R\$)

	Notas	Controladora		Consolidado	
		30/06/2021	30/06/2020	30/06/2021	30/06/2020
1. RECEITAS		290.673	254.706	298.965	259.505
Vendas de serviços	20	288.107	254.186	296.427	258.951
Outras receitas operacionais		2.319	758	2.384	792
Provisão para créditos de liquidação duvidosa		247	(238)	154	(238)
2. INSUMOS E SERVIÇOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS		(45.670)	(46.336)	(44.333)	(45.441)
Custos dos serviços prestados		(27.299)	(24.521)	(26.367)	(22.812)
Materiais, energia, serviços de terceiros e outros		(18.371)	(21.815)	(18.966)	(22.629)
3. VALOR ADICIONADO BRUTO (1 ; 2)		245.003	208.370	253.632	214.064
4. DEPRECIAÇÃO E AMORTIZAÇÃO		(19.643)	(18.980)	(21.550)	(20.535)
Depreciação e amortização	21	(19.643)	(18.980)	(21.550)	(20.535)
5. VALOR ADICIONADO LÍQUIDO (3 ; 4)		225.360	189.390	232.082	193.529
6. VALOR ADICIONADO RECEBIDO EM TRANSFERÊNCIA		(2.083)	610	266	1.560
Resultado de equivalência patrimonial	11	(2.330)	(889)	-	-
Receitas financeiras	22	247	1.499	266	1.560
7. VALOR ADICIONADO PARA DISTRIBUIÇÃO (5 + 6)		223.277	190.000	232.348	195.089
8. DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO		223.277	190.000	232.348	195.089
PESSOAL	21	185.422	167.066	193.047	171.347
Remuneração direta		127.372	114.493	132.329	117.633
Benefícios		29.850	27.754	30.926	28.408
FGTS		12.108	11.750	12.706	12.035
Outros		16.092	13.069	17.086	13.271
IMPOSTOS, TAXAS E CONTRIBUIÇÕES		29.573	17.475	30.519	18.158
Federais		18.463	8.031	19.249	8.594
Municipais		11.110	9.444	11.270	9.564
REMUNERAÇÃO DO CAPITAL DE TERCEIROS FINANCIADORES		20.774	21.497	21.274	21.622
Despesas financeiras	22	17.255	19.257	17.380	19.266
Aluguéis		3.519	2.240	3.894	2.356
REMUNERAÇÃO DO CAPITAL PRÓPRIO		(12.492)	(16.038)	(12.492)	(16.038)
Prejuízo do período		(12.492)	(16.038)	(12.492)	(16.038)

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras intermediárias.

1. CONTEXTO OPERACIONAL

1.1 DESCRIÇÃO DA SOCIEDADE:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Em março de 2020 a Companhia divulgou novo modelo de Negócio. No novo desenho corporativo, as áreas de BPO, CX & Inteligência e tecnologia assumem identidades distintas e complementares. A Marca Flex BPO abriga as operações de Contact Center e Cobrança, todos os produtos e soluções de tecnologia adquiridos e desenvolvidos pela Companhia, incluindo plataformas Cloud para gestão de relacionamentos, passam a ser vendidos sob a nova marca Code7. A Companhia também anuncia a criação de uma nova unidade voltada exclusivamente à oferta de CX Design, concentrando todas as atividades de inteligência competitiva, Advanced Analytics e a construção de jornadas para geração de valor na relação com consumidores. Completando esse novo modelo, uma nova gestora corporativa, batizada de CONNVERT, passa a ser responsável pela gestão e alinhamento entre as unidades.

Em 17 de dezembro de 2020 a Companhia altera a razão social de sua controlada, AYTY CRM BPO e Serviços de Tecnologia da Informação LTDA, passando a ter a seguinte razão social: Code7 Software e Plataformas de Tecnologias Ltda.

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

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 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.

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.

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 13 de agosto de 2021.

2.1 Impactos do COVID-19 (Coronavírus):

O aumento do número de casos de Coronavírus (COVID-19) e a disseminação global da doença resultaram na decisão da Organização Mundial da Saúde (OMS) em decretar que o surto se configura em uma pandemia em escala global. Esse anúncio serve como um alerta para que todos os países adotem ações para conter o avanço da doença. A referida pandemia já demonstrou ter impactos relevantes para a economia. O Banco Central do Brasil destacou que a economia mundial, incluindo a brasileira, passa por um elevado grau de incerteza, com desaceleração significativa da atividade econômica, fechamento de estabelecimentos comerciais e interrupção da cadeia de suprimentos global. Nesse ambiente, a Companhia adotou medidas para amenizar os impactos gerados pela pandemia em suas operações, das quais destacam-se: (i) instituição em março de 2020 de um comitê de gestão de crise que se reúne periodicamente visando a definição de estratégias e assertividade na tomada de decisões; (ii) adoções de políticas de gerenciamento e captação de recursos; (iii) constante contato com clientes e fornecedores para garantir um fluxo de caixa adequado às operações; (iv) instituição do trabalho a distância (home office) tanto para os colaboradores da área administrativa-comercial-operacional, quanto para as operações (os home agents); (v) adequamos nossas instalações aos protocolos, e para fiscalizar a adesão de todos os profissionais criamos uma equipe de Embaixadores da Saúde, responsáveis por aferir a temperatura dos profissionais e fiscalizar o uso de máscaras.

Dentre os diversos riscos aos quais a Companhia pode ter exposição, destacam-se o risco relacionado à recuperabilidade de ativos financeiros, do ativo imobilizado e ativo intangível.

a) Redução ao valor recuperável (*impairment*) de ativos financeiros

A Companhia avaliou sua carteira de recebíveis no período findo em 30 de junho de 2021, e não identificou evidências que pudessem impactar as estimativas de reconhecimento de provisão para perdas de crédito esperadas. Dessa forma, o valor da provisão para perda reconhecida e divulgada na Nota Explicativa nº 9 reflete de maneira adequada a estimativa de perda esperada pela Companhia na data de divulgação dessas informações financeiras intermediárias.

b) Perda por redução ao valor recuperável (*impairment*) do ativo imobilizado e intangível

Devido aos impactos da Covid-19, a Administração avaliou a existência de indicativos de redução ao valor recuperável do ativo imobilizado e intangíveis com vida útil indefinida da Companhia, assim como análises para os demais ativos no âmbito do consolidado. Em 30 de junho de 2021, a Companhia concluiu que não há fatores que indiquem perdas relevantes por *impairment*, da mesma forma como nos testes realizados nas demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2020.

■ 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 de 31 de dezembro de 2020 (Notas 2 e 3).

A Companhia adotou todas as normas, revisões de normas e interpretações emitidas pelo CPC, pelo IASB e órgãos reguladores que estavam em vigor em 30 de junho de 2021.

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 2020, 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.

■ 4. GESTÃO DE RISCO FINANCEIRO

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

4.1. FATORES DE RISCO FINANCEIRO

(a) RISCO DE MERCADO

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

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

(b) RISCO DE CRÉDITO

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

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

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

	Controladora		Consolidado	
	30/06/2021	31/12/2020	30/06/2021	31/12/2020
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 8)	33.680	42.287	35.495	45.136
Aplicações financeiras	4.186	5.197	4.186	5.197
Contas a receber de clientes (Nota 9)	160.890	154.618	167.348	159.221
	198.756	202.102	207.029	209.554

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

(c) RISCO DE CÂMBIO

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

A Companhia possui política para mitigação dos riscos cambiais, evitando exposição a flutuações de valores de mercado e operando com instrumentos que permitam controles de riscos. Os instrumentos em aberto em 30 de junho de 2021 e dezembro de 2020 referem-se a contratos de venda cambial a termo a fim de proteger integralmente a exposição passiva em moeda estrangeira, originada de empréstimos e financiamentos captados em dólares norte-americanos, conforme demonstrado a seguir:

INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVATIVOS EM 30/06/2021						
Contraparte	Vencimento	Compra/Venda	Taxa futura ativa	Saldo jun/2021	Notional	
CCB	outubro/2022	Compra	5,75	(620)	3.790	
CCB	agosto/2022	Compra	5,75	(238)	1.498	
CCB	abril/2022	Compra	5,75	(735)	4.637	
CCB	dezembro/2022	Compra	5,75	(721)	4.379	
				(2.314)	14.304	

INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVATIVOS EM 31/12/2020						
Contraparte	Vencimento	Compra/Venda	Taxa futura ativa	Saldo dez/2020	Notional	
CCB	outubro/2022	Compra	5,75	(757)	5.916	
CCB	agosto/2022	Compra	5,75	(226)	1.852	
CCB	abril/2022	Compra	5,75	(564)	4.686	
CCB	dezembro/2022	Compra	5,75	(620)	5.434	
				(2.167)	17.888	

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 período, 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 o fluxo de caixa dos passivos financeiros não derivativos da Companhia, por faixas de vencimento, correspondentes ao exercício remanescente entre a data do balanço patrimonial e a data contratual do vencimento, avaliados a valor justo.

	Controladora		
	Menos de um ano	Entre um e três anos	Entre três e cinco anos
EM 30 DE JUNHO DE 2021			
Fornecedores	16.386	-	-
Empréstimos e financiamentos	91.062	86.172	-
Aquisição de controladas	7.383	-	-
Arrendamentos	7.995	9.964	4.334
EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020			
Fornecedores	19.958	-	-
Empréstimos e financiamentos	51.964	138.033	-
Aquisição de controladas	18.094	-	-
Arrendamentos	7.914	10.627	1.151

	Consolidado		
	Menos de um ano	Entre um e três anos	Entre três e cinco anos
EM 30 DE JUNHO DE 2021			
Fornecedores	16.550	-	-
Empréstimos e financiamentos	91.062	86.172	-
Aquisição de controladas	7.383	-	-
Arrendamentos	7.995	9.964	4.334
EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020			
Fornecedores	20.141	-	-
Empréstimos e financiamentos	51.964	138.033	-
Aquisição de controladas	18.094	-	-
Arrendamentos	7.914	10.627	1.151

(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 período, levando em consideração o período 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 1,87% 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:

	30/06/2021		
	Ativo	Passivo	Notional
INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVATIVOS			
Contratos de câmbio a termo - R\$ para US\$ (Nota 15)	-	2.314	14.304
Empréstimos em US\$ (Nota 15)	-	14.304	-
Saldos em 30 de junho de 2021	-	16.618	14.304
	31/12/2020		
	Ativo	Passivo	Notional
INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVATIVOS			
Contratos de câmbio a termo - R\$ para US\$ (Nota 15)	-	2.167	17.888
Empréstimos em US\$ (Nota 15)	-	17.888	-
Saldos em 31 de dezembro de 2020	-	20.055	17.888

Operação	Risco	Cenário				
		Provável	25%	50%	-25%	-50%
Hedge Dívida em US\$	Dívida (Risco aumento US\$)	(569)	(711)	(854)	427	285
	Derivativo (Risco queda US\$)	(569)	(711)	(854)	427	285
Efeito líquido		-	-	-	-	-

O cenário provável utiliza a taxa de câmbio projetada a R\$ 5,00, com base nas projeções do Banco Central do Brasil, conforme relatório Focus datado de 02 de julho de 2021.

(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 período, levando em consideração o exercício projetado de doze meses para essa avaliação são sua exposição à flutuação de taxas de juros, substancialmente o Certificado de Depósito Interbancário (CDI).

A administração entende que o cenário provável para os próximos doze meses é CDI a 6,50% ao ano, conforme expectativas de mercado levantadas pelo Relatório FOCUS, do Banco Central do Brasil.

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	(6.267)	(7.833)	(9.400)	(4.700)	(3.133)

4.2. GESTÃO DE CAPITAL

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

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

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

Os índices de alavancagem financeira podem ser assim sumarizados:

	Nota	Controladora		Consolidado	
		30/06/2021	31/12/2020	30/06/2021	31/12/2020
Empréstimos e financiamentos	15	177.234	189.997	177.234	189.997
Caixa e equivalentes de caixa	8	(33.680)	(42.287)	(35.495)	(45.136)
Aplicações financeiras		(4.186)	(5.197)	(4.186)	(5.197)
Instrumentos financeiros derivativos	15	2.134	2.167	2.314	2.167
Dívida Líquida		141.502	144.680	139.867	141.831
Total do patrimônio líquido		16.979	35.671	16.979	35.671
TOTAL DO CAPITAL		158.481	180.351	156.846	177.502
Índice de alavancagem financeira - %		89,3	80,2	89,2	79,9

4.3. ESTIMATIVA DO VALOR JUSTO

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

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

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

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

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

HIERARQUIA DO VALOR JUSTO

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

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

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

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

	Controladora			
	30/06/2021			
	Nível 1	Nível 2	Nível 3	Total
Passivos financeiros ao valor justo por meio do resultado				
Instrumentos financeiros derivativos	-	(2.314)	-	(2.314)

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

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

5. APRESENTAÇÃO DE INFORMAÇÕES POR SEGMENTOS

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

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

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

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

O resultado operacional consolidado por segmento está apresentado a seguir:

	Controladora				
	30/06/2021				
	Contact Center	Cobrança	Cxdzain	Code7	Individual
Receita operacional líquida	150.753	82.799	2.218	23.301	259.071
Custo dos serviços prestados	(105.475)	(65.005)	(1.670)	(10.099)	(182.249)
Lucro bruto	45.278	17.794	548	13.202	76.822
MARGEM BRUTA	30,03%	21,49%	24,74%	56,66%	29,65%

Consolidado					
30/06/2021					
	Contact Center	Cobrança	Cxdzain	Code7	Consolidado
Receita operacional líquida	150.753	82.799	2.218	29.455	265.225
Custo dos serviços prestados	(105.475)	(65.005)	(1.670)	(15.776)	(187.926)
Lucro bruto	45.278	17.794	548	13.679	77.299
MARGEM BRUTA	30,03%	21,49%	24,74%	46,44%	29,14%

Consolidado				
30/06/2020				
	Telemarketing	Recuperação de créditos	Tecnologia	Consolidado
Receita operacional líquida	138.727	83.644	10.622	232.993
Custo dos serviços prestados	(100.246)	(57.288)	(7.589)	(165.123)
Lucro bruto	38.481	26.356	3.033	67.870
MARGEM BRUTA	27,74%	31,51%	28,55%	29,13%

As receitas brutas dos três principais clientes da Companhia representam 45% (aproximadamente 51,5% da receita total em 30 de junho de 2020). Demais receitas são oriundas de diversos clientes, sendo que nenhum deles isoladamente representa mais de 5% da receita bruta total.

Não há transações entre os segmentos operacionais da Companhia.

6. INSTRUMENTOS FINANCEIROS POR CATEGORIA

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

	Nota	Controladora		Consolidado	
		30/06/2021	31/12/2020	30/06/2021	31/12/2020
Ativos Financeiros:					
Custo amortizado					
Caixa e equivalentes de caixa	8	33.680	42.287	35.495	45.136
Aplicações financeiras		4.186	5.197	4.186	5.197
Contas a receber de clientes	9	160.890	154.618	167.348	159.221
Passivos Financeiros:					
Custo amortizado					
Fornecedores	14	16.386	19.958	16.550	20.191
Empréstimos e financiamentos	15	177.234	189.997	177.234	189.997
Aquisição de controladas	11	7.383	18.094	7.383	18.094
Outras contas a pagar		2.634	945	3.564	1.644
Valor justo por meio do resultado					
Instrumentos financeiros derivativos	15	2.314	2.167	2.314	2.167

7. QUALIDADE DO CRÉDITO DOS ATIVOS FINANCEIROS

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

	Controladora		Consolidado	
	30/06/2021	31/12/2020	30/06/2021	31/12/2020
CONTAS A RECEBER DE CLIENTES				
Contrapartes com classificação externa de crédito (Standard & Poor's)				
BB	84.476	77.579	84.476	77.579
B	42	48	42	48
	84.518	77.627	84.518	77.627
Contrapartes sem classificação externa de crédito				
Grupo 1	7.829	7.576	7.829	7.576
Grupo 2	71.894	71.955	78.176	76.558
Grupo 3	72	74	294	74
	79.795	79.605	86.299	84.208
TOTAL DE CONTAS A RECEBER DE CLIENTES (NOTA 9)	164.313	157.232	170.817	161.835

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

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

8. CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA

	Controladora		Consolidado	
	30/06/2021	31/12/2020	30/06/2021	31/12/2020
Bancos	10.293	6.426	11.104	9.274
Aplicações financeiras	23.387	35.861	24.391	35.862
	33.680	42.287	35.495	45.136

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 financeiras são representadas por Certificados de Depósitos Bancários (CDB) e são remuneradas com base na variação do Certificado de Depósito Interbancário (CDI) entre

96% a 103% (2020 – 93% a 106%) e por Operações Compromissadas que são remuneradas com base na variação do Certificado de Depósito Interbancário entre 65% e 86% (2020 – 65% a 85%). As receitas financeiras geradas por essas aplicações financeiras são registradas como receitas financeiras.

9. CONTAS A RECEBER DE CLIENTES

	Controladora		Consolidado	
	30/06/2021	31/12/2020	30/06/2021	31/12/2020
Contas a receber de clientes	164.313	157.232	170.817	161.835
Ajuste a valor presente	(2.517)	(1.460)	(2.517)	(1.460)
Provisão créditos de liquidação duvidosa	(906)	(1.154)	(952)	(1.154)
Contas a receber de clientes, líquidas	160.890	154.618	167.348	159.221
Ativo circulante	138.924	140.636	145.382	145.239
Ativo não circulante	21.966	13.982	21.966	13.982

O saldo de contas a receber de clientes apresentou aumento no 2º trimestre de 2021 motivado pelo aumento do prazo médio de recebimento para 113 dias (2020 – 95 dias), consequência do contexto macroeconômico nacional.

CONTAS A RECEBER POR VENCIMENTO

	Controladora		Consolidado	
	30/06/2021	31/12/2020	30/06/2021	31/12/2020
A vencer	150.548	134.877	157.052	139.030
Vencidos:				
Até 30 dias	1.891	11.849	1.891	11.849
De 31 a 60 dias	487	606	487	606
De 61 a 90 dias	260	787	260	787
De 91 a 180 dias	262	5.828	262	5.828
Há mais de 180 dias	10.865	3.285	10.865	3.285
Total	164.313	157.232	170.817	161.385

MOVIMENTAÇÃO DA PROVISÃO PARA CRÉDITOS DE LIQUIDAÇÃO DUVIDOSA:

	Controladora		Consolidado	
	30/06/2021	31/12/2020	30/06/2021	31/12/2020
Saldo no início do período	(1.154)	(823)	(1.154)	(823)
Reversões (Adições)	248	(331)	202	(331)
Saldo no final do período	(906)	(1.154)	(952)	(1.154)

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

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

10. IMPOSTOS A RECUPERAR

IMPOSTOS A RECUPERAR

	Controladora		Consolidado	
	30/06/2021	31/12/2020	30/06/2021	31/12/2020
PIS e COFINS a recuperar	2.826	2.825	2.831	2.827
ISS a recuperar	160	175	181	198
INSS a recuperar	2.638	711	2.755	815
	5.624	3.711	5.767	3.840

IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL A RECUPERAR

	Controladora		Consolidado	
	30/06/2021	31/12/2020	30/06/2021	31/12/2020
Imposto de renda a recuperar	7.408	6.448	7.464	6.491
Contribuição social a recuperar	533	531	542	534
	7.941	6.979	8.006	7.025

11. INVESTIMENTOS

	Controladora		Consolidado	
	30/06/2021	31/12/2020	30/06/2021	31/12/2020
Code7 Software e Plataformas de Tecnologias Ltda. (a)	38.257	40.587	-	-
Investimento em controladas	38.257	40.587	-	-
Cotas de investimentos – Unicred	231	231	231	231
Outros	-	-	171	171
Outros investimentos	231	231	402	402
	38.488	40.818	402	402

(a) Movimentação dos investimentos em controladas

	30/06/2021	31/12/2020
	Code7	Code7
Investimentos em controladas no início do período	40.587	42.862
Equivalência patrimonial	(1.060)	267
(-) Realização de valor justo	(1.270)	(2.542)
Investimentos em controladas no final do período	38.257	40.587

(b) Informações sintéticas de controladas

	30/06/2021				
	Total do Ativo	Patrimônio líquido ajustado	Ágio na aquisição da controlada	Prejuízo do exercício	Participação no capital social (%)
Code7	16.370	21.284	16.973	(1.060)	100,00
	31/12/2020				
	Total do Ativo	Patrimônio líquido ajustado	Ágio na aquisição da controlada	Lucro do exercício	Participação no capital social (%)
Code7	12.767	23.614	16.973	267	100,00

■ AQUISIÇÃO DE CONTROLADAS – SALDO A PAGAR

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

	Controladora/Consolidado	
	30/06/2021	31/12/2020
Saldo inicial	18.094	35.210
Amortizações	(10.246)	(15.364)
Juros pagos	(1.018)	(2.979)
Juros apropriados	553	1.227
Saldo final	7.383	18.094

■ 12. IMOBILIZADO

O ativo imobilizado tem o seu valor recuperável analisado periodicamente, sendo que em 30 de junho de 2021 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	Outros	Total
Taxa de depreciação - %	10%	10%	20%	14%			20%	
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2019	7.995	5.286	18.047	30.322	108	26.684	18	88.460
Adições	299	228	2.255	891	14	-	-	3.687
Depreciação	(694)	(432)	(2.952)	(4.529)	-	(4.393)	(8)	(13.008)
Saldo contábil líquido em 30 de junho de 2020	7.600	5.082	17.350	26.684	122	22.291	10	79.139
Custo histórico	14.273	8.864	50.325	77.972	122	34.156	83	185.795
Depreciação acumulada	(6.673)	(3.782)	(32.975)	(51.288)	-	(11.865)	(73)	(106.656)
	7.600	5.082	17.350	26.684	122	22.291	10	79.139
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2020	7.617	5.099	18.710	23.563	146	17.740	-	72.875
Adições	123	417	2.630	941	15	7.255	-	11.381
Depreciação	(735)	(479)	(3.148)	(4.154)	-	(4.646)	-	(13.162)
Saldo contábil líquido em 30 de junho de 2021	7.005	5.037	18.192	20.350	161	20.349	-	71.094
Custo histórico	15.130	9.753	57.334	80.272	161	41.907	-	204.557
Depreciação acumulada	(8.125)	(4.716)	(39.142)	(59.922)	-	(21.558)	-	(133.463)
	7.005	5.037	18.192	20.350	161	20.349	-	71.094

Consolidado								
	Móveis e utensílios	Máquinas e equipamentos	Equipamentos de processamento de dados	Benfeitorias propriedade de terceiros	Imobilizado em andamento	Arrendamentos	Outros	Total
Taxa de depreciação - %	10%	10%	20%	14%			20%	
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2019	8.052	5.306	18.435	30.330	108	26.684	18	88.933
Adições	299	228	2.339	891	14	-	-	3.771
Depreciação	(700)	(436)	(3.014)	(4.529)	-	(4.393)	(8)	(13.080)
Saldo contábil líquido em 30 de junho de 2020	7.651	5.098	17.760	26.692	122	22.291	10	79.624
Custo histórico	14.413	8.928	51.373	77.998	122	34.156	83	187.073
Depreciação acumulada	(6.762)	(3.830)	(33.613)	(51.306)	-	(11.865)	(73)	(107.449)
	7.651	5.098	17.760	26.692	122	22.291	10	79.624
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2020	7.661	5.111	19.060	23.572	146	17.740	-	73.290
Adições	123	417	2.654	941	15	7.255	-	11.405
Depreciação	(740)	(482)	(3.201)	(4.154)	-	(4.646)	-	(13.223)
Saldo contábil líquido em 30 de junho de 2021	7.044	5.046	18.513	20.359	161	20.349	-	71.472
Custo histórico	15.270	9.817	58.406	80.298	161	41.907	-	205.859
Depreciação acumulada	(8.226)	(4.771)	(39.893)	(59.939)	-	(21.558)	-	(134.387)
	7.044	5.046	18.513	20.359	161	20.349	-	71.472

O saldo de imobilizado em andamento em 30 de junho de 2021 refere-se substancialmente aos gastos incorridos na aquisição de máquinas, outros ativos (cotas de consórcio).

A Companhia possui os seguintes saldos de ativos totalmente depreciados que permanecem em uso:

	Controladora/Consolidado	
	30/06/2021	31/12/2020
Móveis e utensílios	411	332
Máquinas e equipamentos	30	17
Equipamentos de informática	23.482	21.814
Benfeitorias em propriedades de terceiros	21.812	16.288
	45.735	38.451

13. INTANGÍVEL

	Período de amortização	Controladora		Consolidado	
		30/06/2021	31/12/2020	30/06/2021	31/12/2020
Ágio aquisição Flex Cobrança		32.214	32.214	32.214	32.214
Ágio aquisição Code7		-	-	16.973	16.973
Ágio na aquisição de controladas		32.214	32.214	49.187	49.187
Carteira de clientes	7 anos	24.056	24.056	24.056	24.056
Marca	2 anos	8.591	8.591	8.591	8.591
Amortização mais valia		(30.420)	(28.702)	(30.420)	(28.702)
Intangíveis oriundos da aquisição da Flex Cobrança		2.227	3.945	2.227	3.945
Carteira de clientes	7 anos	1.688	1.688	1.688	1.688
Marca	2 anos	28	28	28	28
Amortização mais valia		(1.076)	(907)	(1.076)	(907)
Intangíveis oriundos da aquisição da Primius		640	809	640	809
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		-	-	(6.355)	(5.084)
Intangíveis oriundos da aquisição da Code7		-	-	17.308	18.579
Softwares – licenças de uso	5 anos	24.039	21.942	24.094	21.992
Desenvolvimento de softwares – custo	5 anos	24.971	23.808	33.007	28.409
Cessão de carteira de clientes	5 anos	4.521	4.521	4.521	4.521
Amortização acumulada		(27.471)	(22.877)	(28.679)	(23.512)
Outros intangíveis		26.060	27.394	32.943	31.410
		61.141	64.362	102.305	103.930

MOVIMENTAÇÃO

	Controladora	Consolidado
Saldo líquido em 31 de dezembro e 2019	68.155	108.177
Adições	3.102	3.902
Amortização	(5.973)	(7.456)
Saldo contábil líquido em 30 de junho de 2020	65.284	104.623
Custo histórico	111.399	154.871
Amortização acumulada	(46.115)	(50.248)
	65.284	104.623
Saldo líquido em 31 de dezembro e 2020	64.362	103.930
Adições	3.260	6.702
Amortização	(6.481)	(8.327)
Saldo contábil líquido em 30 de junho de 2021	61.141	102.305
Custo histórico	120.106	168.835
Amortização acumulada	(58.965)	(66.530)
	61.141	102.305

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

■ TESTE DE ÁGIO PARA VERIFICAÇÃO DE IMPAIRMENT

O ágio é alocado às Unidades Geradoras de Caixa (UGCs), identificadas de acordo com o segmento operacional. Conforme apurado nas combinações de negócios, os ágios oriundos da aquisição de controladas foram atribuídos aos segmentos de Cobrança e de Tecnologia.

O valor recuperável do ágio é determinado com base no cálculo do valor em uso utilizando as projeções dos fluxos de caixa com base em orçamento financeiro de cinco anos aprovados pela Administração e a taxa de desconto de 7,56% ao ano.

A Companhia efetua o teste de recuperabilidade anualmente no último trimestre e com base nas premissas utilizadas não identificou a necessidade de registro de perdas por redução ao valor recuperável desses ativos (*impairment*).

■ 14. FORNECEDORES

	Controladora		Consolidado	
	30/06/2021	31/12/2020	30/06/2021	31/12/2020
Fornecedores - materiais e serviços	12.436	13.3431	12.600	13.614
Fornecedores - telefonia	3.950	6.527	3.950	6.527
	16.386	19.958	16.550	20.141

■ 15. EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS

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

Modalidade	Encargos mensais	Encargos anuais	Vcto	Controladora/Consolidado	
				30/06/2021	31/12/2020
Moeda nacional					
Arrendamentos	0,64% a.m. (eq. CDI + 0,45%)	7,91% a.a. (eq. CDI + 5,48%)	2022	4.210	4.791
Finame	0,52% a.m. (eq. CDI + 0,33%)	6,42% a.a. (eq. CDI + 4,02%)	2021	2	19
Capital de giro	0,56% a.m. (eq. CDI + 0,37%)	6,90% a.a. (eq. CDI + 4,49%)	2023	86.180	95.098
Debêntures	0,60% a.m. (eq. CDI + 0,41%)	7,39% a.a. (eq. CDI + 4,97%)	2023	72.538	72.301
Total moeda nacional				162.930	172.209
Moeda estrangeira ¹					
Capital de giro - USD				14.304	17.788
Total moeda estrangeira		Libor + 3,6% a.a.	2022	14.304	17.788
Total				177.234	189.997
Circulante				91.062	51.964
Não circulante				86.172	138.033

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

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

	Controladora/Consolidado	
	30/06/2021	31/12/2020
Até 1 ano	91.062	51.964
Entre 1 e 3 anos	86.172	133.990
Entre 3 e 5 anos	-	4.043
	177.234	189.997

■ MOVIMENTAÇÃO DE SALDO

A movimentação dos saldos de empréstimos está apresentada abaixo:

	Controladora/Consolidado	
	30/06/2021	31/12/2020
Saldo inicial	189.997	170.798
Adições	7.601	110.724
Juros incorridos	5.758	15.377
Juros pagos	(5.725)	(18.082)
Amortizações	(20.397)	(88.820)
Saldo final	177.234	189.997

■ CLÁUSULAS RESTRITIVAS

Em 30 de junho de 2021, a Companhia apresenta contratos de capital de giro e debêntures com cláusulas restritivas (“*covenants*”) que incluem a manutenção de índices mínimos de cobertura da dívida e coeficiente de endividamento, apurados em 31 de dezembro, das quais destacamos:

- Dívida Líquida / EBITDA < 2,00
- EBITDA/ Despesa financeira > 1,50
- Liquidez Corrente > 0,80

O compromisso com a liquidez corrente deve ser apurado trimestralmente conforme estabelecido em contrato, e os demais compromissos são apurados anualmente. Em 30 de junho de 2021 a liquidez corrente não ultrapassou o limite das cláusulas restritivas.

■ GARANTIAS

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

Abaixo destacamos os ativos dados em garantia a essas operações:

	Controladora / Consolidado	
	30/06/2021	31/12/2020
CIRCULANTE		
Caixa e aplicações financeiras	1.088	1.117
Contas a receber	35.600	35.600
NÃO CIRCULANTE		
Equipamentos de informática	4.670	6.632
TOTAL DE ATIVOS DADOS COMO GARANTIA	41.358	43.349

■ EMISSÃO DE DEBÊNTURES

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

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

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

A controlada Code7 Software e Plataformas de Tecnologias Ltda. é garantidora da operação. Adicionalmente, como garantias da operação foram arrolados os seguintes bens:

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

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

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

O valor contábil das garantias prestadas está demonstrado a seguir:

(a) Penhor de equipamentos

	Valor original	Depreciação acumulada	Valor contábil
Móveis e utensílios (NOTA 12)	14.115	(8.415)	5.700
Máquinas e equipamentos (NOTA 12)	8.698	(4.726)	3.972
Equipamentos de processamento de dados (NOTA 12)	49.035	(40.651)	8.384

(b) Penhor sobre ativos de propriedade intelectual

	Valor original	Depreciação acumulada	Valor contábil
Software Code7 (NOTA 13)	5.033	(1.738)	3.295
Marca Code7 (NOTA 13)	2.921	(406)	2.515

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

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

Os valores de referência (*nocional*) dos contratos de câmbio a termo, em aberto em 30 de junho de 2021, totalizam R\$ 14.304 (2020 – R\$ 17.788).

Os saldos apurados oriundos dessas operações estão apresentados a seguir:

	Controladora/Consolidado	
	30/06/2021	31/12/2020
Passivo Circulante	(2.314)	(2.167)
Exposição líquida	(2.314)	(2.167)

16. OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS

	Controladora		Consolidado	
	30/06/2021	31/12/2020	30/06/2021	31/12/2020
Salários e honorários	15.771	15.877	17.403	16.578
Encargos sociais	6.758	4.273	7.494	4.073
Provisão de férias e 13º salário	29.164	20.185	31.354	21.532
	51.693	40.335	56.251	42.183

17. OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS

OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS

	Controladora		Consolidado	
	30/06/2021	31/12/2020	30/06/2021	31/12/2020
PIS e COFINS a recolher	6.941	5.529	7.247	5.745
ISS a recolher	8.393	8.866	8.591	8.922
INSS a recolher	5.939	5.550	6.055	6.217
Parcelamento de PIS e COFINS	32.811	25.538	32.811	25.538
Parcelamento de ISS	28.406	21.670	28.406	21.670
Parcelamento de CPRB	28.832	23.954	28.832	23.954
Parcelamento de INSS	12.866	14.354	12.866	14.354
Parcelamento de FGTS	163	225	182	243
	124.351	105.686	124.990	106.643
Circulante	42.655	37.155	43.294	38.112
Não circulante	81.696	68.531	81.696	68.531

IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL A RECOLHER

	Controladora		Consolidado	
	30/06/2021	31/12/2020	30/06/2021	31/12/2020
Imposto de renda e contribuição social	-	-	29	-
IRRF a recolher	1.169	1.581	1.538	1.896
Parcelamento de IRPJ e CSLL	2.806	3.298	2.806	3.298
	3.975	4.879	4.373	5.194
Circulante	2.380	2.565	2.778	2.880
Não circulante	1.595	2.314	1.595	2.314

IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL DIFERIDOS

	Controladora	
	30/06/2021	31/12/2020
Créditos fiscais diferidos		
Prejuízos fiscais de imposto de renda e base negativa contribuição social	30.055	26.092
Diferenças temporárias		
Provisão para contingências	1.555	1.550
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	325	392
Despesas com SWAP	638	617
Amortização aquisição Code7	2.161	1.729
Ajuste a valor presente	505	146
Ativo diferido total	35.239	30.526
Débitos fiscais diferidos		
Amortização fiscal do ágio	(8.798)	(7.679)
Compra vantajosa	(86)	(115)
Passivo diferido total	(8.884)	(7.794)
(-) Diferido não contabilizado	(3.623)	-
Imposto de renda e contribuição social diferidos ativos	22.732	22.732

	Consolidado	
	30/06/2021	31/12/2020
Créditos fiscais diferidos		
Prejuízos fiscais de imposto de renda e base negativa contribuição social	30.406	26.443
Diferenças temporárias		
Provisão para contingências	1.555	1.550
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	325	392
Despesas com SWAP	638	617
Amortização aquisição Code7	2.161	1.729
Ajuste a valor presente	505	146
Ativo diferido total	35.590	30.877
Débitos fiscais diferidos		
Amortização fiscal do ágio	(8.798)	(7.679)
Compra vantajosa	(86)	(115)
Passivo diferido total	(8.884)	(7.794)
(-) Diferido não contabilizado	(3.623)	-
Imposto de renda e contribuição social diferidos ativos	23.083	23.083

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

	Controladora	
	30/06/2021	31/12/2020
Saldo no início do período	22.732	12.656
Imposto diferido reconhecido no resultado de período	-	10.076
Saldo no final do período	22.732	22.732

	Consolidado	
	30/06/2021	31/12/2020
Saldo no início do período	23.083	12.656
Imposto diferido reconhecido no resultado de período	-	10.427
Saldo no final do período	23.083	23.083

As projeções preparadas pela Administração da Companhia, que demonstram o saldo de créditos tributários registrado contabilmente em 30 de junho de 2021 será absorvido por lucros tributáveis futuros em um período não superior a 10 anos.

▪ PARCELAMENTO DE PIS E COFINS

Adicionalmente realizou novos parcelamentos de PIS/COFINS no 2º trimestre de 2021, no montante total de R\$ 9.822.

Parcelamento não previdenciário					
	Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	Saldo em 30/06/2021
Parcelamento nº 19679-405104/2018-08	18/06/2018	60	25	1.997	867
Parcelamento nº 10880-748825/2019-12	16/12/2019	60	43	7.478	5.298
Parcelamento nº 10880.749558/2019-09	26/12/2019	60	43	1.986	1.407
Parcelamento nº 13811-720231/2020-92	10/02/2020	60	45	1.848	1.365
Parcelamento nº 11610.720959/2020-55	09/06/2020	60	49	5.753	4.599
Parcelamento nº 18186-722.717/2020-01	23/10/2020	60	53	6.823	6.630
Parcelamento nº 18186-722842/2020-11	09/11/2020	60	54	1.706	1.498
Parcelamento nº 18186-723060/2020-91	09/12/2020	60	55	1.850	1.654
Parcelamento nº 18186-720572/2021-86	09/04/2021	60	57	5.823	5.562
Parcelamento nº 18186-720929/2021-26	16/06/2021	60	59	3.999	3.931
				39.263	32.811

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

▪ **PARCELAMENTO DE CPRB**

A Companhia realizou novos parcelamentos de CPRB no 2º trimestre de 2021. O valor da dívida parcelada no 2º trimestre foi R\$ 9.678.

Parcelamento não previdenciário					
	Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	Saldo em 30/06/2021
Parcelamento nº 19679-405104/2018-08	18/06/2018	60	25	3.247	1.409
Parcelamento nº 10880-748.828/2019-56	16/12/2019	60	43	4.885	3.462
Parcelamento nº 10880.749436/2019-12	26/12/2019	60	43	1.501	1.064
Parcelamento nº 13811-720.216/2020-44	10/02/2020	60	45	1.765	1.303
Parcelamento nº 18186-722.717/2020-01	23/10/2020	60	53	12.824	11.058
Parcelamento nº 18186-723.060/2020-91	09/12/2020	60	55	3.114	2.783
Parcelamento nº 18186-720.572/2021-86	09/04/2021	60	57	4.786	2.943
Parcelamento nº 18186.720.929/2021-26	16/06/2021	60	59	3.287	3.233
Parcelamento nº 18186.721.040/2021-66	30/06/2021	60	59	1.605	1.577
				37.014	28.832

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

▪ **PARCELAMENTO DE INSS**

Parcelamento Previdenciário					
	Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	Saldo em 30/06/2021
Parcelamento nº 90841200035269431982	26/09/2019	60	40	1.244	708
Parcelamento nº 10880-748.834/2019-11	16/12/2019	60	43	608	370
Parcelamento nº 10880.749438/2019-01	26/12/2019	60	43	1.069	649
Parcelamento nº 13811-720.219/2020-88	10/02/2020	60	45	663	427
Parcelamento nº 90831200035269421935	26/09/2019	60	40	2.895	1.648
Parcelamento nº 10880-748.831/2019-70	16/12/2019	60	43	1.463	889
Parcelamento nº 10880.749437/2019-59	26/12/2019	60	43	1.947	1.183
Parcelamento nº 13811-720.218/2020-33	10/02/2020	60	45	1.361	862
Parcelamento nº 100821200035269000000	26/09/2019	60	40	2.654	1.511
Parcelamento nº 10880-748.836/2019-01	16/12/2019	60	43	1.297	788
Parcelamento nº 10880.749439/2019-48	26/12/2019	60	43	2.299	1.397
Parcelamento nº 13811-720.217/2020-99	10/02/2020	60	45	1.253	773
Parcelamento nº 11610.720957/2020-66	28/05/2020	60	48	2.473	1.661
				21.226	12.866

■ **PARCELAMENTO DE ISS**

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

Programas de Parcelamento Incentivado – PPI					
	Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	Saldo em 30/06/2021
Parcelamento nº 2737377-0	25/11/2015	120	54	2.644	1.168
Parcelamento nº 2275089-4	20/01/2015	120	44	3.648	1.307
				6.292	2.475

A Flex Gestão de Relacionamentos S/A, aderiu ao Parcelamento Administrativo de Débitos Tributários – PAT junto à Prefeitura de São Paulo, nos termos a seguir:

Parcelamento Administrativo de Débitos Tributários - PAT					
	Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	Saldo em 30/06/2021
Parcelamento nº 3136155-2	23/04/2018	60	23	1.912	663
Parcelamento nº 3136272-9	30/04/2018	60	23	241	84
Parcelamento nº 3137038-1	22/06/2018	60	25	281	106
Parcelamento nº 3144211-0	16/09/2019	60	40	2.893	1.779
Parcelamento nº 3146307-0	27/01/2020	60	44	4.291	2.910
Parcelamento nº 3147085-8	16/03/2020	60	46	1.015	720
Parcelamento nº 3148019-5	20/07/2020	60	50	3.959	3.059
Parcelamento nº 3149415-3	01/12/2020	60	54	4.766	3.983
Parcelamento nº 3151395-6	18/02/2021	60	57	5.317	4.695
Parcelamento nº 3152020-3	28/05/2021	60	59	4.938	4.594
				29.613	22.593

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

Programa Municipal de Adimplemento Permanente Administrativo - PAP					
	Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	Saldo em 30/06/2021
Parcelamento nº 013.364/19	19/09/2019	96	76	316	248
Parcelamento nº 013.362/19	19/09/2019	96	76	732	560
Parcelamento nº 017.187/19	11/12/2019	60	43	885	605
Parcelamento nº 017.661/19	11/12/2019	60	43	260	178
Parcelamento nº 005.631/20	25/06/2020	96	85	1.254	1.084
Parcelamento nº 005.841/20	07/07/2020	96	86	618	541
				4.065	3.216

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

A Companhia realizou parcelamento junto à Prefeitura de Palhoça, nos termos a seguir:

Parcelamento Lei 5.172/66 – ISS PDA					
	Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	Saldo em 30/06/2021
Parcelamento nº 353864	06/02/2020	36	21	232	122
				232	122

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

■ PARCELAMENTO DE FGTS

A Caixa Econômica Federal, através da MP 927/20, concedeu as empresas a suspensão de pagamento de FGTS referente às competências de março, abril e maio, nos termos a seguir:

Parcelamento FGTS					
	Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	Saldo em 30/06/2021
Parcelamento FGTS MP 927/20	01/07/2020	6	1	3.784	163
				3.784	163

■ PARCELAMENTO DE IRPJ E CSLL

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

REFIS da Crise Lei 12.996/14					
	Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	Saldo em 30/06/2021
REFIS da Crise Lei 12.996/14	21/08/2014	120	39	7.918	2.806
				7.918	2.806

■ CRONOGRAMA DE VENCIMENTOS

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

	Em 30 de junho de 2021				Total
	Menos de um ano	Entre um e três anos	Entre três e cinco anos	Acima de cinco anos	
Controladora/Consolidado	27.446	52.156	30.264	-	109.866

	Em 31 de dezembro de 2020				Total
	Menos de um ano	Entre um e três anos	Entre três e cinco anos	Acima de cinco anos	
Controladora/Consolidado	19.540	37.585	23.649	-	80.774

■ 18. PROVISÕES

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

A Companhia classifica os riscos de perda nos processos legais como “prováveis”, “possíveis” ou “remotas”. Provisões são reconhecidas para todos os processos judiciais que representam perdas prováveis (obrigação presente como resultado de eventos passados; é provável que uma saída de recursos seja necessária para liquidar a obrigação; e o valor tiver sido estimado com segurança). Conforme opinião dos consultores internos e externos da Companhia, a probabilidade de perda é avaliada com base na evidência disponível. A Companhia acredita que estas provisões estão reconhecidas adequadamente nas demonstrações financeiras, conforme apresentado no quadro a seguir:

	Controladora	
	30/06/2021	31/12/2020
Provisões para riscos cíveis, tributários e trabalhistas	1.636	1.623
Depósitos judiciais	(5.129)	(4.430)
Risco líquido	(3.493)	(2.807)

	Consolidado	
	30/06/2021	31/12/2020
Provisões para riscos cíveis, tributários e trabalhistas	1.636	1.623
Depósitos judiciais	(5.129)	(4.440)
Risco líquido	(3.493)	(2.817)

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

A movimentação das provisões está apresentada no quadro abaixo:

Movimentação das provisões	Controladora / Consolidado
Saldo em 31 de dezembro de 2019	1.594
Adições realizadas no período	29
Saldo em 31 de dezembro de 2020	1.623
Adições realizadas no período	13
Saldo em 30 de Junho de 2021	1.636

A Companhia possui riscos de natureza trabalhista e cível cuja expectativa de perda avaliada pelos assessores jurídicos está classificada como possível e, portanto, nenhuma provisão foi constituída. Em 30 de junho de 2021 a Companhia possuía o montante de R\$ 472 (R\$ 696 em 31 de dezembro de 2020) referentes a passivos contingentes com risco de perda classificada pelos assessores jurídicos como possível, de naturezas trabalhista e cível.

■ 19. PATRIMÔNIO LÍQUIDO

19.1. CAPITAL SOCIAL

Em 30 de junho de 2021, o capital social é de R\$ 65.000, totalmente subscrito e integralizado, representado por ações ordinárias, todas nominativas e sem valor nominal, conforme demonstradas na tabela a seguir:

	Quantidade de ações	Capital	Total
Em 30 de junho de 2021	3.248	65.000	65.000
Em 30 de junho de 2021	3.248	65.000	65.000

A composição acionária da Companhia está apresentada a seguir:

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

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

19.2. RESERVAS

RESERVA LEGAL

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

RESERVA DE RETENÇÃO DE LUCROS

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

19.3. AJUSTES DE AVALIAÇÃO PATRIMONIAL

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

19.4. DIVIDENDOS

Tendo em vista que foi apurado prejuízo no período findo de 30 de junho de 2021, não houve proposta de distribuição de dividendos.

20. RECEITA OPERACIONAL

Abaixo apresentamos a conciliação entre a receita bruta e a receita líquida apresentada na demonstração dos resultados dos períodos:

	Controladora		Consolidado	
	30/06/2021	30/06/2020	30/06/2021	30/06/2020
Receita bruta	288.107	254.186	295.166	258.951
Impostos sobre vendas	(29.036)	(25.294)	(29.941)	(25.958)
Receita operacional líquida	259.071	228.892	265.225	232.993

21. CUSTOS E DESPESAS POR NATUREZA E FUNÇÃO

	Controladora		Consolidado	
	30/06/2021	30/06/2020	30/06/2021	30/06/2020
Despesas com pessoal	(185.423)	(167.156)	(193.047)	(171.437)
Depreciação e amortização	(19.643)	(18.980)	(21.550)	(20.535)
Material de consumo	(4.043)	(3.796)	(4.043)	(3.796)
Serviços de terceiros	(37.192)	(36.404)	(35.668)	(35.459)
Outros gastos de operação	(5.924)	(8.318)	(6.265)	(8.450)
Total	(252.225)	(234.654)	(260.573)	(239.677)
Custos dos serviços prestados	(182.249)	(162.448)	(187.926)	(165.123)
Despesas com vendas	(603)	(378)	(623)	(383)
Despesas administrativas e gerais	(71.635)	(69.849)	(74.221)	(72.199)
Outras receitas (despesas operacionais)	2.262	(1.979)	2.197	(1.972)
Total	(252.225)	(234.654)	(260.573)	(239.677)

22. RECEITAS E DESPESAS FINANCEIRAS

	Controladora		Consolidado	
	30/06/2021	30/06/2020	30/06/2021	30/06/2020
Juros sobre empréstimos	(3.265)	(7.422)	(3.265)	(7.422)
Despesas bancárias / IOF	(1.151)	(1.377)	(1.151)	(1.377)
Juros sobre arrendamentos	(1.196)	(1.726)	(1.196)	(1.726)
Juros sobre parcelamentos tributários	(6.793)	(2.256)	(6.793)	(2.256)
Juros sobre debêntures	(2.493)	(2.172)	(2.493)	(2.172)
Variação cambial	(60)	(2.416)	(60)	(2.416)
Descontos concedidos	(473)	(831)	(581)	(830)
Outras	(1.824)	(1.057)	(1.841)	(1.067)
Despesas financeiras	(17.255)	(19.257)	(17.380)	(19.266)
Juros sobre aplicações financeiras	185	999	188	1.001
Variação cambial	-	434	-	435
Descontos obtidos	24	-	24	-
Outras	38	66	54	124
Receitas financeiras	247	1.499	266	1.560
	(17.008)	(17.758)	(17.114)	(17.706)

23. IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL

	Controladora		Consolidado	
	30/06/2021	30/06/2020	30/06/2021	30/06/2020
Prejuízo antes do imposto de renda e contribuição social	(11.992)	(24.409)	(11.962)	(24.390)
Alíquota fiscal combinada - %	34	34	34	34
Imposto de renda e contribuição social pela alíquota fiscal combinada	4.077	8.298	4.067	8.293
Exclusões permanentes				
Equivalência patrimonial	(360)	130	-	-
Outros	(94)	(57)	(474)	59
IR / CS não reconhecidos	(3.623)	-	(3.623)	-
Efeito dos impostos no resultado	-	8.371	(30)	8.352
Corrente	-	-	(30)	(30)
Diferido	-	8.371	-	8.382
Alíquota efetiva	-	34	-	35

24. PREJUÍZO POR AÇÃO

O prejuízo por ação, básico, foi calculado com base no resultado atribuível aos acionistas controladores da Companhia no período findo em 30 de junho de 2021 e a respectiva quantidade média de ações ordinárias em circulação, comparativamente com o mesmo período de 2020 conforme quadro abaixo:

	Controladora/Consolidado	
	30/06/2021	30/06/2020
Resultado atribuível aos acionais da Companhia	(11.962)	(16.038)
Média ponderada da quantidade de ações (em milhares)	3.248	3.248
Resultado básico e diluído por ação em R\$	(3,84)	(4,94)

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

25. COBERTURAS DE SEGUROS

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

Em 30 de junho de 2021, a cobertura de seguros era de R\$ 120.150 (R\$ 120.150 em 31 de dezembro de 2020) para danos materiais e responsabilidade civil.

26. SALDOS E TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS

A Companhia não possui saldo de contas a pagar (fornecedores) na controladora relativo a transações com partes relacionadas no período findo em 30 de junho de 2021. A Companhia possui saldo de adiantamento na controladora, devido a saldos bloqueados em conta garantia na controlada, conforme demonstrado a seguir:

	30/06/2021	31/12/2020
Adiantamento a controlada	5.066	3.255
Outras contas a receber da controlada	519	-
Fornecedores a pagar para controlada	-	-

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

	Controladora/Consolidado	
	30/06/2021	30/06/2020
Salários e outros benefícios de curto prazo a Administração	2.010	1.243

27. ARRENDAMENTOS

A Companhia adotou o CPC 06 (R2) / IFRS 16 para contratos que foram anteriormente identificados como arrendamentos que utilizavam o CPC 06 (R1). Portanto, a Companhia não aplicará a norma a contratos que não tenham sido previamente identificados como contratos que contenham um arrendamento nos termos do CPC 06 (R1).

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

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

Durante o ano de 2018, a Companhia efetuou uma avaliação detalhada do impacto do CPC 06 (R2), havendo adoção à Norma a partir de 01/01/2019. A taxa incremental de captação, utilizada pela Companhia para desconto, é composta pela taxa média de captação da Companhia, somado ao risco de crédito país e ajustada por um spread de risco do ativo subjacente. A posição dos arrendamentos é demonstrada a seguir:

	Controladora/Consolidado	
	30/06/2021	31/12/2020
<i>Impacto sobre o balanço patrimonial - aumento (redução):</i>		
Ativos		
Imobilizado (ativos de direito de uso)		
Custo histórico	41.907	34.688
(-) Depreciação Acumulada	(21.558)	(16.948)
Total do ativo (nota 12)	20.349	17.740
Passivos		
Arrendamentos operacionais – circulante	7.995	7.914
Arrendamentos operacionais - não circulante	14.298	11.778
Total do passivo	22.293	19.692

A movimentação dos ativos de direito de uso no período findo em 30 de junho de 2021 está abaixo apresentada:

Ativo de direito de uso	Controladora/Consolidado	
	30/06/2021	31/12/2020
Direito de uso	17.740	26.684
Adições	7.255	1.651
Baixas	-	(570)
Depreciação do ativo de direito de uso	(4.646)	(10.025)
Saldo final	20.349	17.740

A movimentação do passivo de arrendamento no período findo em 30 de junho de 2021 está abaixo apresentada:

Passivo de arrendamento	Controladora/Consolidado	
	30/06/2021	31/12/2020
Passivo de arrendamento	19.692	26.968
Adições	7.255	1.651
Baixas	-	(570)
Atualização monetária (AVP)	1.196	3.736
Pagamentos	(5.850)	(12.093)
Saldo final	22.293	19.692

Apresentamos a seguir o cronograma de vencimentos dos arrendamentos:

	Controladora/Consolidado
Até 1 ano	7.995
Entre 1 e 3 anos	9.964
Entre 3 e 5 anos	4.334
Saldo em 30 de Junho 2021	22.293

■ 28. EVENTOS SUBSEQUENTES

O Conselho de Administração da Companhia aprovou, em 1º de julho de 2021, a realização da 2ª (segunda) emissão de até 143.000 (cento e quarenta e três mil) debêntures simples, não conversíveis em ações, da espécie com garantia real, em 1 (uma) série, com valor nominal unitário de R\$1 na data de emissão, totalizando o montante de até R\$143.000.

As Debêntures serão objeto de oferta pública de distribuição com esforços restritos, sob o regime misto de colocação, nos termos da Instrução da CVM nº 476, de 16 de janeiro de 2009 (“Instrução CVM 476” e “Oferta Restrita”, respectivamente), com a intermediação de instituições integrantes do sistema de distribuição de valores mobiliários, tendo como público alvo investidores profissionais, nos termos definidos do artigo 11 e 13 da Resolução CVM nº 30, de 11 de maio de 2021.

Será adotado, pela instituição intermediária líder da Oferta Restrita, o procedimento de coleta de intenções de investimento dos potenciais investidores profissionais nas Debêntures, de forma a definir, de comum acordo com a Companhia: (i) a quantidade de Debêntures a ser emitida no âmbito da Emissão; (ii) a remuneração das Debêntures, observado o limite previsto na Escritura de Emissão; e (iii) o valor total da Oferta Restrita, mediante o cancelamento das Debêntures eventualmente não colocadas.

Serão alocadas até 143.000 (cento e quarenta e três mil) Debêntures, observada a possibilidade de colocação parcial das Debêntures e de colocação do Montante Mínimo da Oferta. As Debêntures terão o prazo de 48 (quarenta e oito) meses, contados da data de emissão, a ser definida na Escritura de Emissão.

Os recursos captados pela Companhia por meio da Emissão serão utilizados, no curso regular dos seus negócios, para a amortização e/ou liquidação de passivos existentes da Companhia, nos termos a serem previstos na Escritura de Emissão e o saldo remanescente para reforço de caixa da Companhia visando a realização de negócios de sua gestão ordinária.

A realização da Emissão está sujeita ao cumprimento de determinadas condições precedentes usuais em operações desta natureza.

Pareceres e Declarações / Relatório da Revisão Especial - Sem Ressalva

Relatório sobre a revisão de informações trimestrais

Aos

Acionistas, Conselheiros e Administradores da

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.

São Paulo – SP

Introdução

Revisamos as informações contábeis intermediárias, individuais e consolidadas, da Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (a “Companhia”), contidas no Formulário de Informações Trimestrais (“ITR”), referente ao trimestre findo em 30 de junho de 2021, que compreendem o balanço patrimonial em 30 de junho de 2021, e as respectivas demonstrações do resultado e do resultado abrangente para os períodos de três e seis meses findos naquela data e das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o período de seis meses findo naquela data, incluindo as notas explicativas.

A Administração 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), individual e consolidada, referentes ao período findo em 30 de junho de 2021, 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, 13 de agosto de 2021.

ERNST & YOUNG

Auditores Independentes S.S.

CRC-2SP015199/F-7

Guilherme Ghidini Neto

Contador CRC-RS 067795/O-5

Pareceres e Declarações / Declaração dos Diretores sobre as Demonstrações Financeiras

DECLARAÇÃO DA DIRETORIA

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

(i) reviram, discutiram e concordam com as opiniões expressas no relatório dos auditores independentes sobre as demonstrações financeiras da Companhia referentes período encerrado em 30 de junho de 2021, emitidos pela Ernst&Young Auditores Independentes S/S; e

(ii) reviram, discutiram e concordam com as informações financeiras intermediárias referentes ao período encerrado em 30 de junho de 2021

São Paulo, SP, 13 de agosto de 2021.

CARLOS ALBERTO FERREIRA DA SILVA

Diretor Presidente

DANIEL DE ANDRADE GOMES

Diretor Administrativo, Financeiro e de Relações com Investidores

KLEBER TOBAL BONADIA

Diretor de Comercial

JUARES CARLOS FERREIRA

Diretor de Operações

ROBERTO CARLOS DARIVA

Diretor de Operações

FABRIZIO CASTANHEIRA TORRES

Diretor de Operações

Pareceres e Declarações / Declaração dos Diretores sobre o Relatório do Auditor Independente

DECLARAÇÃO DA DIRETORIA

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

(i) reviram, discutiram e concordam com as opiniões expressas no relatório dos auditores independentes sobre as informações financeiras intermediárias da Companhia referentes ao período encerrado em 30 de junho de 2021, emitidos pela Ernst&Young Auditores Independentes S/S; e

(ii) reviram, discutiram e concordam com as informações financeiras intermediárias da Companhia, referentes ao período encerrado em 30 de junho de 2021

São Paulo, SP, 13 de agosto de 2021.

CARLOS ALBERTO FERREIRA DA SILVA

Diretor Presidente

DANIEL DE ANDRADE GOMES

Diretor Administrativo, Financeiro e de Relações com Investidores

KLEBER TOBAL BONADIA

Diretor de Comercial

JUARES CARLOS FERREIRA

Diretor de Operações

ROBERTO CARLOS DARIVA

Diretor de Operações

FABRIZIO CASTANHEIRA TORRES

Diretor de Operações