

# 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 (Método Indireto)	6
--	---

### Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido

DMPL - 01/01/2022 à 30/06/2022	7
--------------------------------	---

DMPL - 01/01/2021 à 30/06/2021	8
--------------------------------	---

Demonstração de 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 (Método Indireto)	14
--	----

### Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido

DMPL - 01/01/2022 à 30/06/2022	15
--------------------------------	----

DMPL - 01/01/2021 à 30/06/2021	16
--------------------------------	----

Demonstração de Valor Adicionado	17
----------------------------------	----

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

Notas Explicativas	36
--------------------	----

## Pareceres e Declarações

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

Declaração dos Diretores sobre as Demonstrações Financeiras	85
---	----

Declaração dos Diretores sobre o Relatório do Auditor Independente	86
--	----

**Dados da Empresa / Composição do Capital**

<b>Número de Ações (Mil)</b>	<b>Trimestre Atual 30/06/2022</b>
<b>Do Capital Integralizado</b>	
Ordinárias	3.248
Preferenciais	0
<b>Total</b>	<b>3.248</b>
<b>Em Tesouraria</b>	
Ordinárias	0
Preferenciais	0
<b>Total</b>	<b>0</b>

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Trimestre Atual 30/06/2022</b>	<b>Exercício Anterior 31/12/2021</b>
1	Ativo Total	351.774	392.393
1.01	Ativo Circulante	186.089	217.173
1.01.01	Caixa e Equivalentes de Caixa	16.617	33.782
1.01.02	Aplicações Financeiras	4.724	5.051
1.01.02.02	Aplicações Financeiras Avaliadas a Valor Justo através de Outros Resultados Abrangentes	4.724	5.051
1.01.03	Contas a Receber	109.670	137.786
1.01.03.01	Clientes	109.670	137.786
1.01.06	Tributos a Recuperar	17.402	16.507
1.01.06.01	Tributos Correntes a Recuperar	17.402	16.507
1.01.06.01.01	Imposto de Renda e Contribuição Social a Compensar	10.110	9.321
1.01.06.01.02	Demais tributos a compensar	7.292	7.186
1.01.08	Outros Ativos Circulantes	37.676	24.047
1.01.08.03	Outros	37.676	24.047
1.01.08.03.02	Outros créditos	8.585	12.233
1.01.08.03.03	Partes relacionadas	29.091	11.814
1.02	Ativo Não Circulante	165.685	175.220
1.02.01	Ativo Realizável a Longo Prazo	33.317	26.588
1.02.01.04	Contas a Receber	13.993	19.848
1.02.01.04.01	Clientes	13.993	19.848
1.02.01.09	Créditos com Partes Relacionadas	12.081	0
1.02.01.09.04	Créditos com Outras Partes Relacionadas	12.081	0
1.02.01.10	Outros Ativos Não Circulantes	7.243	6.740
1.02.01.10.03	Depósitos Judiciais	6.171	5.668
1.02.01.10.04	Outros Créditos	1.072	1.072
1.02.02	Investimentos	24.521	31.880
1.02.02.01	Participações Societárias	24.521	31.880
1.02.02.01.04	Outros Investimentos	24.521	31.880
1.02.03	Imobilizado	56.105	61.372
1.02.03.01	Imobilizado em Operação	55.958	61.194
1.02.03.03	Imobilizado em Andamento	147	178
1.02.04	Intangível	51.742	55.380
1.02.04.01	Intangíveis	51.742	55.380
1.02.04.01.02	Licenças de uso de softwares	18.768	21.799
1.02.04.01.03	Carteira de Clientes	760	1.367
1.02.04.01.04	Goodwill	32.214	32.214

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Trimestre Atual 30/06/2022</b>	<b>Exercício Anterior 31/12/2021</b>
2	Passivo Total	351.774	392.393
2.01	Passivo Circulante	385.362	228.294
2.01.01	Obrigações Sociais e Trabalhistas	81.854	46.849
2.01.01.02	Obrigações Trabalhistas	81.854	46.849
2.01.02	Fornecedores	17.303	18.960
2.01.02.01	Fornecedores Nacionais	17.303	18.960
2.01.03	Obrigações Fiscais	149.172	51.529
2.01.03.01	Obrigações Fiscais Federais	136.655	37.794
2.01.03.01.01	Imposto de Renda e Contribuição Social a Pagar	2.590	2.794
2.01.03.01.02	Demais Obrigações Fiscais Federais	134.065	35.000
2.01.03.03	Obrigações Fiscais Municipais	12.517	13.735
2.01.04	Empréstimos e Financiamentos	125.813	100.320
2.01.04.01	Empréstimos e Financiamentos	67.898	69.786
2.01.04.01.01	Em Moeda Nacional	59.006	60.672
2.01.04.01.02	Em Moeda Estrangeira	8.892	9.114
2.01.04.02	Debêntures	57.915	30.534
2.01.05	Outras Obrigações	11.220	10.636
2.01.05.02	Outros	11.220	10.636
2.01.05.02.04	Aquisição de Controladas	2.032	2.714
2.01.05.02.05	Outras contas a pagar	3.055	1.292
2.01.05.02.06	Instrumentos financeiros derivativos	846	353
2.01.05.02.07	Arrendamentos mercantins	5.287	6.277
2.02	Passivo Não Circulante	48.171	179.917
2.02.01	Empréstimos e Financiamentos	7.768	62.605
2.02.01.01	Empréstimos e Financiamentos	7.768	19.757
2.02.01.01.01	Em Moeda Nacional	7.263	19.757
2.02.01.01.02	Em Moeda Estrangeira	505	0
2.02.01.02	Debêntures	0	42.848
2.02.02	Outras Obrigações	38.226	115.467
2.02.02.02	Outros	38.226	115.467
2.02.02.02.03	Parcelamento de Tributos	23.444	104.104
2.02.02.02.05	Imposto de renda e contribuição social a recolher	1.618	1.267
2.02.02.02.06	Arrendamentos Mercantis	13.164	10.096
2.02.04	Provisões	2.177	1.845
2.02.04.01	Provisões Fiscais Previdenciárias Trabalhistas e Cíveis	2.177	1.845
2.02.04.01.02	Provisões Previdenciárias e Trabalhistas	2.177	1.845
2.03	Patrimônio Líquido	-81.759	-15.818
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	-145.636	-79.695
2.03.06	Ajustes de Avaliação Patrimonial	-2.133	-2.133

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Trimestre Atual 01/04/2022 à 30/06/2022</b>	<b>Acumulado do Atual Exercício 01/01/2022 à 30/06/2022</b>	<b>Igual Trimestre do Exercício Anterior 01/04/2021 à 30/06/2021</b>	<b>Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2021 à 30/06/2021</b>
3.01	Receita de Venda de Bens e/ou Serviços	102.163	220.500	129.262	259.071
3.02	Custo dos Bens e/ou Serviços Vendidos	-81.399	-168.650	-91.007	-182.249
3.03	Resultado Bruto	20.764	51.850	38.255	76.822
3.04	Despesas/Receitas Operacionais	-40.319	-81.182	-38.559	-72.306
3.04.01	Despesas com Vendas	-44	-130	-331	-603
3.04.02	Despesas Gerais e Administrativas	-38.479	-74.423	-38.131	-71.635
3.04.04	Outras Receitas Operacionais	914	730	1.670	2.262
3.04.06	Resultado de Equivalência Patrimonial	-2.710	-7.359	-1.767	-2.330
3.05	Resultado Antes do Resultado Financeiro e dos Tributos	-19.555	-29.332	-304	4.516
3.06	Resultado Financeiro	-15.916	-36.609	-10.406	-17.008
3.06.01	Receitas Financeiras	-37	1.093	111	247
3.06.02	Despesas Financeiras	-15.879	-37.702	-10.517	-17.255
3.07	Resultado Antes dos Tributos sobre o Lucro	-35.471	-65.941	-10.710	-12.492
3.08	Imposto de Renda e Contribuição Social sobre o Lucro	0	0	-594	0
3.08.02	Diferido	0	0	-594	0
3.09	Resultado Líquido das Operações Continuadas	-35.471	-65.941	-11.304	-12.492
3.11	Lucro/Prejuízo do Período	-35.471	-65.941	-11.304	-12.492
3.99	Lucro por Ação - (Reais / Ação)				
3.99.01	Lucro Básico por Ação				
3.99.01.01	ON	0	0	-3,48	-3,84
3.99.02	Lucro Diluído por Ação				
3.99.02.01	ON	0	0	-3,48	-3,84

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Trimestre Atual 01/04/2022 à 30/06/2022</b>	<b>Acumulado do Atual Exercício 01/01/2022 à 30/06/2022</b>	<b>Igual Trimestre do Exercício Anterior 01/04/2021 à 30/06/2021</b>	<b>Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2021 à 30/06/2021</b>
4.01	Lucro Líquido do Período	-35.471	-65.941	-11.304	-12.492
4.03	Resultado Abrangente do Período	-35.471	-65.941	-11.304	-12.492

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Acumulado do Atual Exercício 01/01/2022 à 30/06/2022</b>	<b>Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2021 à 30/06/2021</b>
6.01	Caixa Líquido Atividades Operacionais	19.244	26.660
6.01.01	Caixa Gerado nas Operações	-385	16.900
6.01.01.01	Lucro antes do imposto de renda e contribuição social	-65.941	-12.492
6.01.01.02	Depreciação e amortização	15.188	19.643
6.01.01.03	Provisão para créditos de liquidação duvidosa	-63	-248
6.01.01.04	Provisões	332	13
6.01.01.05	Instrumentos financeiros derivativos	493	147
6.01.01.06	Equivalência patrimonial	7.359	2.330
6.01.01.07	Juros e variação cambial líquida	13.586	7.507
6.01.01.08	Transferências Intercompany	2.019	0
6.01.01.09	Arrendamentos Mercantis	1.508	0
6.01.01.10	Encargos sociais	25.134	0
6.01.02	Variações nos Ativos e Passivos	34.236	16.503
6.01.02.01	Contas a receber de clientes	7.214	-6.024
6.01.02.02	Impostos a recuperar	-895	-2.875
6.01.02.03	Outras contas a receber	607	-1.835
6.01.02.04	Fornecedores	-1.657	-3.572
6.01.02.05	Salários e encargos sociais	9.871	11.358
6.01.02.06	Obrigações fiscais	17.334	17.761
6.01.02.07	Outras contas a pagar	1.762	1.690
6.01.03	Outros	-14.607	-6.743
6.01.03.02	Juros pagos	-14.607	-6.743
6.02	Caixa Líquido Atividades de Investimento	-3.876	-23.876
6.02.01	Pagamentos de cotas adquiridas de controladas	-614	-10.246
6.02.04	Aquisições de ativos imobilizado e intangível	-4.054	-14.641
6.02.05	Alienações de ativos imobilizado e intangível	465	0
6.02.06	Aplicações financeiras	327	1.011
6.03	Caixa Líquido Atividades de Financiamento	-32.533	-11.391
6.03.02	Amortizações de empréstimos e financiamentos	-54.904	-20.397
6.03.03	Captações de empréstimos e financiamentos	26.514	7.601
6.03.05	Arrendamentos mercantis	-4.143	-5.850
6.03.06	Arrendamentos mercantis adicionados	0	7.255
6.05	Aumento (Redução) de Caixa e Equivalentes	-17.165	-8.607
6.05.01	Saldo Inicial de Caixa e Equivalentes	33.782	42.287
6.05.02	Saldo Final de Caixa e Equivalentes	16.617	33.680

**DFs Individuais / Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido / DMPL - 01/01/2022 à 30/06/2022****(Reais Mil)**

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Capital Social Integralizado</b>	<b>Reservas de Capital, Opções Outorgadas e Ações em Tesouraria</b>	<b>Reservas de Lucro</b>	<b>Lucros ou Prejuízos Acumulados</b>	<b>Outros Resultados Abrangentes</b>	<b>Patrimônio Líquido</b>
5.01	Saldos Iniciais	65.000	0	1.010	-79.695	-2.133	-15.818
5.03	Saldos Iniciais Ajustados	65.000	0	1.010	-79.695	-2.133	-15.818
5.05	Resultado Abrangente Total	0	0	0	-65.941	0	-65.941
5.05.01	Lucro Líquido do Período	0	0	0	-65.941	0	-65.941
5.07	Saldos Finais	65.000	0	1.010	-145.636	-2.133	-81.759

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Capital Social Integralizado</b>	<b>Reservas de Capital, Opções Outorgadas e Ações em Tesouraria</b>	<b>Reservas de Lucro</b>	<b>Lucros ou Prejuízos Acumulados</b>	<b>Outros Resultados Abrangentes</b>	<b>Patrimônio Líquido</b>
5.01	Saldos Iniciais	65.000	0	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 de Valor Adicionado****(Reais Mil)**

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Acumulado do Atual Exercício 01/01/2022 à 30/06/2022</b>	<b>Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2021 à 30/06/2021</b>
7.01	Receitas	248.420	290.673
7.01.01	Vendas de Mercadorias, Produtos e Serviços	247.808	288.107
7.01.02	Outras Receitas	675	2.319
7.01.04	Provisão/Reversão de Créds. Liquidação Duvidosa	-63	247
7.02	Insumos Adquiridos de Terceiros	-40.192	-45.670
7.02.01	Custos Prods., Merchs. e Servs. Vendidos	-22.734	-27.299
7.02.02	Materiais, Energia, Servs. de Terceiros e Outros	-17.458	-18.371
7.03	Valor Adicionado Bruto	208.228	245.003
7.04	Retenções	-15.188	-19.643
7.04.01	Depreciação, Amortização e Exaustão	-15.188	-19.643
7.05	Valor Adicionado Líquido Produzido	193.040	225.360
7.06	Vlr Adicionado Recebido em Transferência	-6.266	-2.083
7.06.01	Resultado de Equivalência Patrimonial	-7.359	-2.330
7.06.02	Receitas Financeiras	1.093	247
7.07	Valor Adicionado Total a Distribuir	186.774	223.277
7.08	Distribuição do Valor Adicionado	186.774	223.277
7.08.01	Pessoal	182.110	185.422
7.08.01.01	Remuneração Direta	123.895	127.372
7.08.01.02	Benefícios	29.413	29.850
7.08.01.03	F.G.T.S.	12.614	12.108
7.08.01.04	Outros	16.188	16.092
7.08.02	Impostos, Taxas e Contribuições	27.642	29.573
7.08.02.01	Federais	17.467	18.463
7.08.02.03	Municipais	10.175	11.110
7.08.03	Remuneração de Capitais de Terceiros	42.963	20.774
7.08.03.01	Juros	37.702	17.255
7.08.03.02	Aluguéis	5.261	3.519
7.08.04	Remuneração de Capitais Próprios	-65.941	-12.492
7.08.04.03	Lucros Retidos / Prejuízo do Período	-65.941	-12.492

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Trimestre Atual 30/06/2022</b>	<b>Exercício Anterior 31/12/2021</b>
1	Ativo Total	370.632	404.704
1.01	Ativo Circulante	178.382	214.030
1.01.01	Caixa e Equivalentes de Caixa	16.962	34.391
1.01.02	Aplicações Financeiras	4.724	7.008
1.01.02.02	Aplicações Financeiras Avaliadas a Valor Justo através de Outros Resultados Abrangentes	4.724	7.008
1.01.03	Contas a Receber	123.977	143.281
1.01.03.01	Clientes	123.977	143.281
1.01.06	Tributos a Recuperar	17.723	16.753
1.01.06.01	Tributos Correntes a Recuperar	17.723	16.753
1.01.06.01.01	Imposto de renda e contribuição social a compensar	10.208	9.405
1.01.06.01.02	Demais tributos a compensar	7.515	7.348
1.01.08	Outros Ativos Circulantes	14.996	12.597
1.01.08.03	Outros	14.996	12.597
1.01.08.03.02	Outros Créditos	8.748	12.597
1.01.08.03.03	Partes Relacionadas	6.248	0
1.02	Ativo Não Circulante	192.250	190.674
1.02.01	Ativo Realizável a Longo Prazo	33.693	26.966
1.02.01.04	Contas a Receber	26.074	19.848
1.02.01.04.01	Clientes	13.993	19.848
1.02.01.04.02	Partes Relacionadas	12.081	0
1.02.01.07	Tributos Diferidos	351	351
1.02.01.07.01	Imposto de Renda e Contribuição Social Diferidos	351	351
1.02.01.10	Outros Ativos Não Circulantes	7.268	6.767
1.02.01.10.03	Depósitos Judiciais	6.171	5.668
1.02.01.10.04	Outros Créditos	1.097	1.099
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	60.940	64.502
1.02.03.01	Imobilizado em Operação	60.793	64.502
1.02.03.03	Imobilizado em Andamento	147	0
1.02.04	Intangível	97.215	98.804
1.02.04.01	Intangíveis	48.028	49.617
1.02.04.01.02	Licenças de uso de software	36.039	32.668
1.02.04.01.03	Carteira de Clientes	6.430	11.390
1.02.04.01.04	Marca	2.921	2.921
1.02.04.01.05	Acordo de não competição	2.638	2.638
1.02.04.02	Goodwill	49.187	49.187

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Trimestre Atual 30/06/2022</b>	<b>Exercício Anterior 31/12/2021</b>
2	Passivo Total	370.632	404.704
2.01	Passivo Circulante	399.142	237.651
2.01.01	Obrigações Sociais e Trabalhistas	88.227	52.319
2.01.01.02	Obrigações Trabalhistas	88.227	52.319
2.01.02	Fornecedores	21.035	20.372
2.01.02.01	Fornecedores Nacionais	21.035	20.372
2.01.03	Obrigações Fiscais	151.490	52.777
2.01.03.01	Obrigações Fiscais Federais	115.240	38.946
2.01.03.01.01	Imposto de Renda e Contribuição Social a Pagar	3.055	3.361
2.01.03.01.02	Demais Obrigações Fiscais Federais	112.185	35.585
2.01.03.03	Obrigações Fiscais Municipais	36.250	13.831
2.01.04	Empréstimos e Financiamentos	125.813	100.320
2.01.04.01	Empréstimos e Financiamentos	67.898	69.786
2.01.04.01.01	Em Moeda Nacional	59.006	60.672
2.01.04.01.02	Em Moeda Estrangeira	8.892	9.114
2.01.04.02	Debêntures	57.915	30.534
2.01.05	Outras Obrigações	12.577	11.863
2.01.05.02	Outros	12.577	11.863
2.01.05.02.04	Aquisição de Controladas	2.032	2.714
2.01.05.02.05	Outras Contas a Pagar	4.183	2.290
2.01.05.02.06	Instrumentos financeiros derivativos	846	353
2.01.05.02.07	Arrendamentos mercantins	5.516	6.506
2.02	Passivo Não Circulante	53.249	182.871
2.02.01	Empréstimos e Financiamentos	7.768	62.605
2.02.01.01	Empréstimos e Financiamentos	7.768	19.757
2.02.01.01.01	Em Moeda Nacional	7.263	19.757
2.02.01.01.02	Em Moeda Estrangeira	505	0
2.02.01.02	Debêntures	0	42.848
2.02.02	Outras Obrigações	43.304	118.421
2.02.02.02	Outros	43.304	118.421
2.02.02.02.03	Parcelamento de Tributos	25.622	104.520
2.02.02.02.04	Parcelamento de Imposto de Renda e Contribuição Social	1.618	1.267
2.02.02.02.06	Arrendamentos Mercantis	15.382	12.401
2.02.02.02.07	Outras contas a pagar	682	233
2.02.04	Provisões	2.177	1.845
2.02.04.01	Provisões Fiscais Previdenciárias Trabalhistas e Cíveis	2.177	1.845
2.02.04.01.02	Provisões Previdenciárias e Trabalhistas	2.177	1.845
2.03	Patrimônio Líquido Consolidado	-81.759	-15.818
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	-145.636	-79.695
2.03.06	Ajustes de Avaliação Patrimonial	-2.133	-2.133

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Trimestre Atual 01/04/2022 à 30/06/2022</b>	<b>Acumulado do Atual Exercício 01/01/2022 à 30/06/2022</b>	<b>Igual Trimestre do Exercício Anterior 01/04/2021 à 30/06/2021</b>	<b>Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2021 à 30/06/2021</b>
3.01	Receita de Venda de Bens e/ou Serviços	109.374	230.808	132.053	265.225
3.02	Custo dos Bens e/ou Serviços Vendidos	-85.663	-175.940	-94.343	-187.926
3.03	Resultado Bruto	23.711	54.868	37.710	77.299
3.04	Despesas/Receitas Operacionais	-43.038	-83.470	-38.006	-72.647
3.04.01	Despesas com Vendas	-46	-134	-346	-623
3.04.02	Despesas Gerais e Administrativas	-43.409	-83.492	-39.360	-74.221
3.04.04	Outras Receitas Operacionais	417	156	1.700	2.197
3.05	Resultado Antes do Resultado Financeiro e dos Tributos	-19.327	-28.602	-296	4.652
3.06	Resultado Financeiro	-16.144	-37.339	-10.414	-17.114
3.06.01	Receitas Financeiras	-29	1.109	114	266
3.06.02	Despesas Financeiras	-16.115	-38.448	-10.528	-17.380
3.07	Resultado Antes dos Tributos sobre o Lucro	-35.471	-65.941	-10.710	-12.462
3.08	Imposto de Renda e Contribuição Social sobre o Lucro	0	0	-594	-30
3.08.01	Corrente	0	0	0	-30
3.08.02	Diferido	0	0	-594	0
3.09	Resultado Líquido das Operações Continuadas	-35.471	-65.941	-11.304	-12.492
3.11	Lucro/Prejuízo Consolidado do Período	-35.471	-65.941	-11.304	-12.492
3.11.01	Atribuído a Sócios da Empresa Controladora	0	0	-11.304	-12.492
3.99	Lucro por Ação - (Reais / Ação)				
3.99.01	Lucro Básico por Ação				
3.99.01.01	ON	-10,92	-23,3	-3,84	-3,48

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Trimestre Atual 01/04/2022 à 30/06/2022</b>	<b>Acumulado do Atual Exercício 01/01/2022 à 30/06/2022</b>	<b>Igual Trimestre do Exercício Anterior 01/04/2021 à 30/06/2021</b>	<b>Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2021 à 30/06/2021</b>
4.01	Lucro Líquido Consolidado do Período	-35.741	-65.941	-11.304	-12.492
4.03	Resultado Abrangente Consolidado do Período	-35.741	-65.941	-11.304	-12.492
4.03.01	Atribuído a Sócios da Empresa Controladora	-35.741	-65.941	-11.304	-12.492

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Acumulado do Atual Exercício 01/01/2022 à 30/06/2022</b>	<b>Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2021 à 30/06/2021</b>
6.01	Caixa Líquido Atividades Operacionais	24.759	29.092
6.01.01	Caixa Gerado nas Operações	-4.423	16.553
6.01.01.01	Lucro antes do imposto de renda e contribuição social	-65.941	-12.462
6.01.01.02	Depreciação e amortização	18.307	21.550
6.01.01.03	Provisão para créditos de liquidação duvidosa	-330	-202
6.01.01.04	Provisões	332	13
6.01.01.05	Instrumentos financeiros derivativos	493	147
6.01.01.07	Juros e variação cambial líquida	13.586	7.507
6.01.01.08	Amortização arrendamentos mercantis - direito de uso	4.303	0
6.01.01.09	Encargos sociais	24.827	0
6.01.02	Variações nos Ativos e Passivos	43.789	19.282
6.01.02.01	Contas a receber de clientes	9.878	-7.925
6.01.02.02	Impostos a recuperar	-970	-2.908
6.01.02.03	Outras contas a receber	632	304
6.01.02.04	Fornecedores	663	-3.591
6.01.02.05	Salários e encargos sociais	11.081	14.068
6.01.02.06	Obrigações fiscais	20.166	17.526
6.01.02.07	Outras contas a pagar	2.339	1.808
6.01.03	Outros	-14.607	-6.743
6.01.03.02	Juros pagos	-14.607	-6.743
6.02	Caixa Líquido Atividades de Investimento	-6.773	-20.087
6.02.01	Pagamentos de cotas adquiridas de controladas	-614	-10.246
6.02.03	Aquisições de investimentos	2.284	1.011
6.02.04	Aquisições de ativos imobilizado e intangível	-8.908	-10.852
6.02.07	Alienações de ativo imobilizado e intangível	465	0
6.03	Caixa Líquido Atividades de Financiamento	-35.415	-18.646
6.03.02	Amortizações de empréstimos e financiamentos	-54.904	-20.397
6.03.03	Captações de empréstimos e financiamentos	26.514	7.601
6.03.05	Arrendamentos mercantis	-7.025	-5.850
6.05	Aumento (Redução) de Caixa e Equivalentes	-17.429	-9.641
6.05.01	Saldo Inicial de Caixa e Equivalentes	34.391	45.136
6.05.02	Saldo Final de Caixa e Equivalentes	16.962	35.495

**DFs Consolidadas / Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido / DMPL - 01/01/2022 à 30/06/2022****(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	-79.695	-2.133	-15.818	0	-15.818
5.03	Saldos Iniciais Ajustados	65.000	0	1.010	-79.695	-2.133	-15.818	0	-15.818
5.05	Resultado Abrangente Total	0	0	0	-65.941	0	-65.941	0	-65.941
5.05.01	Lucro Líquido do Período	0	0	0	-65.941	0	-65.941	0	-65.941
5.07	Saldos Finais	65.000	0	1.010	-145.636	-2.133	-81.759	0	-81.759

**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 de Valor Adicionado****(Reais Mil)**

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Acumulado do Atual Exercício 01/01/2022 à 30/06/2022</b>	<b>Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2021 à 30/06/2021</b>
7.01	Receitas	261.363	298.965
7.01.01	Vendas de Mercadorias, Produtos e Serviços	259.530	296.427
7.01.02	Outras Receitas	2.163	2.384
7.01.04	Provisão/Reversão de Créds. Liquidação Duvidosa	-330	154
7.02	Insumos Adquiridos de Terceiros	-46.025	-45.333
7.02.01	Custos Prods., Mercs. e Servs. Vendidos	-26.624	-26.367
7.02.02	Materiais, Energia, Servs. de Terceiros e Outros	-19.401	-18.966
7.03	Valor Adicionado Bruto	215.338	253.632
7.04	Retenções	-18.307	-21.550
7.04.01	Depreciação, Amortização e Exaustão	-18.307	-21.550
7.05	Valor Adicionado Líquido Produzido	197.031	232.082
7.06	Vlr Adicionado Recebido em Transferência	1.109	266
7.06.02	Receitas Financeiras	1.109	266
7.07	Valor Adicionado Total a Distribuir	198.140	232.348
7.08	Distribuição do Valor Adicionado	198.140	232.348
7.08.01	Pessoal	190.905	193.047
7.08.01.01	Remuneração Direta	129.964	132.329
7.08.01.02	Benefícios	30.699	30.926
7.08.01.03	F.G.T.S.	13.429	12.706
7.08.01.04	Outros	16.813	17.086
7.08.02	Impostos, Taxas e Contribuições	29.096	30.519
7.08.02.01	Federais	18.635	19.249
7.08.02.03	Municipais	10.461	11.270
7.08.03	Remuneração de Capitais de Terceiros	44.080	21.274
7.08.03.02	Aluguéis	5.632	3.893
7.08.03.03	Outras	38.448	17.381
7.08.04	Remuneração de Capitais Próprios	-65.941	-12.492
7.08.04.03	Lucros Retidos / Prejuízo do Período	-65.941	-12.492

RELATÓRIO DE  
**ADMINISTRAÇÃO**

2022

2º TRIMESTRE

 **CONNVERT**

**CX**dzain | **code7** | **Flex**



**C** Relatório da Administração 2tri 2022

## Mensagem da Administração

O 2º trimestre de 2022 foi um período de grandes desafios para os principais clientes da Companhia e, também, para o mercado de *Customer Experience* (CX), com as atividades de negócios da Companhia sendo afetadas por regulamentações governamentais emitidas pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), dentre as quais se destacam (i) a implantação do código 0303 para as operações de telemarketing e televendas ativo; (ii) a medida cautelar para combate às chamadas robocalls; e (iii) a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) emitiu o Despacho nº 25/2022, proibindo ligações consideradas abusivas no conceito de "mar aberto", ou seja, clientes que não fornecem "optin" para serem contatados, o que impactou operações com essa característica. Além disso, as atividades da Companhia foram afetadas pelo contexto econômico nacional, o qual apresentou retração na oferta de crédito diante da elevação das taxas de juros e inflação.

Adicionalmente, outros efeitos relevantes impactaram negativamente o resultado do período: (i) a Companhia realizou implantação robusta para ampliar a segurança da informação no atendimento de clientes do segmento financeiro; (ii) redução estratégica de parte de suas operações com margens baixas; (iii) elevação da estrutura de custos pelo acordo coletivo de São Paulo (data-base Janeiro), ao passo em que os principais contratos com clientes com reajuste na mesma data-base foram concluídos e efetivados apenas em julho; e (iv) aumento da despesa financeira motivada pelo acréscimo no endividamento tributário e da elevação das taxas de juros e inflação, parcialmente atenuado pela redução do endividamento bancário.

Em contrapartida, as mudanças regulatórias podem alavancar as operações digitais da Companhia, ampliando os segmentos de atividade econômica com os quais a Companhia possui negócios e, também, o portfólio de serviços oferecidos atualmente.

Ações tomadas pela Companhia para mitigar os impactos regulatórios:

### PLANEJAMENTO

- Redução da força de discagem do modo preditivo, com espaçamento da expectativa de tempo de entrega de chamadas;
- Alterar modo de discagem para "Power" em operadores do 3º e 4º quartil;
- Readequação dos parâmetros de renitência, espaçando o intervalo dos tempos de acionamento;
- Utilização da Curva de Eficiência como critério de Análise de aproveitamento de base pelo Operador;
- Bloqueio do uso dos agentes virtuais para a localização do Contato com a Pessoa Certa;
- Redimensionamento do consumo das bases frente as novas taxas de entrega; e
- Reavaliação do processo de qualificação de telefones, para utilização como restrição de acionamento em status de não contato;

## **C** Relatório da Administração 2tri 2022

### **TELECOM**

- Utilizar mais de uma operadora para os clientes evitando com isto problema de contingência ou algum bloqueio que possa ocorrer; e
- Utilização da nova versão do Software da Code7 que bloqueia no software as linhas utilizadas que estão chegando perto do limite de 100.000 chamadas.

### **OPERAÇÃO**

- Reavaliação do perfil dos agentes;
- Avaliação das bases dos clientes, onde identificamos o Opt-in e a continuidade da operação; e
- Adequação dos scripts, enfatizando que o cliente já tem relacionamento com o Banco.

### **JURIDICO**

- Avaliação Jurídica de todos os itens apresentados pela Anatel;
- Avaliação contratos com operadoras de Telefonia; e
- Contato com Associação Brasileira de Telemarketing acompanhando todas as ações dos associados.

### **PROJETO TRANSFORMAR**

O Conselho de Administração da Companhia iniciou, no 2º trimestre de 2022, o Projeto Transformar, envolvendo duas consultorias especializadas em turnaround, para contribuir na estruturação de um plano de curto e médio prazo, visando a equalizar e equilibrar o fluxo de caixa para auxiliar na reversão deste cenário, bem como buscar melhorias na eficiência operacional. O escopo desse projeto envolve os seguintes temas: (i) revisão das estruturas administrativa e operacional; (ii) renegociação contratual com clientes específicos; (iii) revisão da eficiência operacional; (iv) otimização da utilização da infraestrutura física da Companhia; (v) revisão do modelo de negócios da Companhia; (vi) renegociação das dívidas bancárias e dos parcelamentos tributários; dentre outros.

A visão estratégica da Companhia está focada em estar cada vez mais próxima dos clientes, oferecendo serviços cuja qualidade seja percebida e valorizada, sustentada pelo importante processo de inovação. Outro objetivo constantemente perseguido é a melhoria do nível de atendimento ao cliente, o qual tem sido percebido por nossos parceiros e corroborado por nossos colaboradores.

O atual cenário econômico afetou substancialmente o 2º trimestre de 2022, principalmente no segmento de Contact, na atividade de tele vendas, com reduções no volume de operações neste segmento, reflexos de mudanças apresentadas pelo Banco Central (as quais afetam os principais clientes da Companhia, no setor financeiro), além das questões regulatórias citadas anteriormente. A Companhia atua com celeridade em seu Projeto Transformar para responder com agilidade ao novo contexto de negócios.

## **C** Relatório da Administração 2tri 2022

Em contrapartida, nos demais segmentos, continuamos otimistas. Na Cobrança, a Companhia estabilizou o volume de vendas relativo ao último trimestre. No pilar de tecnologia, a Code7 segue apresentando crescimento consistente, avançando com novas funcionalidades em seus produtos Cloud e On-premises.

No segmento de desenho de jornadas, a CXdzain, apesar de ainda ser pouco expressiva no Consolidado, apresenta margens expressivas, com resultados superiores às nossas estimativas iniciais. Nesse pilar, oferecemos inteligência e expertise para desenhar experiências que superem a expectativa dos clientes de uma marca em cada passo da sua jornada. Linguagem, design e usabilidade na construção de experiências que melhoram a jornada 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.

Durante o segundo trimestre, houve movimentos importantes na estrutura de profissionais da Companhia, no contexto do Projeto Transformar. Após reavaliação do quadro de profissionais ligados à operação e às áreas de apoio, se observou ganho de performance operacional relevante, com acréscimos no faturamento por pessoa em BPO. Kleber Bonadia, CEO do Grupo Connvert desde abril de 2022, segue com o objetivo de acelerar a transformação digital da Companhia em todas suas verticais, atendendo à crescente demanda de nossos clientes por soluções inovadoras e impulsionadoras de resultados.

Seguiremos a jornada de crescimento apoiada em processos de hiper digitalização aplicados nas operações de BPO, no conceito “*Phygital*”, e fomentaremos ainda mais o uso da inovação e criatividade na busca de soluções pioneiras no mercado em todas as três unidades de negócio, como sempre, com grande foco no atendimento das necessidades dos nossos clientes.

A Administração

## Relatório da Administração 2tri 2022

### Desempenho Operacional

#### Recursos Humanos

No 2T22 a Companhia acelerou a readequação do quadro de pessoas, tendo em vista o Plano de Transformação mencionado anteriormente, encerrando o trimestre com 13% a menos de pessoas do que o 1T22, e 17% de redução quando comparado ao mesmo semestre de 2021.

A principal redução observada é no segmento de Contact Center, motivada pela redução no volume de faturamento deste segmento e pela busca de diminuição da taxa de ocupação nas negociações com os clientes, com o objetivo de aumentar a receita por colaborador, conforme comentado no item a seguir.

Nos segmentos de Cobrança e Code7 os quadros de pessoas se mantiveram estáveis nos períodos em comparação, com destaque para o acréscimo de 11% no quadro de pessoas em Cobrança observada entre o 1S22 e o 1S21, motivada pelo aumento no volume de operações com instituições financeiras nos períodos em comparação.

A unidade de negócios CXdzain apresenta aumento expressivo no quadro de pessoas nos períodos em comparação, consequência da curva de crescimento desta unidade, criada em 2021.

Quantidade de pessoas	2T22	1T22	1S22	1S21	% Variação	
					2T22 x 1T22	1S22 x 1S21
Connvert	1.090	1.202	1.090	1.250	-9%	-13%
Contact	4.400	5.763	4.400	6.628	-24%	-34%
Cobrança	3.982	3.984	3.982	3.588	0%	11%
Code7	240	245	240	219	-2%	10%
CXdzain	34	21	34	18	62%	89%
<b>Total</b>	<b>9.746</b>	<b>11.215</b>	<b>9.746</b>	<b>11.703</b>	<b>-13%</b>	<b>-17%</b>

#### 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)	2T22	1T22	1S22	1S21	% Variação	
					2T22 x 1T22	1S22 x 1S21
Contact	4.031	3.817	9.030	7.582	6%	19%
Cobrança	3.178	3.176	6.355	7.692	0%	-17%
Code7	22.082	20.736	43.250	44.833	6%	-4%
CXdzain	22.765	35.556	44.725	41.074	-36%	9%
<b>Total</b>	<b>3.741</b>	<b>3.609</b>	<b>7.894</b>	<b>7.554</b>	<b>4%</b>	<b>4%</b>

O faturamento por pessoa apresentou acréscimo nos segmentos de Contact, Cobrança e Code7 no 2T22, em comparação ao 1T21. O segmento de Cobrança se manteve estável após as contratações de pessoas realizadas no 1T22 para crescimento no volume de posições de atendimento. Esse acréscimo é motivado, em Contact Center, pela estratégia da Companhia no âmbito do Processo de Transformação, de buscar maiores volumes de faturamento com menos pessoas e mais ações digitais. Na Code7, o acréscimo é motivado pelo êxito na execução do planejamento estratégico da Companhia, com crescimento no segmento Cloud em destaque.

## Relatório da Administração 2tri 2022

Destaca-se o crescimento do faturamento por pessoa de 4% entre o 1S22 e o 1S21, demonstrando a eficiência operacional da Companhia em promover maior volume de faturamento com menos pessoas.

## Desempenho Financeiro

### Receita Líquida de Vendas

	2T22	1T22	1S22	1S21	% Variação	
					2T22 x 1T22	1S22 x 1S21
Contact	53.203	65.987	119.190	150.753	-19%	-21%
Cobrança	37.951	37.966	75.917	82.799	0%	-8%
Code7	15.899	15.241	31.140	29.455	4%	6%
CXdzain	2.322	2.240	4.562	2.218	4%	106%
<b>Total</b>	<b>109.375</b>	<b>121.434</b>	<b>230.808</b>	<b>265.225</b>	<b>-10%</b>	<b>-13%</b>

No 1S22, a receita líquida apresentou retração de 13% em comparação ao 1S21. A redução é motivada, substancialmente, por diminuições nos volumes contratuais com determinados clientes no segmento de Contact, especialmente no segmento Financeiro, consequência da retração de oferta de crédito e efeitos de sazonalidade.

No segmento de Cobrança, o faturamento ficou estável quando comparados o 2T22 e o 1T22. Em 1T22 evidenciamos crescimentos orgânicos das operações já instaladas e a conquista de novos clientes e serviços, os quais permaneceram gerando caixa ao longo do 2T2022. No entanto, na comparação semestral com o mesmo período do ano passado, esta vertical apresentou redução de 8%, especialmente nos segmentos Varejo e Financeiro, motivado pela medida econômica adotada pelo Banco Central, autorizando os bancos (nossos principais clientes) a prorrogar as dívidas sem impacto nas provisões de devedores duvidosos, o que automaticamente gerou uma redução nas operações.

Os novos segmentos Code7 e CXdzain demonstram que são capazes de gerar incrementos de receita, tendo evoluído 6% e 106% na comparação semestral, respectivamente.

A vertical Code7 apresentou aumento em consequência de efeitos de reajustes contratuais, novos serviços disponíveis e do aumento da carteira de clientes, relacionados com a aceleração da tendência de digitalização dos negócios de nossos clientes.

## C Relatório da Administração 2tri 2022

A vertical CXdzain iniciou suas atividades em 2021 e, ainda que com uma participação modesta, está com o desempenho acima de nossas expectativas orçamentais. Em 2021 obtivemos grandes conquistas comerciais com vendas para clientes em nossas outras verticais de negócios, focados em consultoria em *rebranding* de URA e BOT's, recorrência digital e RPA's como motores dos processos internos.

A composição de nossa carteira de serviços manteve-se praticamente inalterada, com vendas e cobrança sendo responsáveis por aproximadamente 86% 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

	2T22	1T22	1S22	1S21	% Variação	
					2T22 x 1T22	1S22 x 1S21
Custo dos serviços prestados	-85.224	-90.716	-175.940	-187.926	-6%	-6%
Despesas administrativas e gerais	-43.849	-39.643	-83.492	-74.221	11%	12%
Outras receitas (despesas) operacionais	370	-348	22	1.574	-206%	-99%
<b>Total</b>	<b>-128.703</b>	<b>-130.707</b>	<b>-259.410</b>	<b>-260.573</b>	<b>-2%</b>	<b>0%</b>

Os custos dos serviços prestados apresentaram decréscimo de 6% entre os trimestres e semestres em comparação, consequência, substancialmente, da redução de faturamento. As despesas administrativas e gerais aumentaram em 11%, consequência dos efeitos da inflação na estrutura da Companhia, sendo as despesas com Pessoal com maior representatividade. Os efeitos da inflação foram parcialmente atenuados por ações de otimização de custos e despesas da Companhia, buscando maior eficiência no uso dos recursos disponíveis, tanto no ponto de vista estratégico e operacional, quanto de estrutura administrativa.

## C Relatório da Administração 2tri 2022

## EBITDA e Margem EBITDA

	2T22	1T22	1S22	1S21	% Variação	
					2T22 x 1T22	1S22 x 1S21
<b>Prejuízo líquido</b>	<b>-35.471</b>	<b>-30.470</b>	<b>-65.941</b>	<b>-12.492</b>	<b>16%</b>	<b>428%</b>
(+) IR e CS	-	-	-	30	0%	-100%
(+) Resultado financeiro líquido	16.142	21.197	37.339	17.114	-24%	118%
(+) Depreciação e amortização	8.076	10.231	18.307	21.550	-21%	-15%
<b>EBITDA</b>	<b>-11.253</b>	<b>958</b>	<b>-10.295</b>	<b>26.202</b>	<b>-1.275%</b>	<b>-139%</b>
(+) Reestruturação operacional	3.559	1.801	5.360	-	98%	-
(+) <i>Business Interruption</i> implantação 0303	3.038	-	3.038	-	-	-
(+) Baixas extemporâneas receitas a faturar	1.604	782	2.386	-	105%	-
(+) Implantação Projeto Bolha	-	1.305	1.305	-	-100%	-
(+) Absenteísmo	-	649	649	-	-100%	-
(+) Covid-19	-	-	-	5.819	-	-100%
<b>EBITDA Ajustado</b>	<b>-3.052</b>	<b>5.495</b>	<b>2.443</b>	<b>32.021</b>	<b>-156%</b>	<b>-92%</b>
<b>Margem EBITDA Ajustado</b>	<b>-2,79%</b>	<b>4,50%</b>	<b>1,06%</b>	<b>12,1%</b>	<b>-7,3 p.p</b>	<b>-11,0 p.p</b>

O EBITDA Ajustado do 2T22 foi negativo, em R\$ 3.052 mil, o que representa uma redução de 156% em relação ao trimestre anterior. Na comparação entre os primeiros semestres de 2021 e 2022 também se observa retração do EBITDA Ajustado, saindo de R\$ 32.021 mil no 1S21 para R\$ 2.443 mil no 1S22.

Essas reduções foram motivadas, substancialmente, por causa dos seguintes efeitos: (i) diminuições nos volumes contratuais com determinados clientes no segmento de Contact, especialmente no segmento Financeiro, consequência da retração de oferta de crédito e no segmento de Cobrança, motivada pela diretriz do Banco Central mencionada no item Receita Líquida de Vendas; (ii) impactos das medidas do órgão regulador mencionadas na Mensagem da Administração; (iii) elevação da estrutura de custos pelo acordo coletivo de São Paulo (data-base Janeiro), ao passo em que os principais contratos com clientes com reajuste na mesma data-base foram concluídos e efetivados apenas em Julho; e (iv) redução no volume de operações em Contact Center.

Em relação às margens EBITDA ajustadas, observa-se redução de 7,3 p.p. entre o 1T21 e o 2T22 e de 11,0 p.p. entre o 1S21 e o 2S22, motivadas pelos efeitos comentados anteriormente.

## C Relatório da Administração 2tri 2022

### Resultado Financeiro

	2T22	1T22	1S22	1S21	% Variação	
					2T22 x 1T22	1S22 x 1S21
Receitas Financeiras	-29	1.138	1.109	266	-103%	317%
Despesas Financeiras	-16.113	-22.335	-38.448	-17.380	-28%	121%
<b>Total</b>	<b>-16.142</b>	<b>-21.197</b>	<b>-37.339</b>	<b>-17.114</b>	<b>-24%</b>	<b>118%</b>

Na comparação trimestral, observa-se redução de 28%, tendo como principais motivadores as amortizações das operações de empréstimos e debêntures e a redução da quantidade de parcelamentos tributários nos períodos em comparação.

Na comparação semestral, ocorreu aumento de 118% em relação ao mesmo período do ano passado, motivado de aumento nas despesas financeiras, principalmente nas linhas de juros de empréstimos, juros de debêntures e juros sobre parcelamento de impostos.

### Destaques do Balanço e Fluxo de Caixa

#### Caixa (Caixa, equivalentes de caixa e aplicações financeiras)

Em 30 de junho de 2022, o saldo de Caixa e equivalentes de caixa e aplicações financeiras era de R\$ 21.686 mil, uma redução de 48% em relação aos R\$ 41.399 milhões registrados em 31 de dezembro de 2021. A redução do saldo foi motivada, substancialmente, pelo aumento no volume de amortização da dívida financeira da Companhia e pela diminuição no fluxo de caixa operacional. Esses efeitos foram parcialmente atenuados pela redução no volume de investimentos realizados no período.

#### Contas a Receber de clientes

O Contas a Receber totalizou o semestre com R\$ 138.302 mil, redução de 15% ante os R\$ 163.129 mil no 4T21. A redução no saldo de Contas a Receber foi motivado, substancialmente, pela redução no faturamento da Companhia entre os períodos em comparação. O prazo médio de recebimento se manteve estável nos períodos em comparação.

#### Imobilizado

O ativo imobilizado reduziu em 6% entre os períodos em comparação, saindo de R\$ 64.502 mil em 31.12.2021 para R\$ 60.940 mil em 30.06.2022. A redução é motivada, substancialmente, pela depreciação do período, amortização dos direitos de usos de arrendamentos e baixas de equipamentos de processamento de dados. Esses efeitos foram parcialmente atenuados pelas adições de ativo Imobilizado e renegociações de arrendamentos no período.

## Relatório da Administração 2tri 2022

### Endividamento

	2T22	1T22	1S22	1S21	% Variação	
					2T22 x 1T22	1S22 x 1S21
Dívida Bruta	133.580	149.441	133.581	177.234	-11%	-25%
Caixas, Equivalentes e Aplicações	-21.686	-28.698	-21.686	-39.681	-24%	-45%
Instrumentos Financeiros Derivativos	846	1.897	846	2.314	-55%	-63%
<b>Dívida Líquida</b>	<b>112.740</b>	<b>122.640</b>	<b>112.741</b>	<b>139.867</b>	<b>-8%</b>	<b>-19%</b>
<b>EBITDA LTM</b>	<b>24.786</b>	<b>44.619</b>	<b>24.786</b>	<b>60.392</b>	<b>-44%</b>	<b>-59%</b>
<b>Dívida Líquida / EBITDA</b>	<b>4,55</b>	<b>2,75</b>	<b>4,55</b>	<b>2,32</b>	<b>65%</b>	<b>96%</b>

A dívida da Companhia é composta por financiamentos obtidos junto à bancos de primeira linha e por debêntures emitidas em 2020, convertidas em Notas Comerciais em 2022. O endividamento total em 1S22, estava 19% menor do que no mesmo semestre do ano anterior, consequência das amortizações ocorridas no período.

A dívida líquida/EBITDA apresentou acréscimo de 65% nos trimestres em comparação e de 96% nos semestres em comparação, consequência da redução do resultado operacional da Companhia no 1º semestre de 2022, conforme comentado nas sessões anteriores.

### Fluxo de Caixa Operacional

	2T22	1T22	1S22	1S21	% Variação	
					2T22 x 1T22	1S22 x 1S21
Atividades operacionais	9.879	14.880	24.759	29.092	-34%	-15%
Atividades de investimentos	-1.974	-4.799	-6.773	-20.087	-59%	-75%
Atividades de financiamento	-13.921	-21.494	-35.415	-18.646	-35%	211%
<b>Var. de caixa e equivalentes de caixa</b>	<b>-6.016</b>	<b>-11.413</b>	<b>-17.429</b>	<b>-9.641</b>	<b>-47%</b>	<b>81%</b>

A Companhia apresentou redução nos saldos de caixas e equivalentes de caixa devido às amortizações do endividamento bancário ocorridas neste trimestre e da redução na geração de caixa proveniente das atividades operacionais.

## Relatório da Administração 2tri 2022

### Investimentos

Com o objetivo de prestar atendimento de excelência para os clientes, a Companhia investe recorrentemente em CAPEX. A seguir estão demonstrados os valores investidos nos períodos em comparação:

	2T22	1T22	1S22	1S21	% Variação	
					2T22 x 1T22	1S22 x 1S21
Softwares e Desenvolvidos	3.335	4.038	7.373	6.702	-17%	10%
Benfeitorias e Mobiliários	66	348	414	1.481	-81%	-72%
Equipamentos de informática	197	814	1.011	2.654	-76%	-62%
Arrendamentos	-	7.120	7.120	7.255	-100%	-2%
Outros	8	102	110	15	-92%	633%
<b>CAPEX TOTAL</b>	<b>3.606</b>	<b>12.422</b>	<b>16.028</b>	<b>18.107</b>	<b>-71%</b>	<b>-11%</b>

Os investimentos em Softwares e Desenvolvidos demonstram os esforços da Companhia em focar no desenvolvimento de tecnologia.

Entre o 2T22 e o 1T22 observa-se redução de 71% no volume de investimentos pela Companhia, motivada, substancialmente, pela destinação de recursos para amortização de empréstimos, financiamentos e debêntures. A redução observada entre os semestres em comparação é motivada pelo mesmo efeito.

Não houve novos aluguéis contratados, ou remensurações de contratos, que ensejassem modificação dos saldos de Arrendamentos no 2º trimestre de 2022.

## 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 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,

**C** Relatório da Administração 2tri 2022

cobrança e atendimento. Entre seus diferenciais competitivos, a Flex se destaca pela liderança na oferta de soluções multicanais, pelo alto grau de digitalização, pela utilização de digital *analytics* e pelo desenvolvimento de estratégias de linguagem para maior assertividade e eficiência nas operações.

- **CONTACT**

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

- **RETENÇÃO:** Também é conhecida pelo termo em língua inglesa “*win back*”. O processo se inicia quando o cliente manifesta seu desejo de descontinuar a prestação de serviços com determinada empresa. 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 régua 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 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.

**C** Relatório da Administração 2tri 2022

- **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;

**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:

- **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.

**C** Relatório da Administração 2tri 2022

**Notas Explicativas**

Demonstrações Contábeis Intermediárias

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

6

**BALANÇOS PATRIMONIAIS**

30 de junho de 2022 e 31 de dezembro 2021

(Em milhares de reais – R\$)

■ **ATIVO**

	Notas	Controladora		Consolidado	
		30/06/2022	31/12/2021	30/06/2022	31/12/2021
<b>ATIVO CIRCULANTE</b>					
Caixa e equivalentes de caixa	8	16.617	33.782	16.962	34.391
Aplicações financeiras		4.724	5.051	4.724	7.008
Contas a receber de clientes	9	109.670	137.786	123.797	143.281
Impostos a recuperar	10	7.292	7.186	7.515	7.348
Imposto de renda e contribuição social a recuperar	10	10.110	9.321	10.208	9.405
Partes relacionadas	27	29.091	11.814	6.248	-
Outros créditos		8.585	12.233	8.748	12.597
<b>Total do ativo circulante</b>		<b>186.089</b>	<b>217.173</b>	<b>178.382</b>	<b>214.030</b>
<b>ATIVO NÃO CIRCULANTE</b>					
Contas a receber de clientes	9	13.993	19.848	13.993	19.848
Partes Relacionadas	27	12.081	-	12.081	-
Imposto de renda e contribuição social diferidos	17	-	-	351	351
Outros créditos		1.072	1.072	1.097	1.099
Depósitos judiciais	18	6.171	5.668	6.171	5.668
		<b>33.317</b>	<b>26.588</b>	<b>33.693</b>	<b>26.966</b>
Investimentos	11	24.521	31.880	402	402
Imobilizado	12	56.105	61.372	60.940	64.502
Intangível	13	51.742	55.380	97.215	98.804
<b>Total do ativo não circulante</b>		<b>165.685</b>	<b>175.220</b>	<b>192.250</b>	<b>190.674</b>
<b>Total do ativo</b>		<b>351.774</b>	<b>392.393</b>	<b>370.632</b>	<b>404.704</b>

**Notas Explicativas**

Demonstrações Contábeis Intermediárias

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

7

## ■ PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO

	Notas	Controladora		Consolidado	
		30/06/2022	31/12/2021	30/06/2022	31/12/2021
<b>PASSIVO CIRCULANTE</b>					
Fornecedores	14	17.303	18.960	21.035	20.372
Empréstimos e financiamentos	15	125.813	100.320	125.813	100.320
Obrigações trabalhistas	16	81.854	46.849	88.227	52.319
Obrigações tributárias	17	146.582	48.735	148.435	49.416
Imposto de renda e contribuição social a recolher	17	2.590	2.794	3.055	3.361
Aquisição de controladas	11	2.032	2.714	2.032	2.714
Instrumentos financeiros derivativos	4.1c	846	353	846	353
Outras contas a pagar		3.055	1.292	4.183	2.290
Arrendamentos mercantis	26	5.287	6.277	5.516	6.506
<b>Total do passivo circulante</b>		<b>385.362</b>	<b>228.294</b>	<b>399.142</b>	<b>237.651</b>
<b>PASSIVO NÃO CIRCULANTE</b>					
Empréstimos e financiamentos	15	7.768	62.605	7.768	62.605
Obrigações tributárias	17	23.444	104.104	25.622	104.520
Imposto de renda e contribuição social a recolher	17	1.618	1.267	1.618	1.267
Provisões para riscos cíveis, tributários e trabalhistas	18	2.177	1.845	2.177	1.845
Outras contas pagar		-	-	682	233
Arrendamentos mercantis	26	13.164	10.096	15.382	12.401
<b>Total do passivo não circulante</b>		<b>48.171</b>	<b>179.917</b>	<b>53.249</b>	<b>182.871</b>
<b>PATRIMÔNIO LÍQUIDO</b>					
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		(145.636)	(79.695)	(145.636)	(79.695)
<b>Total do patrimônio líquido</b>		<b>(81.759)</b>	<b>(15.818)</b>	<b>(81.759)</b>	<b>(15.818)</b>
<b>Total do passivo e patrimônio líquido</b>		<b>351.774</b>	<b>392.393</b>	<b>370.632</b>	<b>404.704</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis intermediárias.

**Notas Explicativas**

Demonstrações Contábeis Intermediárias

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

8

# DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS

Períodos de seis meses findo em 30 de junho de 2022 e 2021

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

	Notas	Controladora		Consolidado	
		30/06/2022	30/06/2021	30/06/2022	30/06/2021
Receita operacional líquida	20	220.500	259.071	230.808	265.225
Custo dos serviços prestados	21	(168.650)	(182.249)	(175.940)	(187.926)
<b>Lucro bruto</b>		<b>51.850</b>	<b>76.822</b>	<b>54.868</b>	<b>77.299</b>
<b>RECEITAS (DESPESAS) OPERACIONAIS</b>					
Despesas com vendas	21	(130)	(603)	(134)	(623)
Despesas administrativas e gerais	21	(74.423)	(71.635)	(83.492)	(74.221)
Resultado de equivalência patrimonial	11	(7.359)	(2.330)	-	-
Outras receitas operacionais	21	730	2.262	156	2.197
<b>LUCRO (PREJUÍZO) OPERACIONAL</b>		<b>(29.332)</b>	<b>4.516</b>	<b>(28.602)</b>	<b>4.652</b>
Despesas financeiras	22	(37.702)	(17.255)	(38.448)	(17.380)
Receitas financeiras	22	1.093	247	1.109	266
<b>Prejuízo antes dos impostos</b>		<b>(65.941)</b>	<b>(12.492)</b>	<b>(65.941)</b>	<b>(12.462)</b>
Imposto de renda e contribuição social diferido e corrente	23				
Imposto de renda e contribuição social corrente		-	-	-	(30)
Imposto de renda e contribuição social diferido		-	-	-	-
<b>Prejuízo do período</b>		<b>(65.941)</b>	<b>(12.492)</b>	<b>(65.941)</b>	<b>(12.492)</b>
<b>Prejuízo básico e diluído por ações - em R\$ por ação</b>	24	<b>(20,30)</b>	<b>(3,84)</b>	<b>(20,30)</b>	<b>(3,84)</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis intermediárias.

**Notas Explicativas**

Demonstrações Contábeis Intermediárias

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

9

# DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS

Períodos de três meses findo em 30 de junho de 2022 e 2021

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

	Notas	Controladora		Consolidado	
		01/04/2022 a 30/06/2022	01/04/2021 a 30/06/2021	01/04/2022 a 30/06/2022	01/04/2021 a 30/06/2021
Receita operacional líquida	20	102.163	129.262	109.374	132.053
Custo dos serviços prestados	21	(81.399)	(91.007)	(85.663)	(94.343)
<b>Lucro bruto</b>		<b>20.764</b>	<b>38.255</b>	<b>23.711</b>	<b>37.710</b>
<b>RECEITAS (DESPESAS) OPERACIONAIS</b>					
Despesas com vendas	21	(44)	(331)	(46)	(346)
Despesas administrativas e gerais	21	(38.479)	(38.131)	(43.409)	(39.360)
Resultado de equivalência patrimonial	11	(2.710)	(1.767)	-	-
Outras receitas operacionais	21	914	1.670	417	1.700
<b>PREJÚZIO OPERACIONAL</b>		<b>(19.555)</b>	<b>(304)</b>	<b>(19.327)</b>	<b>(296)</b>
Despesas financeiras	22	(15.879)	(10.517)	(16.115)	(10.528)
Receitas financeiras	22	(37)	111	(29)	114
<b>Prejuízo antes dos impostos</b>		<b>(35.471)</b>	<b>(10.710)</b>	<b>(35.471)</b>	<b>(10.710)</b>
Imposto de renda e contribuição social diferido e corrente	23				
Imposto de renda e contribuição social diferido		-	(594)	-	(594)
<b>Prejuízo do período</b>		<b>(35.471)</b>	<b>(11.304)</b>	<b>(35.471)</b>	<b>(11.304)</b>
<b>Prejuízo básico e diluído por ações - em R\$ por ação</b>	24	<b>(10,92)</b>	<b>(3,48)</b>	<b>(10,92)</b>	<b>(3,48)</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis intermediárias

**Notas Explicativas**

Demonstrações Contábeis Intermediárias

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

10

# DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS ABRANGENTES

Períodos de seis meses findo em 30 de junho de 2022 e 2021  
(Em milhares de reais – R\$)

	Controladora		Consolidado	
	30/06/2022	30/06/2021	30/06/2022	30/06/2021
Prejuízo do período	(65.941)	(12.492)	(65.941)	(12.492)
<b>Resultado abrangente do período</b>	<b>(65.941)</b>	<b>(12.492)</b>	<b>(65.941)</b>	<b>(12.492)</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis intermediárias.

**Notas Explicativas**

Demonstrações Contábeis Intermediárias

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

11

# DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS ABRANGENTES

Períodos de três meses findo em 30 de junho de 2022 e 2021  
(Em milhares de reais – R\$)

	Controladora		Consolidado	
	01/04/2022 a 30/06/2022	01/04/2021 a 30/06/2021	01/04/2022 a 30/06/2022	01/04/2021 a 30/06/2021
Prejuízo do período	(35.471)	(11.304)	(35.471)	(11.304)
<b>Resultado abrangente do período</b>	<b>(35.471)</b>	<b>(11.304)</b>	<b>(35.471)</b>	<b>(11.304)</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis intermediárias.

**Notas Explicativas**

Demonstrações Contábeis Intermediárias

FLEX RELACIONAMENTOS INTELIGENTES

12

# DEMONSTRAÇÕES DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO

Períodos de seis meses findo em 30 de junho de 2022 e 2021  
(Em milhares de reais – R\$)

	Atribuível aos acionistas da Controladora				Total
	Capital social	Reserva legal	Prejuízos acumulados	Ajuste de avaliação patrimonial	
<b>Saldos em 31 de dezembro de 2020</b>	<b>65.000</b>	<b>1.010</b>	<b>(34.906)</b>	<b>(2.133)</b>	<b>28.971</b>
Prejuízo do período	-	-	(12.492)	-	(12.492)
<b>Saldos em 30 de junho de 2021</b>	<b>65.000</b>	<b>1.010</b>	<b>(47.398)</b>	<b>(2.133)</b>	<b>16.479</b>
<b>Saldos em 31 de dezembro de 2021</b>	<b>65.000</b>	<b>1.010</b>	<b>(79.695)</b>	<b>(2.133)</b>	<b>(15.818)</b>
Prejuízo do período	-	-	(65.941)	-	(65.941)
<b>Saldos em 30 de junho de 2022</b>	<b>65.000</b>	<b>1.010</b>	<b>(145.636)</b>	<b>(2.133)</b>	<b>(81.759)</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis intermediárias.

## Notas Explicativas

# DEMONSTRAÇÕES DOS FLUXOS DE CAIXA

Períodos de seis meses findo em 30 de junho de 2022 e 2021 – Método indireto  
(Em milhares de reais – R\$)

	Notas	Controladora		Consolidado	
		30/06/2022	30/06/2021	30/06/2022	30/06/2021
<b>ATIVIDADES OPERACIONAIS</b>					
Prejuízo antes do imposto de renda e da contribuição social	23	(65.941)	(12.492)	(65.941)	(12.462)
<b>Ajustes para conciliar o resultado às disponibilidades geradas pelas atividades operacionais</b>					
Depreciação e amortização	21	15.188	19.643	18.307	21.550
Transferência intercompany		2.019	-	-	-
Provisão para perda de crédito estimada		(63)	(248)	(330)	(202)
Equivalência patrimonial	11	7.359	2.330	-	-
Arrendamentos mercantis		1.508	-	4.303	-
Instrumentos financeiros derivativos		493	147	493	147
Juros sobre passivos financeiros		13.586	7.507	13.586	7.507
Encargos sociais		25.134	-	24.827	-
Provisões		332	13	332	13
		<b>(385)</b>	<b>16.900</b>	<b>(4.423)</b>	<b>16.553</b>
<b>VARIAÇÕES NOS ATIVOS E PASSIVOS</b>					
<b>AUMENTO (REDUÇÃO) NO ATIVO</b>					
Contas a receber		7.214	(6.024)	9.878	(7.925)
Impostos a recuperar		(895)	(2.875)	(970)	(2.908)
Outros créditos		607	(1.835)	632	304
<b>AUMENTO (REDUÇÃO) DE PASSIVO</b>					
Fornecedores		(1.657)	(3.572)	663	(3.591)
Obrigações trabalhistas		9.871	11.358	11.081	14.068
Obrigações tributárias		17.334	17.761	20.166	17.526
Outras contas a pagar		1.762	1.690	2.339	1.808
Juros pagos		(14.607)	(6.743)	(14.607)	(6.743)
<b>Fluxo de caixa gerado nas atividades operacionais</b>		<b>19.244</b>	<b>26.660</b>	<b>24.759</b>	<b>29.092</b>
<b>FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO</b>					
Pagamento de cotas adquiridas de controladas		(614)	(10.246)	(614)	(10.246)
Aplicações financeiras		327	1.011	2.284	1.011
Alienações de ativo imobilizado e intangível		465	-	465	-
Aquisições de ativo imobilizado e intangível		(4.054)	(7.386)	(8.908)	(10.852)
<b>Caixa líquido aplicado nas atividades de investimento</b>		<b>(3.876)</b>	<b>(16.621)</b>	<b>(6.773)</b>	<b>(20.087)</b>
<b>FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO</b>					
Arrendamentos mercantis pagos		(4.143)	(5.850)	(7.025)	(5.850)
Captação de empréstimos e financiamentos	15	26.514	7.601	26.514	7.601
Amortização de empréstimos e financiamentos	15	(54.904)	(20.397)	(54.904)	(20.397)
<b>Caixa líquido oriundo das atividades de financiamento</b>		<b>(32.533)</b>	<b>(18.646)</b>	<b>(35.415)</b>	<b>(18.646)</b>
<b>SALDO DE CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA</b>					
Caixa e equivalentes de caixa no início do período	8	33.782	42.287	34.391	45.136
Caixa e equivalentes de caixa no final do período	8	16.617	33.680	16.962	35.495
<b>REDUÇÃO DE CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA</b>		<b>(17.165)</b>	<b>(8.607)</b>	<b>(17.429)</b>	<b>(9.641)</b>

## Notas Explicativas

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis intermediárias.

**Notas Explicativas****DEMONSTRAÇÕES DO VALOR ADICIONADO**

Períodos de seis meses findo em 30 de junho de 2022 e 2021

(Em milhares de reais – R\$)

	Notas	Controladora		Consolidado	
		30/06/2022	30/06/2021	30/06/2022	30/06/2021
<b>1. RECEITAS</b>		<b>248.420</b>	<b>290.673</b>	<b>261.363</b>	<b>298.965</b>
Vendas de serviços	20	247.808	288.107	259.530	296.427
Outras receitas operacionais		675	2.319	2.163	2.384
Provisão para créditos de liquidação duvidosa		(63)	247	(330)	154
<b>2. INSUMOS E SERVIÇOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS</b>		<b>(40.192)</b>	<b>(45.670)</b>	<b>(46.025)</b>	<b>(45.333)</b>
Custos dos serviços prestados		(22.734)	(27.299)	(26.624)	(26.367)
Materiais, energia, serviços de terceiros e outros		(17.458)	(18.371)	(19.401)	(18.966)
<b>3. VALOR ADICIONADO BRUTO (1 ; 2)</b>		<b>208.228</b>	<b>245.003</b>	<b>215.338</b>	<b>253.632</b>
<b>4. DEPRECIAÇÃO E AMORTIZAÇÃO</b>		<b>(15.188)</b>	<b>(19.643)</b>	<b>(18.307)</b>	<b>(21.550)</b>
Depreciação e amortização	21	(15.188)	(19.643)	(18.307)	(21.550)
<b>5. VALOR ADICIONADO LÍQUIDO (3 ; 4)</b>		<b>193.040</b>	<b>225.360</b>	<b>197.031</b>	<b>232.082</b>
<b>6. VALOR ADICIONADO RECEBIDO EM TRANSFERÊNCIA</b>		<b>(6.266)</b>	<b>(2.083)</b>	<b>1.109</b>	<b>266</b>
Resultado de equivalência patrimonial	11	(7.359)	(2.330)	-	-
Receitas financeiras	22	1.093	247	1.109	266
<b>7. VALOR ADICIONADO PARA DISTRIBUIÇÃO (5 + 6)</b>		<b>186.774</b>	<b>223.277</b>	<b>198.140</b>	<b>232.348</b>
<b>8. DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO</b>		<b>186.774</b>	<b>223.277</b>	<b>198.140</b>	<b>232.348</b>
<b>PESSOAL</b>	21	<b>182.110</b>	<b>185.422</b>	<b>190.905</b>	<b>193.047</b>
Remuneração direta		123.895	127.372	129.964	132.329
Benefícios		29.413	29.850	30.699	30.926
FGTS		12.614	12.108	13.429	12.706
Outros		16.188	16.092	16.813	17.086
<b>IMPOSTOS, TAXAS E CONTRIBUIÇÕES</b>		<b>27.642</b>	<b>29.573</b>	<b>29.096</b>	<b>30.519</b>
Federais		17.467	18.463	18.635	19.249
Municipais		10.175	11.110	10.461	11.270
<b>REMUNERAÇÃO DO CAPITAL DE TERCEIROS FINANCIADORES</b>		<b>42.963</b>	<b>20.774</b>	<b>44.080</b>	<b>21.274</b>
Despesas financeiras	22	37.702	17.255	38.448	17.380
Aluguéis		5.261	3.519	5.632	3.894
<b>REMUNERAÇÃO DO CAPITAL PRÓPRIO</b>		<b>(65.941)</b>	<b>(12.492)</b>	<b>(65.941)</b>	<b>(12.492)</b>
Prejuízo do período		(65.941)	(12.492)	(65.941)	(12.492)

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis intermediárias.

## Notas Explicativas

# 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, 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 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

## Notas Explicativas

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 INFORMAÇÕES CONTÁBEIS INTERMEDIÁRIAS

As informações contábeis 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 contábeis 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 contábeis 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 contábeis 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.

## Notas Explicativas

A emissão das informações trimestrais foi autorizada pela Diretoria Executiva e pelo Conselho de Administração em 16 de Agosto de 2022.

### 2.1 Impactos do COVID-19 (Coronavírus):

No início de 2021, a segunda onda da COVID-19 e o surgimento da variante Delta mantiveram os efeitos relacionadas a Pandemia do Coronavírus em escala nacional e, conseqüentemente, sob o ambiente de negócios. O início da vacinação em massa, em especial a partir do segundo trimestre, amenizou parcialmente este efeito reduzindo a quantidade de casos, em especial os graves e mortes advindos do vírus conforme avanço da primeira e segunda dose das vacinas, porém, não o suficiente para reverter todos efeitos percebidos em nosso negócio, especialmente relacionado a um alto absenteísmo advindo de profissionais com casos suspeitos e comprovados da doença. Durante o último trimestre do ano o surgimento da variante Omicron interrompeu o ciclo de queda de casos e ligou um novo sinal de alerta uma vez que, apesar de menos graves, os casos aumentaram novamente.

Nesse ambiente, a Companhia adotou medidas para amenizar os impactos gerados pela pandemia em suas operações, das quais destacam-se: i) Criação de estrutura para testagem de funcionários evitando com isto o contágio e o absenteísmo de casos suspeitos, porém negativos. ii) Organização de estrutura para testes em domicílio. iii) Adequação dos modelos de Home Agent / Home Office (integral ou parcial) conforme evolução da pandemia e necessidade do negócio.

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 2022, 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

A Companhia revisou e atualizou seus planos de negócio para os próximos períodos considerando o cenário atual impactado pela COVID-19. Realizou, ainda, novas análises referentes à necessidade de redução ao valor recuperável os seus ativos considerando as premissas utilizadas quando da elaboração das demonstrações financeiras anuais de 31 de dezembro de 2021, bem como eventos ocorridos até 30 de Junho de 2022, incluindo os novos impactos relacionados à COVID-19, e não identificou a necessidade de constituição de provisão para redução ao valor recuperável de seus ativos, uma vez que não houve queda sensível em seu valor de mercado ou mudanças significativas com efeito adverso durante o período avaliado.

### 2.2 Plano de Transformação

#### Contexto

No 1º semestre de 2022 (1S22), as principais atividades de negócios da Companhia foram afetadas por regulamentações governamentais emitidas pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), dentre as quais se destacam (i) a implantação do código 0303 para as operações de telemarketing e televendas ativo; e (ii) a medida cautelar para combate às chamadas *robocalls*; e (iii) a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon)

## Notas Explicativas

emitiu o Despacho nº 25/2022, proibindo ligações consideradas abusivas no conceito de "mar aberto", ou seja, clientes que não fornecem "optin" para serem contatados, o que impactou operações com essa característica. Em adição, o negócio da Companhia também foi afetado pelo contexto macroeconômico nacional, o qual apresentou retração na oferta de crédito diante da elevação das taxas de juros e inflação.

Adicionalmente, outros efeitos relevantes impactaram o resultado do 1S22: (i) a Companhia realizou implantação robusta para ampliar a segurança da informação no atendimento de clientes do segmento financeiro; (ii) redução estratégica de parte de suas operações com margens baixas; (iii) elevação da estrutura de custos pelo acordo coletivo de São Paulo (data-base Janeiro), ao passo em que os principais contratos com clientes com reajuste na mesma data-base foram concluídos e efetivados apenas em Julho; e (iv) aumento da despesa financeira motivada pelo acréscimo no endividamento tributário e da elevação das taxas de juros e inflação, parcialmente atenuado pela redução do endividamento bancário.

Diante deste contexto, a Companhia apurou prejuízo de R\$ 65,9 milhões no 1º semestre de 2022 (R\$ 12,5 milhões em 2021).

O Conselho de Administração da Companhia iniciou no 2º trimestre de 2022 um projeto de transformação, envolvendo duas consultorias, especializadas em *turnaround*, para contribuir na estruturação de um plano de curto e médio prazo, visando equalizar e equilibrar o fluxo de caixa para auxiliar na reversão deste cenário, bem como buscar melhorias na eficiência operacional. O escopo deste projeto envolve os seguintes temas: (i) revisão das estruturas administrativa e operacional; (ii) renegociação contratual com clientes específicos; (iii) revisão da eficiência operacional; (iv) otimização da utilização da infraestrutura física da Companhia; (v) revisão do modelo de negócios da Companhia; (vi) renegociação das dívidas bancárias e dos parcelamentos tributários; dentre outros.

A visão estratégica da Companhia está focada em estar cada vez mais próxima dos clientes, oferecendo serviços cuja qualidade seja percebida e valorizada, sustentada pelo importante processo de inovação. Outro objetivo constantemente perseguido é a melhoria do nível de atendimento ao cliente, o qual tem sido percebido por nossos parceiros e corroborado por nossos colaboradores.

A seguir estão apresentadas as ações realizadas até o momento, bem como a expectativa de conclusão das ações em andamento relacionadas ao plano de transformação da Companhia:

### **(i) Revisão das estruturas administrativa e operacional**

Com o objetivo de reduzir custos e despesas e otimizar o resultado da Companhia, a Administração emvidou esforços para reduzir as taxas de ocupação, diminuindo a quantidade de colaboradores de forma substancial durante o 1º semestre de 2022 mantendo níveis similares de faturamento, reduzindo profissionais de menor produtividade (3º e 4º quartis). Além da área operacional, a área administrativa também foi objeto de revisão neste período.

A Companhia iniciou o ano de 2022 com 11.876 pessoas e, atualmente, está com 20% de redução, sendo composta por 9.460 pessoas. A taxa de ocupação da Companhia reduziu em 12%, saindo de 1,89 no início de 2022 para 1,67 em 28.07.2022. Estão previstas novas reduções de pessoas e da taxa de ocupação até o final do ano, à medida em que renegociações contratuais com clientes migrarem o formato de remuneração da Companhia, conforme descrito no item (iii) a seguir.

Nas despesas administrativas, a Companhia está em processo de avaliação de reduções de parte de suas estruturas, simplificando e otimizando processos operacionais, bem como

## Notas Explicativas

revisitando os fornecedores e consultores contratados. A redução de pessoas nas áreas administrativas foi realizada ao final de junho, com 130 desligamentos e economia mensal de R\$ 1.000.

### **(ii) Renegociação contratual com principais clientes**

A Companhia selecionou os principais clientes para renegociação contratual, seja para reavaliação do valor por posição de atendimento e/ou por modelo de negócio, buscando transformar operações de posição de atendimento fixa, na qual somos remunerados por provimento, para modelo de remuneração variável, cuja remuneração independe de provimento e está relacionada ao volume de produção.

Neste contexto, as renegociações contratuais com o principal cliente da Companhia estão parcialmente finalizadas, tendo sido concluídas as discussões de revisão de remuneração em julho de 2022, e em vias de conclusão sobre o modelo de negócios.

Os principais clientes da Companhia também estão com interações em andamento, visando os mesmos objetivos descritos acima.

### **(iii) Revisão da eficiência operacional**

A Companhia avaliou a rentabilidade de seus principais contratos e optou por cancelar operações não rentáveis durante o 1º semestre de 2022, em especial, operações com margem de contribuição interiores a 15%.

Em adição, parte do escopo de trabalho da consultoria contratada está voltada para revisão dos processos da Companhia, tanto na área de negócios quanto nas áreas administrativas, buscando simplificar e otimizar processos, reduzindo os custos e despesas necessários.

### **(iv) Otimização da utilização da infraestrutura física da Companhia**

A Companhia redimensionou o parque de posições de atendimento, priorizando localidades e sites com custos operacionais menores. Neste contexto, no 1º semestre de 2022 a Companhia desmobilizou 2 sites operacionais e parte de outro, em Santa Catarina, e prevê a desmobilização integral deste site até o final de 2022, além da devolução de outros 3 sites, otimizando a infraestrutura física da Companhia e reduzindo respectivos custos.

### **(v) Revisão do modelo de negócios da Companhia**

Está em andamento a revisão do modelo de negócios da Companhia, com o drive estratégico de Digital First, o qual prevê a redução da utilização de pessoas para realização de uma venda para o cliente final, aumentando a utilização de tecnologia e inteligência artificial para esse processo.

### **(vi) Renegociação das dívidas bancárias e dos parcelamentos tributários**

A Companhia apresenta elevada alavancagem operacional, a partir dos saldos dos endividamentos bancário e tributário, o qual gera impacto de despesas financeiras relevante. Nesse contexto, a Companhia está em processo de renegociação das dívidas juntos aos credores e ao fisco, com o objetivo de alongar o *duration* das dívidas e ampliar o volume de crédito, para financiamento de suas ações de turnaround.

Até o momento, a Companhia concluiu a renegociação das debêntures pelas notas comerciais, alongando o fluxo de pagamentos desta dívida, no montante de R\$ 63.000 (Nota 15). As demais dívidas bancárias e parcelamentos (Notas 17 e 28) seguem em negociação, com perspectiva de conclusão até o final do exercício de 2022.

## Notas Explicativas

A Companhia irá renegociar todos os parcelamentos tributários em vigor, buscando alongar o vencimento dos parcelamentos e readequar o fluxo de caixa de curto e médio prazos. A Medida Provisória nº 1.090-A/21 transformada em Projeto de Lei de Conversão nº12/22, que dentre outras deliberações amplia os benefícios descritos na Lei nº13.988/20 que prevê condições necessárias à realização da transação na cobrança da dívida ativa da União. A transação prevê abatimento de grande parte de juros e multa e utilização do prejuízo fiscal para reduzir o saldo restante.

### Continuidade das operações

As Informações Trimestrais do período findo em 30 de junho de 2022, foram preparadas no pressuposto da continuidade normal dos negócios da Companhia. A Administração da Companhia considera que o plano de transformação acima mencionado reflete a capacidade da Companhia manter a perspectiva de crescimento sustentável dos resultados e a adequada continuidade das suas operações. A Companhia tem obtido êxito no cumprimento das estratégias estabelecidas no Plano de Transformação até o momento e, embora não existam indícios neste sentido, ressalta-se as condições e circunstâncias que, por sua própria natureza, indicam incertezas que podem afetar o êxito do Plano de Transformação e, eventualmente, suscitar dúvidas substanciais sobre a capacidade da Companhia continuar em operação, as quais poderão promover impactos (i) na realização dos seus ativos, inclusive, mas não limitado, ao ágio por expectativa de rentabilidade futura e outros ativos intangíveis, e (ii) no cumprimento com certas obrigações pelos valores reconhecidos em suas demonstrações financeiras. Confirmamos divulgamos todas as informações relevantes para a elaboração das informações contábeis intermediárias de acordo com o pressuposto da continuidade operacional.

Embora a Companhia apresente, em 30 de junho de 2022, prejuízos acumulados de R\$ 145.636, passivo a descoberto no valor de R\$ 81.759 e capital circulante líquido negativo em R\$ 220.760, a Administração considera que, as principais ações acima mencionadas, refletem a capacidade da Companhia manter a perspectiva de crescimento sustentável dos resultados e a adequada continuidade das suas operações.

Com relação à estruturação do negócio, a presença de mercado da Companhia é relevante e competitiva, atuando com os maiores clientes dos segmentos operacionais do mercado.

## 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 2021 (Notas 2 e 3).

## Notas Explicativas

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 2022.

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 2021, 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 informações financeiras está abaixo apresentada:

	Controladora		Consolidado	
	30/06/2022	30/06/2021	30/06/2022	30/06/2021
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 8)	16.714	33.680	17.059	35.495
Aplicações financeiras	4.267	4.186	4.627	4.186
Contas a receber de clientes (Nota 9)	123.663	160.890	137.790	167.348
	<b>145.004</b>	<b>198.756</b>	<b>159.476</b>	<b>207.029</b>

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

## Notas Explicativas

### (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 2022 e dezembro de 2021 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 30/06/2022						
Contraparte	Vencimento	Compra/Venda	Taxa futura ativa	Saldo junho/2022	Notional	
CCB	abril/2023	Compra	5,75	(101)	1.349	
CCB	março/2023	Compra	5,75	(62)	652	
CCB	dezembro/2022	Compra	5,75	(186)	1.877	
CCB	agosto/2023	Compra	5,75	(230)	2.940	
BRADESCO			5,75	(267)	2.579	
				<b>(846)</b>	<b>9.397</b>	

INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVATIVOS EM 31/12/2021						
Contraparte	Vencimento	Compra/Venda	Taxa futura ativa	Saldo dez/2021	Notional	
CCB	outubro/2022	Compra	5,75	(73)	2.050	
CCB	agosto/2022	Compra	5,75	(36)	941	
CCB	abril/2022	Compra	5,75	(132)	2.771	
CCB	dezembro/2022	Compra	5,75	(112)	3.352	
				<b>(353)</b>	<b>9.114</b>	

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

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

O reflexo dos instrumentos financeiros derivativos, registrados no resultado do 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.

## Notas Explicativas

O excesso de caixa mantido pela Companhia, além do saldo exigido para administração do capital circulante. 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
<b>EM 30 DE JUNHO DE 2022</b>			
Fornecedores	17.303	-	-
Empréstimos e financiamentos	125.813	7.768	-
Aquisição de controladas	2.032	-	-
Arrendamentos mercantis	5.287	8.776	4.389
<b>EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021</b>			
Fornecedores	18.960	-	-
Empréstimos e financiamentos	100.320	62.605	-
Aquisição de controladas	2.714	-	-
Arrendamentos mercantis	5.287	8.775	4.389
	Consolidado		
	Menos de um ano	Entre um e três anos	Entre três e cinco anos
<b>EM 30 DE JUNHO DE 2022</b>			
Fornecedores	21.035	-	-
Empréstimos e financiamentos	125.813	7.768	-
Aquisição de controladas	2.032	-	-
Arrendamentos mercantis	5.516	9.373	6.009
<b>EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021</b>			
Fornecedores	20.372	-	-
Empréstimos e financiamentos	100.320	62.605	-
Aquisição de controladas	2.714	-	-
Arrendamentos mercantis	5.516	9.373	6.009

### (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:

**Notas Explicativas**

INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVATIVOS	30/06/2022		
	Ativo	Passivo	Notional
Contratos de câmbio a termo - R\$ para US\$ (Nota 15)	-	846	9.397
Empréstimos em US\$ (Nota 15)	-	9.397	-
<b>Saldos em 30 de junho de 2022</b>	<b>-</b>	<b>10.243</b>	<b>9.397</b>

INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVATIVOS	31/12/2021		
	Ativo	Passivo	Notional
Contratos de câmbio a termo - R\$ para US\$ (Nota 15)	-	353	9.114
Empréstimos em US\$ (Nota 15)	-	9.114	-
<b>Saldos em 31 de dezembro de 2021</b>	<b>-</b>	<b>9.467</b>	<b>9.114</b>

Operação	Risco	Cenário				
		Provável	25%	50%	-25%	-50%
Hedge Dívida em US\$	Dívida (Risco aumento US\$)	274	343	411	(206)	(137)
	Derivativo (Risco queda US\$)	274	343	411	(206)	(137)
	<b>Efeito líquido</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

O cenário provável utiliza a taxa de câmbio projetada a R\$ 5,10, com base nas projeções do Banco Central do Brasil, conforme relatório Focus datado de 01 de julho de 2022.

**(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 10,50% 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. Uma parcela das aplicações de caixa e equivalentes estão atreladas a garantias de empréstimo. Para esta parcela, apresentamos a análise de sensibilidade a seguir:

Operação	Risco	Cenário				
		Provável	25%	50%	-25%	-50%
Aplicações financeiras	Variação do CDI	849	1.062	1.274	637	425

## Notas Explicativas

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

Operação	Risco	Cenário				
		Provável	25%	50%	-25%	-50%
Empréstimos e financiamentos	Variação do CDI	25.545	31.931	38.318	19.159	12.773

### 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	
		30/06/2022	31/12/2021	30/06/2022	31/12/2021
Empréstimos e financiamentos	15	133.581	162.926	133.581	162.926
Caixa e equivalentes de caixa	8	(16.617)	(33.782)	(16.962)	(34.391)
Aplicações financeiras		(4.724)	(5.051)	(4.724)	(7.008)
Instrumentos financeiros derivativos	4.1c	846	353	846	353
Dívida líquida		<b>113.086</b>	<b>124.446</b>	<b>112.741</b>	<b>121.880</b>
Total do patrimônio líquido	19	<b>(81.759)</b>	<b>(15.818)</b>	<b>(81.759)</b>	<b>(15.818)</b>
<b>TOTAL DO CAPITAL</b>		<b>31.327</b>	<b>108.628</b>	<b>30.982</b>	<b>106.062</b>
Índice de alavancagem financeira - %		361,0	114,6	363,9	114,9

### 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.

## Notas Explicativas

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 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:

		<b>Controladora</b>			
		<b>30/06/2022</b>			
		<b>Nível 1</b>	<b>Nível 2</b>	<b>Nível 3</b>	<b>Total</b>
<b>Passivos financeiros ao valor justo por meio do resultado</b>					
Instrumentos financeiros derivativos		-	(846)	-	(846)
		<b>Controladora</b>			
		<b>31/12/2021</b>			
		<b>Nível 1</b>	<b>Nível 2</b>	<b>Nível 3</b>	<b>Total</b>
<b>Passivos financeiros ao valor justo por meio do resultado</b>					
Instrumentos financeiros derivativos		-	(353)	-	(353)

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

## Notas Explicativas

## 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:

	Consolidado				
	30/06/2022				
	Contact	Cobrança	Cxdzain	Code7	Consolidado
Receita operacional líquida	119.190	75.917	4.562	31.140	230.808
Custo dos serviços prestados	(95.666)	(60.108)	(3.760)	(16.406)	(175.940)
<b>Lucro bruto</b>	<b>23.524</b>	<b>15.809</b>	<b>802</b>	<b>14.734</b>	<b>54.868</b>
<b>MARGEM BRUTA</b>	<b>19,74%</b>	<b>20,82%</b>	<b>17,57%</b>	<b>47,32%</b>	<b>23,77%</b>

	Consolidado				
	30/06/2021				
	Contact	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)
<b>Lucro bruto</b>	<b>45.278</b>	<b>17.794</b>	<b>548</b>	<b>13.679</b>	<b>77.299</b>
<b>MARGEM BRUTA</b>	<b>30,03%</b>	<b>21,49%</b>	<b>24,74%</b>	<b>46,44%</b>	<b>29,14%</b>

As receitas brutas dos três principais clientes da Companhia representam 45% (aproximadamente 53,7% da receita total em 30 de junho de 2021). 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.

## Notas Explicativas

### 6. INSTRUMENTOS FINANCEIROS POR CATEGORIA

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

	Nota	Controladora		Consolidado	
		30/06/2022	31/12/2021	30/06/2022	31/12/2021
<b>Ativos Financeiros:</b>					
<b>Custo amortizado</b>					
Caixa e equivalentes de caixa	8	16.617	33.782	16.962	34.391
Aplicações financeiras		4.724	5.051	4.724	7.008
Contas a receber de clientes	9	123.663	157.634	137.790	163.129
<b>Passivos Financeiros:</b>					
<b>Custo amortizado</b>					
Fornecedores	14	17.303	18.960	21.035	20.372
Empréstimos e financiamentos	15	133.581	162.925	133.581	162.925
Arrendamentos mercantis	26	18.451	16.373	20.898	18.907
Aquisição de controladas	11	2.032	2.714	2.032	2.714
Outras contas a pagar		3.055	1.292	4.865	2.523
<b>Valor justo por meio do resultado</b>					
Instrumentos financeiros derivativos	15	846	353	846	353

### 7. QUALIDADE DO CRÉDITO DOS ATIVOS FINANCEIROS

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

	Controladora		Consolidado	
	30/06/2022	31/12/2021	30/06/2022	31/12/2021
<b>CONTAS A RECEBER DE CLIENTES</b>				
Contrapartes com classificação externa de crédito (Standard & Poor's)				
BB	75.030	80.905	75.030	80.905
B	52	70	52	70
	<b>75.082</b>	<b>80.975</b>	<b>75.082</b>	<b>80.975</b>
Contrapartes sem classificação externa de crédito				
Grupo 1	10.791	10.549	17.726	10.549
Grupo 2	37.749	65.999	44.938	71.493
Grupo 3	41	111	44	112
	<b>48.581</b>	<b>76.659</b>	<b>62.708</b>	<b>82.154</b>
<b>TOTAL DE CONTAS A RECEBER DE CLIENTES (NOTA 9)</b>	<b>123.663</b>	<b>157.634</b>	<b>137.790</b>	<b>163.129</b>

- 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)

## Notas Explicativas

com algumas inadimplências no passado.

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

## 8. CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA

	Controladora		Consolidado	
	30/06/2022	31/12/2021	30/06/2022	31/12/2021
Bancos	12.087	15.125	12.432	15.734
Aplicações financeiras	4.627	18.657	4.627	18.657
	<b>16.714</b>	<b>33.782</b>	<b>17.059</b>	<b>34.391</b>

Os equivalentes de caixa são mantidos com a finalidade de atender a compromissos de caixa de curto prazo e não para investimento ou outros fins. A Companhia considera equivalentes de caixa uma aplicação financeira de conversibilidade imediata em um montante conhecido de caixa, sujeita a um insignificante risco de perda de valor, estão representadas por aplicações financeiras em certificados de depósito bancário com compromisso de recompra e são resgatáveis em prazo inferior a 90 dias da data das respectivas operações.

As aplicações 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% (2021 – 93% a 106%) e por Operações Compromissadas que são remuneradas com base na variação do Certificado de Depósito Interbancário entre 65% e 86% (2021 – 65% a 85%). As receitas financeiras geradas por essas aplicações financeiras são registradas como receitas financeiras.

## 9. CONTAS A RECEBER DE CLIENTES

	Controladora		Consolidado	
	30/06/2022	31/12/2021	30/06/2022	31/12/2021
Contas a receber de clientes	129.856	161.941	144.343	167.530
Ajuste a valor presente	(5.305)	(3.483)	(5.305)	(3.483)
Perda por redução ao valor recuperável	(888)	(824)	(1.248)	(918)
<b>Contas a receber de clientes, líquidas</b>	<b>123.663</b>	<b>157.634</b>	<b>137.790</b>	<b>163.129</b>
Ativo circulante	109.670	137.786	123.797	143.281
Ativo não circulante	13.993	19.848	13.993	19.848

### CONTAS A RECEBER POR VENCIMENTO

	Controladora		Consolidado	
	30/06/2022	31/12/2021	30/06/2022	31/12/2021
A vencer	126.309	151.487	138.525	157.076
<b>Vencidos:</b>				
Até 30 dias	761	2.466	1.030	2.466
De 31 a 60 dias	363	429	423	429
De 61 a 90 dias	121	133	157	133
De 91 a 180 dias	623	219	777	219
Há mais de 180 dias	1.679	7.207	3.431	7.207
<b>Total</b>	<b>129.856</b>	<b>161.941</b>	<b>144.343</b>	<b>167.530</b>

## Notas Explicativas

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

	Controladora		Consolidado	
	30/06/2022	31/12/2021	30/06/2022	31/12/2021
Saldo no início do período	(824)	(1.154)	(918)	(1.154)
Adições (reversões)	(64)	330	(330)	236
<b>Saldo no final do período</b>	<b>(888)</b>	<b>(824)</b>	<b>(1.248)</b>	<b>(918)</b>

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	
	30/06/2022	31/12/2021	30/06/2022	31/12/2021
PIS e COFINS a recuperar	2.825	2.825	2.829	2.829
ISS a recuperar	266	160	287	181
INSS a recuperar	4.201	4.201	4.399	4.338
	<b>7.292</b>	<b>7.186</b>	<b>7.515</b>	<b>7.348</b>

### IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL A RECUPERAR

	Controladora		Consolidado	
	30/06/2022	31/12/2021	30/06/2022	31/12/2021
Imposto de renda a recuperar	9.572	8.782	9.649	8.850
Contribuição social a recuperar	538	539	559	555
	<b>10.110</b>	<b>9.321</b>	<b>10.208</b>	<b>9.405</b>

## 11. INVESTIMENTOS

	Controladora		Consolidado	
	30/06/2022	31/12/2021	30/06/2022	31/12/2021
Code7 Software e Plataformas de Tecnologias Ltda. (a)	24.290	31.649	-	-
<b>Investimento em controladas</b>	<b>24.290</b>	<b>31.649</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Cotas de investimentos – Unicred	231	231	231	231
Outros	-	-	171	171
<b>Outros investimentos</b>	<b>231</b>	<b>231</b>	<b>402</b>	<b>402</b>
	<b>24.521</b>	<b>31.880</b>	<b>402</b>	<b>402</b>

## Notas Explicativas

### (a) Movimentação dos investimentos em controladas

	30/06/2022	31/12/2021
	Code7	Code7
Investimentos em controladas no início do período	31.649	40.587
Resultado de equivalência patrimonial	(6.088)	(6.396)
(-) Realização de valor justo	(1.271)	(2.542)
<b>Investimentos em controladas no final do período</b>	<b>24.290</b>	<b>31.649</b>

### (b) Informações sintéticas de controladas

	30/06/2022				
Code7	Total do Ativo	Patrimônio líquido ajustado	Ágio na aquisição da controlada	Prejuízo do período	Participação no capital social (%)
	33.958	15.255	16.973	(6.088)	100,00
	31/12/2021				
Code7	Total do Ativo	Patrimônio líquido ajustado	Ágio na aquisição da controlada	Prejuízo do exercício	Participação no capital social (%)
	22.651	14.676	16.973	(6.396)	100,00

#### ■ AQUISIÇÃO DE CONTROLADAS – SALDO A PAGAR

A aquisição do investimento acima descrito foi realizada com pagamento parcial à vista e parcelamento de saldo devedor, corrigido pela variação mensal do CDI.

	Controladora/Consolidado	
	30/06/2022	31/12/2021
Saldo inicial	2.714	18.094
Amortizações	(614)	(14.875)
Juros pagos	(119)	(1.541)
Juros apropriados	51	1.036
<b>Saldo final</b>	<b>2.032</b>	<b>2.714</b>

## Notas Explicativas

### 12. IMOBILIZADO

O ativo imobilizado tem o seu valor recuperável analisado periodicamente, sendo que em 30 de junho de 2022 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	Total
Taxa de depreciação - %	10%	10%	20%	14%		34%	
<b>Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2020</b>	<b>7.617</b>	<b>5.099</b>	<b>18.710</b>	<b>23.563</b>	<b>146</b>	<b>17.740</b>	<b>72.875</b>
Adições	123	417	2.630	941	15	7.255	11.381
Depreciação	(735)	(479)	(3.148)	(4.154)	-	(4.646)	(13.162)
<b>Saldo contábil líquido em 30 de junho 2021</b>	<b>7.005</b>	<b>5.037</b>	<b>18.192</b>	<b>20.350</b>	<b>161</b>	<b>20.349</b>	<b>71.094</b>
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)
	<b>7.005</b>	<b>5.037</b>	<b>18.192</b>	<b>20.350</b>	<b>161</b>	<b>20.349</b>	<b>71.094</b>
<b>Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2021</b>	<b>6.375</b>	<b>4.895</b>	<b>17.802</b>	<b>17.378</b>	<b>178</b>	<b>14.744</b>	<b>61.372</b>
Adições	22	110	907	392	-	7.120	8.551
Baixas	(171)	(234)	(29)	-	(31)	(2.408)	(2.873)
Transferências	-	-	(1.552)	(467)	-	-	(2.019)
Depreciação	(546)	(239)	(3.416)	(3.143)	-	(1.582)	(8.926)
<b>Saldo contábil líquido em 30 de junho de 2022</b>	<b>5.680</b>	<b>4.532</b>	<b>13.712</b>	<b>14.160</b>	<b>147</b>	<b>17.874</b>	<b>56.105</b>
Custo histórico	15.082	9.954	56.858	80.609	147	43.652	206.302
Depreciação acumulada	(9.402)	(5.422)	(43.146)	(66.449)	-	(25.778)	(150.197)
	<b>5.680</b>	<b>4.532</b>	<b>13.712</b>	<b>14.160</b>	<b>147</b>	<b>17.874</b>	<b>56.105</b>

## Notas Explicativas

## Consolidado

	Móveis e utensílios	Máquinas e equipamentos	Equipamentos de processamento de dados	Benfeitorias propriedade de terceiros	Imobilizado em andamento	Arrendamentos	Total
Taxa de depreciação - %	10%	10%	20%	14%		34%	
<b>Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2020</b>	<b>7.661</b>	<b>5.111</b>	<b>19.060</b>	<b>23.572</b>	<b>146</b>	<b>17.740</b>	<b>73.290</b>
Adições	123	417	2.654	941	15	7.255	11.405
Depreciação	(740)	(482)	(3.201)	(4.154)	-	(4.646)	(13.223)
<b>Saldo contábil líquido em 30 de junho de 2021</b>	<b>7.044</b>	<b>5.046</b>	<b>18.513</b>	<b>20.359</b>	<b>161</b>	<b>20.349</b>	<b>71.472</b>
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)
	<b>7.044</b>	<b>5.046</b>	<b>18.513</b>	<b>20.359</b>	<b>161</b>	<b>20.349</b>	<b>71.472</b>
<b>Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2021</b>	<b>6.410</b>	<b>4.902</b>	<b>18.358</b>	<b>17.387</b>	<b>178</b>	<b>17.267</b>	<b>64.502</b>
Adições	22	110	1.011	392	-	7.120	8.655
Baixas	(171)	(234)	(29)	-	(31)	(2.408)	(2.873)
Depreciação	(547)	(240)	(3.604)	(3.182)	-	(1.771)	(9.344)
<b>Saldo contábil líquido em 30 de junho de 2022</b>	<b>5.714</b>	<b>4.538</b>	<b>15.736</b>	<b>14.597</b>	<b>147</b>	<b>20.208</b>	<b>60.940</b>
Custo histórico	15.224	10.020	61.961	81.102	147	46.207	214.661
Depreciação acumulada	(9.510)	(5.482)	(46.225)	(66.505)	-	(25.999)	(153.721)
	<b>5.714</b>	<b>4.538</b>	<b>15.736</b>	<b>14.597</b>	<b>147</b>	<b>20.208</b>	<b>60.940</b>

O saldo de imobilizado em andamento em 30 de junho de 2022 refere-se substancialmente aos gastos incorridos na aquisição de máquinas, outros ativos (cotas de consórcio).

Existem bens dados em garantias de operações de crédito. Os montantes são demonstrados na N.E. 15 – Empréstimos e Financiamentos.

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

	Controladora/Consolidado	
	30/06/2022	31/12/2021
Móveis e utensílios	1.367	411
Máquinas e equipamentos	867	30
Equipamentos de informática	25.556	23.482
Benfeitorias em propriedades de terceiros	40.196	21.812
	<b>67.896</b>	<b>45.735</b>

## Notas Explicativas

## 13. INTANGÍVEL

	Período de amortização	Controladora		Consolidado	
		30/06/2022	31/12/2021	30/06/2022	31/12/2021
Ágio aquisição Flex Cobrança		32.214	32.214	32.214	32.214
Ágio aquisição Code7		-	-	16.973	16.973
<b>Ágio na aquisição de controladas</b>		<b>32.214</b>	<b>32.214</b>	<b>49.187</b>	<b>49.187</b>
Carteira de clientes	7 anos	24.056	24.056	24.056	24.056
Marca	2 anos	8.591	8.591	8.591	8.591
Amortização mais valia		(32.647)	(30.929)	(32.647)	(30.929)
<b>Intangíveis oriundos da aquisição da Flex Cobrança</b>		<b>-</b>	<b>1.718</b>	<b>-</b>	<b>1.718</b>
Carteira de clientes	7 anos	1.688	1.688	1.688	1.688
Marca	2 anos	28	28	28	28
Amortização mais valia		(1.359)	(1.245)	(1.359)	(1.245)
<b>Intangíveis oriundos da aquisição da Primius</b>		<b>357</b>	<b>471</b>	<b>357</b>	<b>471</b>
Carteira de clientes	13 anos	-	-	13.071	13.071
Marca	8 anos	-	-	2.921	2.921
Software	7 anos	-	-	5.033	5.033
Acordo de não competição		-	-	2.638	2.638
Amortização acumulada		-	-	(8.897)	(7.626)
<b>Intangíveis oriundos da aquisição da Code7</b>		<b>-</b>	<b>-</b>	<b>14.766</b>	<b>16.037</b>
Softwares – licenças de uso	5 anos	24.144	23.207	24.351	23.413
Desenvolvimento de softwares – custo	5 anos	28.008	26.321	45.172	38.737
Cessão de carteira de clientes	5 anos	4.521	4.521	4.521	4.521
Amortização acumulada		(37.502)	(33.072)	(41.139)	(35.280)
<b>Outros intangíveis</b>		<b>19.171</b>	<b>20.977</b>	<b>32.905</b>	<b>31.391</b>
		<b>51.742</b>	<b>55.380</b>	<b>97.215</b>	<b>98.804</b>

### MOVIMENTAÇÃO

	Controladora	Consolidado
<b>Saldo líquido em 31 de dezembro e 2020</b>	<b>64.362</b>	<b>103.930</b>
Adições	602	2.270
Amortização	(3.260)	(4.126)
<b>Saldo contábil líquido em 30 de junho de 2021</b>	<b>61.704</b>	<b>102.074</b>
Custo histórico	117.448	164.403
Amortização acumulada	(55.744)	(62.329)
	<b>61.704</b>	<b>102.074</b>
<b>Saldo líquido em 31 de dezembro e 2021</b>	<b>55.380</b>	<b>98.804</b>
Adições	2.624	7.373
Amortização	(6.262)	(8.962)
<b>Saldo contábil líquido em 30 de junho de 2022</b>	<b>51.742</b>	<b>97.215</b>
Custo histórico	123.250	181.257
Amortização acumulada	(71.508)	(84.042)
	<b>51.742</b>	<b>97.215</b>

## Notas Explicativas

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

O teste de ágio para verificação de impairment foi efetuado na data-base de 31 de dezembro de 2021 e as premissas-chave, a taxa de crescimento de longo prazo e a taxa de desconto utilizadas nos cálculos foram as seguintes:

	Cobrança	Code 7
Volume e preço de vendas (% da taxa de crescimento anual) <sup>(1)</sup>	Média 9%	Média 8%
Margem bruta (% de receita) <sup>(2)</sup>	32,2	41,5%
Outros custos operacionais e despesas administrativas (% da receita) <sup>(3)</sup>	27,9	15,5%
Taxa de desconto - %	7,56	7,56

<sup>(1)</sup> O volume de vendas considera a média anual da taxa de crescimento no período previsto de cinco anos. Ele se baseia no desempenho passado e nas expectativas da administração para o desenvolvimento do mercado. O preço de venda considera a média anual da taxa de crescimento no período previsto de cinco anos. Ele se baseia nas atuais tendências do setor e inclui as previsões de inflação para o longo prazo para cada território.

<sup>(2)</sup> A margem bruta é a margem média como uma porcentagem da receita no período previsto de cinco anos. Ela se baseia nos níveis atuais da margem de vendas, com ajustes efetuados para refletir os aumentos de preço futuros esperados que a administração espera poder repassar para os clientes por meio de aumentos no preço.

<sup>(3)</sup> Outros custos operacionais são os custos fixos das UGCs, que não variam de maneira significativa com os volumes de vendas ou os preços. A administração estimou esses custos com base na estrutura atual dos negócios, ajustando-os aos aumentos inflacionários, e estes não refletem quaisquer reestruturações futuras ou medidas de economias de custo. Os valores divulgados acima são os custos operacionais médios para o período previsto de cinco anos.

Os resultados apurados indicavam que não houve apuração de perda por *impairment* a ser reconhecida no exercício, tendo em vista que o valor líquido do fluxo de caixa apurado foi superior ao valor residual desses ativos.

A administração avaliou se havia circunstâncias que indicassem perda por desvalorização no trimestre e concluiu que não houve mudanças significativas nas premissas e julgamentos utilizados quando da última avaliação efetuada, permanecendo adequadas as conclusões alcançadas em 31 de dezembro de 2021.

## Notas Explicativas

### 14. FORNECEDORES

	Controladora		Consolidado	
	30/06/2022	31/12/2021	30/06/2022	31/12/2021
Fornecedores - materiais e serviços	12.827	14.255	16.559	15.666
Fornecedores - telefonia	4.476	4.705	4.476	4.706
	<b>17.303</b>	<b>18.960</b>	<b>21.035</b>	<b>20.372</b>

### 15. EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS

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

Modalidade	Encargos mensais	Encargos anuais	Vcto	Controladora/Consolidado	
				30/06/2022	31/12/2021
<b>Moeda nacional</b>					
Arrendamentos	0,64% a.m. (CDI + 0,45%)	7,91% a.a. (CDI + 5,48%)	2022	2.311	3.274
Capital de giro	0,56% a.m. (CDI + 0,37%)	6,90% a.a. (CDI + 4,49%)	2025	63.958	77.155
Debêntures	0,60% a.m. (CDI + 0,41%)	7,39% a.a. (CDI + 4,97%)	2023	-	73.383
Notas comerciais	0,50% a.m. (CDI + 0,28%)	6,20% a.a. (CDI + 3,36%)	2024	57.915	-
<b>Total moeda nacional</b>				<b>124.184</b>	<b>153.812</b>
<b>Moeda estrangeira <sup>1</sup></b>					
Capital de giro - USD				9.397	9.113
Total moeda estrangeira		Libor + 3,6% a.a.	2023	<b>9.397</b>	<b>9.113</b>
<b>Total</b>				<b>133.581</b>	<b>162.925</b>
Circulante				125.813	100.320
Não circulante				7.768	62.605

(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	
	30/06/2022	31/12/2021
Até 1 ano	125.813	100.320
Entre 1 e 3 anos	7.768	62.605
	<b>133.581</b>	<b>162.925</b>

## Notas Explicativas

### MOVIMENTAÇÃO DE SALDO

A movimentação dos saldos de empréstimos está apresentada abaixo:

	Controladora/Consolidado	
	30/06/2022	31/12/2021
Saldo inicial	162.926	189.997
Adições	26.514	31.809
Juros incorridos	13.537	14.875
Juros pagos	(14.492)	(12.225)
Amortizações	(54.904)	(61.531)
<b>Saldo final</b>	<b>133.581</b>	<b>162.925</b>

### CLÁUSULAS RESTRITIVAS

Em 30 de Junho de 2022, a Companhia apresenta contratos de capital de giro e notas comerciais 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

Os compromissos são apurados anualmente.

### DESCUMPRIMENTO DE CLÁUSULAS RESTRITIVAS – NOTAS COMERCIAIS

Em decorrência de parte dos cancelamentos dos parcelamentos tributários (Nota 17), em julho de 2022, a Companhia foi notificada de protestos de títulos pela Prefeitura de São Paulo, motivados pelo não pagamento de obrigações tributárias no período. Dessa forma, a Companhia descumpriu as cláusulas de Vencimento Antecipado não Automático nº 6.1.2 (v) e (xiv) da 1ª. Emissão de Notas Comerciais Escriturais emitida em maio de 2022.

Os eventos de vencimento antecipado não automáticos podem acarretar o vencimento das obrigações decorrentes das Notas Comerciais, caso o Agente Fiduciário convoque, no prazo máximo de 5 dias úteis a contar do momento em que tomar ciência do evento, Assembleias Gerais de Titulares de Notas Comerciais Escriturais das respectivas séries, para deliberar sobre a decretação de vencimento antecipado.

No dia 25 de julho de 2022, a Companhia notificou os credores sobre os protestos de títulos mencionados e, até o momento, não foi convocada a Assembleia para deliberação do tema.

Em decorrência disto, a Companhia reclassificou estes saldos para o passivo circulante no mês de junho de 2022.

## Notas Explicativas

### DESCUMPRIMENTO DE CLÁUSULAS RESTRITIVAS – EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS

Em decorrência de parte dos cancelamentos dos parcelamentos tributários mencionados anteriormente, em julho de 2022, a Companhia foi notificada do protesto de títulos pela Prefeitura de São Paulo, motivada pelo não pagamento de obrigações tributárias no período. Dessa forma, a Companhia descumpriu as cláusulas de Vencimento Antecipado dos seguintes contratos de empréstimos e financiamentos:

<b>Categoria</b>	<b>Montante envolvido</b>
Capital de Giro	12.881
Arrendamento	332
	<b>13.213</b>

Em decorrência disto, a Companhia reclassificou estes saldos para o passivo circulante no mês de junho de 2022.

### GARANTIAS

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

	<b>Controladora / Consolidado</b>	
	<b>30/06/2022</b>	<b>31/12/2021</b>
<b>CIRCULANTE</b>		
Aplicações financeiras	1.298	1.298
Contas a receber	31.400	31.400
<b>NÃO CIRCULANTE</b>		
Equipamentos de informática	4.670	4.670
<b>TOTAL DE ATIVOS DADOS COMO GARANTIA</b>	<b>37.368</b>	<b>37.368</b>

### EMIÇÃO DE NOTAS COMERCIAIS

No contexto do plano de Transformação (Nota 2.2), em maio de 2022, a Companhia efetuou oferta pública da sua 1ª emissão de notas comerciais escriturais, em 3 (três) séries, no valor total de até R\$ 70.000 (“Emissão” e “Notas Comerciais Escriturais”, respectivamente), as quais serão objeto de distribuição pública, com esforços restritos, nos termos da Instrução da Comissão de Valores Mobiliários (“CVM”) nº 476, de 16 de janeiro de 2009, conforme alterada (“Instrução CVM 476”) e das demais disposições legais e regulamentares aplicáveis (“Oferta Restrita”).

## Notas Explicativas

O valor total da emissão foi de R\$ 61.836, destinado para a quitação das debêntures, com alongamento do *duration* deste instrumento financeiro e melhores condições de taxas de juros.

O compartilhamento da garantia constituída em favor dos Titulares de Notas Comerciais Escriturais com os Debenturistas, por meio do Penhor sobre Ativos de Propriedade Intelectual (conforme abaixo definido), foi autorizada com base em Reunião de Sócios da Garantidora realizada em 26 de abril de 2022 (“Reunião de Sócios da Garantidora” e, em conjunto com a RCA da Emissora, “Atos Societários da Emissão”).

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	(8.690)	5.425
Máquinas e equipamentos (NOTA 12)	8.698	(4.824)	3.784
Equipamentos de processamento de dados (NOTA 12)	49.035	(40.102)	8.933

### (b) Penhor sobre ativos de propriedade intelectual

	Valor original	Depreciação acumulada	Valor contábil
Software Code7 (NOTA 13)	5.033	(2.516)	2.516
Marca Code7 (NOTA 13)	2.921	(567)	2.353

## ■ 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 2022, totalizam R\$ 9.397 (2021 – R\$ 9.114).

Os saldos apurados oriundos dessas operações estão apresentados a seguir:

	Controladora/Consolidado	
	30/06/2022	31/12/2021
Passivo Circulante	(846)	(353)
<b>Exposição líquida</b>	<b>(846)</b>	<b>(353)</b>

## ■ 16. OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS

	Controladora		Consolidado	
	30/06/2022	31/12/2021	30/06/2022	31/12/2021
Salários e honorários	17.699	15.910	20.145	18.110
Encargos sociais	34.292	9.158	35.260	10.433
Provisão de férias e 13º salário	29.863	21.781	32.822	23.776
	<b>81.854</b>	<b>46.849</b>	<b>88.227</b>	<b>52.319</b>

## Notas Explicativas

## 17. OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS

### OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS

	Controladora		Consolidado	
	30/06/2022	31/12/2021	30/06/2022	31/12/2021
PIS e COFINS a recolher	59.984	6.755	60.626	7.118
ISS a recolher	35.961	10.101	36.324	10.144
INSS a recolher	48.940	5.917	49.596	6.081
Parcelamento de PIS e COFINS	-	43.337	386	43.385
Parcelamento de ISS	25.141	34.588	25.548	34.844
Parcelamento de CPRB	-	34.841	801	35.064
Parcelamento de INSS	-	15.895	776	15.895
Parcelamento de FGTS	-	1.405	-	1.405
	<b>170.026</b>	<b>152.839</b>	<b>174.057</b>	<b>153.936</b>
Circulante	146.582	48.735	148.435	49.416
Não circulante	23.444	104.104	25.622	104.520

### IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL A RECOLHER

	Controladora		Consolidado	
	30/06/2022	31/12/2021	30/06/2022	31/12/2021
Imposto de renda e contribuição social	-	-	29	29
IRRF a recolher	1.163	1.584	1.599	2.122
Parcelamento de IRPJ e CSLL (REFIS)	3.045	2.477	3.045	2.477
	<b>4.208</b>	<b>4.061</b>	<b>4.673</b>	<b>4.628</b>
Circulante	2.590	2.794	3.055	3.361
Não circulante	1.618	1.267	1.618	1.267

### IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL DIFERIDOS

	Controladora	
	30/06/2022	31/12/2021
<b>Créditos fiscais diferidos</b>		
Prejuízos fiscais de imposto de renda e base negativa contribuição social	53.385	32.496
<b>Diferenças temporárias</b>		
Provisão para contingências	1.739	1.625
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	302	296
Despesas com SWAP	543	740
Amortização aquisição Code7	3.025	2.593
AVP	1.453	834
<b>Ativo diferido total</b>	<b>60.447</b>	<b>38.584</b>
<b>Débitos fiscais diferidos</b>		
Amortização fiscal do ágio	(10.952)	(9.915)
Compra vantajosa	(29)	(57)
<b>Passivo diferido total</b>	<b>(10.981)</b>	<b>(9.972)</b>
(-) Diferido não contabilizado	(49.466)	(28.612)
<b>Imposto de renda e contribuição social diferidos ativos</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

## Notas Explicativas

	Consolidado	
	30/06/2022	31/12/2021
<b>Créditos fiscais diferidos</b>		
Prejuízos fiscais de imposto de renda e base negativa contribuição social	53.736	33.130
<b>Diferenças temporárias</b>		
Provisão para contingências	1.739	1.625
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	302	296
Despesas com SWAP	543	740
Amortização aquisição Code7	3.025	2.593
AVP	1.453	834
<b>Ativo diferido total</b>	<b>60.798</b>	<b>39.218</b>
<b>Débitos fiscais diferidos</b>		
Amortização fiscal do ágio	(10.952)	(9.915)
Compra vantajosa	(29)	(57)
<b>Passivo diferido total</b>	<b>(10.981)</b>	<b>(9.972)</b>
(-) Diferido não contabilizado	(49.466)	(28.895)
<b>Imposto de renda e contribuição social diferidos ativos</b>	<b>351</b>	<b>351</b>

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

	Consolidado	
	30/06/2022	31/12/2021
Saldo no início do período	-	22.732
Imposto diferido reconhecido no resultado de período	-	(22.732)
<b>Saldo no final do período</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

A Companhia avaliou a probabilidade de realização dos créditos tributários diferidos, conforme requerido pelo CPC32 (IAS12), e concluiu pela necessidade de efetuar a reversão dos valores que haviam sido registrados em anos anteriores no montante de R\$ 22.732. O crédito de IR e CS diferidos não registrado não prescreve, e poderá ser utilizado à medida que a Companhia passe a apresentar lucros tributáveis no futuro, ou que oportunidades de planejamento tributário estejam disponíveis, incluindo programas de parcelamento do governo federal que permitam a utilização desses saldos para quitação de débitos relativos a outros tributos.

### PARCELAMENTOS

A Companhia possui os seguintes parcelamentos:

	Controladora		Consolidado	
	30/06/2022	31/12/2021	30/06/2022	31/12/2021
Parcelamento de PIS e COFINS	-	43.337	386	43.385
Parcelamento de ISS	25.141	34.588	25.548	34.844
Parcelamento de CPRB	-	34.841	801	35.064
Parcelamento de INSS	-	15.895	776	15.895
Parcelamento de FGTS	-	1.405	-	1.405
Parcelamento de IRPJ e CSLL	3.045	2.477	3.045	2.477
	<b>28.186</b>	<b>132.543</b>	<b>30.556</b>	<b>133.070</b>
Circulante	4.742	29.346	6.426	29.457
Não circulante	23.444	103.197	24.130	103.613

## Notas Explicativas

Por estratégia de gestão de fluxo de caixa da Companhia no contexto do plano de Transformação (nota 2.2), ocorreram cancelamentos dos parcelamentos federais, referentes a PIS, COFINS, CPRB e INSS. O não pagamento em junho acarretou no cancelamento dos parcelamentos em julho, mas, pelo fato gerador ter ocorrido em junho, reclassificamos os montantes para o circulante

No mesmo período, também ocorreu o cancelamento do parcelamento municipal na prefeitura de São Paulo, referente a modalidade ISS PAT, o qual demandou a reclassificação do saldo para o circulante.

Parcelamento	Categoria	Montante Envolvido
COFINS	Federal	21.455
CPRB	Federal	20.616
PIS	Federal	4.646
ISS PAT	Municipal	2.785
INSS	Federal	463
		<b>49.965</b>

### ■ PARCELAMENTO DE PIS E COFINS

A Controlada, possui parcelamentos de PIS e COFINS, cujo montante da dívida totaliza em R\$ 382, conforme demonstrado no quadro abaixo.

Parcelamento não previdenciário - Controlada					
	Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	Saldo em 30/06/2022
Parcelamento nº 11516-409138/2021-10	29/07/2021	60	48	51	46
Parcelamento nº 02110001200075641.952.269	21/03/2022	60	56	331	340
				<b>382</b>	<b>386</b>

### ■ PARCELAMENTO DE CPRB

A Controlada, possui parcelamentos de CPRB, cujo montante da dívida totaliza em R\$ 808, conforme demonstrado no quadro abaixo.

Parcelamento não previdenciário - Controlada					
	Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	Saldo em 30/06/2022
Parcelamento nº 11516-409138/2021-10	29/07/2021	60	48	238	221
Parcelamento nº 02110001200075641.952.269	21/03/2022	60	56	75	76
Parcelamento nº 02110001200108420.772.216	29/03/2022	60	52	495	504
				<b>808</b>	<b>801</b>

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

## Notas Explicativas

### PARCELAMENTO DE INSS

A Controlada, possui parcelamentos de INSS, cujo montante da dívida totaliza em R\$ 758, conforme demonstrado no quadro abaixo.

	Parcelamento não previdenciário - Controlada				
	Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	Saldo em 30/06/2022
Parcelamento nº 02110001200075641.952.269	21/03/2022	60	56	649	663
Parcelamento nº 02110001200108420.772.216	29/03/2022	60	56	109	113
				<b>758</b>	<b>776</b>

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

### PARCELAMENTO DE IRPJ E CSLL (REFIS)

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 30/06/2022
REFIS da Crise Lei 12.996/14	21/08/2014	120	32	9.183	3.045
				<b>9.183</b>	<b>3.045</b>

### PARCELAMENTO DE ISS

A Flex Gestão de Relacionamentos S/A e sua controlada, fizeram adesão a Parcelamentos de ISS, nas modalidades listadas abaixo:

	Controladora	Controlada	Consolidado
	30/00/2022	30/06/2022	30/06/2022
Parcelamento PPI	20.872	-	20.872
Parcelamento PAT	-	-	-
Parcelamento PAT D.A.	1.173	-	1.173
Parcelamento PAP	3.037	407	3.444
Parcelamento PDA	59	-	59
	<b>25.141</b>	<b>407</b>	<b>25.548</b>

A Flex Gestão de Relacionamentos S/A, aderiu aos Programas de Parcelamento Incentivado - PPI 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 30/06/2022
Parcelamento nº 2737377-0	25/11/2015	120	31	2.644	992
Parcelamento nº 2275089-4	20/01/2015	120	41	3.648	1.064
Parcelamento nº 3849196-6	29/09/2021	120	110	17.444	18.142
Parcelamento nº 17788232-8	30/11/2021	120	113	644	674

**Notas Explicativas****24.380****20.872**

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

Parcelamento Administrativo de Débitos Tributários – PAT D.A.					
	<b>Data adesão</b>	<b>Parcelas</b>	<b>Parcelas em aberto</b>	<b>Dívida parcelada</b>	<b>Saldo em 30/06/2022</b>
Parcelamento nº 4986117	17/12/2021	36	29	167	135
Parcelamento nº 4986123	17/12/2021	60	53	429	379
Parcelamento nº 4986129	17/12/2021	60	53	489	432
Parcelamento nº 4986132	17/12/2021	44	37	213	179
Parcelamento nº 4986135	17/12/2021	11	4	2	1
Parcelamento nº 4986143	17/12/2021	36	29	59	47
				<b>1.359</b>	<b>1.173</b>

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

A Flex Gestão de Relacionamentos S/A, possui parcelamentos no Programa Municipal de Adimplemento Permanente Administrativo – PAP junto à Prefeitura de Florianópolis, nos termos a seguir:

Programa Municipal de Adimplemento Permanente Administrativo - PAP					
	<b>Data adesão</b>	<b>Parcelas</b>	<b>Parcelas em aberto</b>	<b>Dívida parcelada</b>	<b>Saldo em 30/06/2022</b>
Parcelamento nº 013.364/19	19/09/2019	96	62	316	216
Parcelamento nº 013.362/19	19/09/2019	96	62	732	487
Parcelamento nº 017.187/19	11/12/2019	60	29	885	452
Parcelamento nº 017.661/19	11/12/2019	60	29	260	133
Parcelamento nº 005.631/20	25/06/2020	96	71	1.254	983
Parcelamento nº 005.841/20	07/07/2020	96	72	618	480
Parcelamento nº 001.018/22	20/01/2022	96	90	293	286
				<b>4.358</b>	<b>3.037</b>

A controlada, no ano de 2021, realizou parcelamentos no Programa Municipal de Adimplemento Permanente Administrativo – PAP junto à Prefeitura de Florianópolis, nos termos a seguir:

Programa Municipal de Adimplemento Permanente Administrativo - PAP					
	<b>Data adesão</b>	<b>Parcelas</b>	<b>Parcelas em aberto</b>	<b>Dívida parcelada</b>	<b>Saldo em 30/06/2022</b>
Parcelamento nº 014.333-21	19/10/2021	60	52	212	191
Parcelamento nº 016.735-21	06/12/2021	60	53	51	45
Parcelamento nº 011.926/22	30/05/2022	60	59	173	171
				<b>436</b>	<b>407</b>

No 2º trimestre, a controlada realizou novo parcelamento junto a prefeitura de Florianópolis, no montante de R\$ 173.

A Flex Gestão de Relacionamentos S/A, possui parcelamento junto à Prefeitura de Palhoça, nos termos a seguir:

Parcelamento Lei 5.172/66 – ISS PDA					
	<b>Data adesão</b>	<b>Parcelas</b>	<b>Parcelas em aberto</b>	<b>Dívida parcelada</b>	<b>Saldo em 30/06/2022</b>

## Notas Explicativas

Parcelamento nº 353864	06/02/2020	36	7	232	59
				<b>232</b>	<b>59</b>

O saldo devedor dos parcelamentos de ISS, são atualizados mensalmente pela Taxa Selic, exceto o parcelamento da modalidade PAT D.A, que é atualizado pela taxa IPCA.

### ■ CRONOGRAMA DE VENCIMENTOS

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

	Em 30 de junho de 2022				
	Menos de um ano	Entre um e três anos	Entre três e cinco anos	Acima de cinco anos	Total
<b>Controladora</b>	6.235	8.270	5.884	7.797	<b>28.186</b>
	Em 31 de dezembro de 2021				
	Menos de um ano	Entre um e três anos	Entre três e cinco anos	Acima de cinco anos	Total
<b>Controladora</b>	30.265	56.263	31.271	14.744	<b>132.543</b>
	Em 30 de junho de 2022				
	Menos de um ano	Entre um e três anos	Entre três e cinco anos	Acima de cinco anos	Total
<b>Consolidado</b>	6.711	9.224	6.825	7.796	<b>30.556</b>
	Em 31 de dezembro de 2021				
	Menos de um ano	Entre um e três anos	Entre três e cinco anos	Acima de cinco anos	Total
<b>Consolidado</b>	30.375	56.484	31.466	14.745	<b>133.070</b>

## 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	
	30/06/2022	31/12/2021
Provisões para riscos cíveis, tributários e trabalhistas	2.177	1.845
Depósitos judiciais	(6.171)	(5.668)
<b>Risco líquido</b>	<b>(3.994)</b>	<b>(3.823)</b>

## Notas Explicativas

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
<b>Saldo em 31 de dezembro de 2020</b>	<b>1.623</b>
Adições realizadas no período	222
<b>Saldo em 31 de dezembro de 2021</b>	<b>1.845</b>
Adições realizadas no período	332
<b>Saldo em 30 de junho de 2022</b>	<b>2.177</b>

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 2022 a Companhia possuía o montante de R\$ 931 (R\$ 907 em 31 de dezembro de 2021) 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 2022, 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 2022	3.248	65.000	65.000
<b>Em 30 de junho de 2022</b>	<b>3.248</b>	<b>65.000</b>	<b>65.000</b>

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%
	<b>3.248</b>	<b>100,00%</b>

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

## Notas Explicativas

### 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.

### 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.

## 20. RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA

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

	Controladora		Consolidado	
	30/06/2022	30/06/2021	30/06/2022	30/06/2021
Receita bruta	247.808	288.107	259.530	295.166
Impostos sobre vendas	(27.308)	(29.036)	(28.722)	(29.941)
<b>Receita operacional líquida</b>	<b>220.500</b>	<b>259.071</b>	<b>230.808</b>	<b>265.225</b>

## 21. CUSTOS E DESPESAS POR NATUREZA E FUNÇÃO

	Controladora		Consolidado	
	30/06/2022	30/06/2021	30/06/2022	30/06/2021
Despesas com pessoal	(182.110)	(185.423)	(190.904)	(193.047)
Depreciação e amortização	(15.188)	(19.643)	(20.199)	(21.550)
Material de consumo	(3.686)	(4.043)	(3.686)	(4.043)
Serviços de terceiros	(30.372)	(37.192)	(34.211)	(35.668)
Outros gastos	(11.117)	(5.924)	(10.410)	(6.265)
<b>Total</b>	<b>(242.473)</b>	<b>(252.225)</b>	<b>(259.410)</b>	<b>(260.573)</b>
Custos dos serviços prestados	(168.650)	(182.249)	(175.940)	(187.926)
Despesas com vendas	(130)	(603)	(134)	(623)
Despesas administrativas e gerais	(74.423)	(71.635)	(83.492)	(74.221)
Outras receitas operacionais	730	2.262	156	2.197
<b>Total</b>	<b>(242.473)</b>	<b>(252.225)</b>	<b>(259.410)</b>	<b>(260.573)</b>

A evolução dos valores de outros gastos em junho de 2022, ocorreram porque a Companhia optou por encerrar contratos de arrendamentos durante esse semestre, gerando despesas decorrentes dessas operações.

## Notas Explicativas

## 22. RECEITAS E DESPESAS FINANCEIRAS

	Controladora		Consolidado	
	30/06/2022	30/06/2021	30/06/2022	30/06/2021
Juros sobre empréstimos	(8.047)	(3.265)	(8.047)	(3.265)
Despesas bancárias / IOF	(2.388)	(1.151)	(2.388)	(1.151)
Juros sobre arrendamentos mercantis	(1.138)	(1.196)	(1.276)	(1.196)
Juros sobre parcelamentos tributários	(17.777)	(6.793)	(18.258)	(6.793)
Juros sobre debêntures	(5.180)	(2.493)	(5.180)	(2.493)
Variação cambial	(96)	(60)	(96)	(60)
Descontos concedidos	-	(473)	(62)	(581)
Outras	(3.076)	(1.824)	(3.141)	(1.841)
<b>Despesas financeiras</b>	<b>(37.702)</b>	<b>(17.255)</b>	<b>(38.448)</b>	<b>(17.380)</b>
Juros sobre aplicações financeiras	354	185	360	188
Variação cambial	443	-	443	-
Descontos obtidos	101	24	101	24
Outras	195	38	205	54
<b>Receitas financeiras</b>	<b>1.093</b>	<b>247</b>	<b>1.109</b>	<b>266</b>
	<b>(36.609)</b>	<b>(17.008)</b>	<b>(37.339)</b>	<b>(17.114)</b>

As despesas financeiras tiveram uma movimentação significativa em comparação ao exercício anterior, decorrentes dos juros sobre parcelamentos tributários. O maior impacto ocorreu sobre a atualização do REFIS, que atualização de acordo com a SELIC, os demais parcelamentos tiveram correção e juros sobre os saldos, devido a estratégia de gestão de fluxo de caixa da Companhia que optou pelo não pagamento em junho acarretou no cancelamento dos parcelamentos em julho.

## 23. IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL

	Controladora		Consolidado	
	30/06/2022	30/06/2021	30/06/2022	30/06/2021
Prejuízo antes do imposto de renda e contribuição social	(65.941)	(11.992)	(65.941)	(11.962)
Alíquota fiscal combinada - %	34	34	34	34
<b>Imposto de renda e contribuição social pela alíquota fiscal combinada</b>	<b>22.420</b>	<b>4.077</b>	<b>22.420</b>	<b>4.067</b>
<b>Exclusões permanentes</b>				
Equivalência patrimonial	(2.070)	(360)	-	-
Outros	-	(94)	-	(474)
Imposto de renda e contribuição social diferido ativo não reconhecido	(20.350)	(3.623)	(22.420)	(3.623)
<b>Efeito dos impostos no resultado</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>(30)</b>
Corrente	-	-	-	(30)
Diferido	-	-	-	-

## Notas Explicativas

Alíquota efetiva

- - - -

## 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 2022 e a respectiva quantidade média de ações ordinárias em circulação, comparativamente com o mesmo período de 2021 conforme quadro abaixo:

	Controladora/Consolidado	
	30/06/2022	30/06/2021
Resultado atribuível aos acionistas da Companhia	(65.941)	(11.962)
Média ponderada da quantidade de ações (em milhares)	3.248	3.248
<b>Resultado básico e diluído por ação em R\$</b>	<b>(20,30)</b>	<b>(3,84)</b>

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

## 25. COBERTURAS DE SEGUROS

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

Em 30 de junho de 2022, a cobertura de seguros era de R\$ 120.150 (R\$ 120.150 em 31 de dezembro de 2021) para danos materiais e responsabilidade civil.

## 26. ARRENDAMENTOS

A Companhia adotou o CPC 06 (R2) / IFRS 16 para contratos que foram anteriormente identificados como arrendamentos que utilizavam o CPC 06 (R1) / IAS 17. 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) / IAS 17.

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.

## Notas Explicativas

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	
	30/06/2022	31/12/2021	30/06/2022	31/12/2021
<b>Impacto sobre o balanço patrimonial - aumento (redução):</b>				
<b>Ativos</b>				
Imobilizado (ativos de direito de uso)				
Custo histórico	43.652	38.941	46.207	41.496
(-) Depreciação Acumulada	(25.778)	(24.197)	(25.999)	(24.229)
<b>Total do ativo</b>	<b>17.874</b>	<b>14.744</b>	<b>20.208</b>	<b>17.267</b>
<b>Passivos</b>				
Arrendamentos operacionais - circulante	5.287	6.277	5.516	6.506
Arrendamentos operacionais - não circulante	13.164	10.096	15.382	12.400
<b>Total do passivo</b>	<b>18.451</b>	<b>16.373</b>	<b>20.898</b>	<b>18.906</b>

A movimentação dos ativos de direito de uso no período findo em 30 de junho de 2022 está abaixo apresentada:

Ativo de direito de uso	Controladora		Consolidado	
	30/06/2022	31/12/2021	30/06/2022	31/12/2021
Direito de uso	14.744	17.740	17.267	17.740
Adições	7.120	7.253	7.120	9.808
Baixas	(2.407)	(1.488)	(2.407)	(1.488)
Depreciação do ativo de direito de uso	(1.583)	(8.761)	(1.772)	(8.793)
<b>Saldo em 30 de junho de 2022</b>	<b>17.874</b>	<b>14.744</b>	<b>20.208</b>	<b>17.267</b>

A movimentação do passivo de arrendamento no período findo em 30 de junho de 2022 está abaixo apresentada:

Passivo de arrendamento	Controladora		Consolidado	
	30/06/2022	31/12/2021	30/06/2022	31/12/2021
Passivo de arrendamento	16.373	19.692	18.906	19.692
Adições	7.120	7.253	7.120	9.808
Baixas	(1.660)	(1.711)	(1.660)	(1.711)
Atualização monetária (AVP)	761	2.271	1.001	2.271
Juros pagos	(1.137)	(1.154)	(1.275)	(1.154)
Amortização	(3.005)	(9.978)	(3.194)	(10.000)
<b>Saldo em 30 de junho de 2022</b>	<b>18.452</b>	<b>16.373</b>	<b>20.898</b>	<b>18.906</b>

Apresentamos a seguir o cronograma de vencimentos dos arrendamentos:

	Controladora	Consolidado
Até 1 ano	5.287	5.516
Entre 1 e 3 anos	8.776	9.373
Entre 3 e 5 anos	4.389	6.009
<b>Saldo em 30 de junho de 2022</b>	<b>18.452</b>	<b>20.898</b>

Em atendimento ao Ofício Circular CVM 1/2020, apresentamos o fluxo nominal e real a seguir:

## Notas Explicativas

Tipo de arrendador	Controladora		Consolidado	
	Valor presente	Valor nominal	Valor presente	Valor nominal
Pessoa jurídica	19.077	24.066	21.545	27.531
	<b>19.077</b>	<b>24.066</b>	<b>21.545</b>	<b>27.531</b>

## 27. PARTES RELACIONADAS

Em agosto de 2022 o Diretor de Operações assumiu o cargo de Diretor Financeiro e de Relações com Investidores. O atual Diretor de Operações é sócio da empresa Vilela & Batista Sociedade de Advogados, escritório de advocacia com o qual a Companhia possui transações no segmento de Cobrança. As transações com partes relacionadas foram realizadas de acordo com condições negociadas entre as partes e estão abaixo demonstradas:

	Consolidado
	30/06/2022
<b>Circulante</b>	
Vilela & Batista Sociedade de Advogados	6.428
<b>Total do circulante</b>	<b>6.428</b>
<b>Não circulante</b>	
Vilela & Batista Sociedade de Advogados - a receber	3.773
Vilela & Batista Sociedade de Advogados - a faturar	5.589
Mútuo	2.719
<b>Total do não circulante</b>	<b>12.081</b>
<b>Total</b>	<b>18.329</b>
Receita Operacional	<b>2.225</b>

Todos os saldos em aberto com estas partes relacionadas foram precificados em comum acordo entre as partes e sem a incidência de juros. Nenhum dos saldos possui garantias

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 2022. A Companhia possui saldo de adiantamento na controladora, devido a saldos bloqueados em conta garantia na controlada, conforme demonstrado a seguir:

	30/06/2022	31/12/2021
28. Adiantamento a controlada – Code 7	22.663	11.814

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:

	30/06/2022	30/06/2021
Salários e outros benefícios de curto prazo a Administração	1.636	2.010

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

Relatório sobre a revisão de informações trimestrais - ITR

Aos Acionistas, Conselheiros e Diretores 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. ("Companhia"), contidas no Formulário de Informações Trimestrais (ITR) referente ao trimestre findo em 30 de junho de 2022, que compreendem o balanço patrimonial em 30 de junho de 2022 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 da Companhia é responsável pela elaboração das informações contábeis intermediárias individuais e consolidadas de acordo com o CPC 21(R1) e a norma internacional IAS 34 – Interim Financial Reporting, emitida pelo International Accounting Standards Board – (IASB), assim como pela apresentação dessas informações de forma condizente com as normas expedidas pela Comissão de Valores Mobiliários, aplicáveis à elaboração das Informações Trimestrais (ITR). Nossa responsabilidade é a de expressar uma conclusão sobre essas informações contábeis intermediárias com base em nossa revisão.

### Alcance da revisão

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

### Conclusão sobre as informações intermediárias individuais e consolidadas

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

### Outros Assuntos - Demonstrações do valor adicionado

As informações trimestrais acima referidas incluem as demonstrações do valor adicionado (DVA), individuais e consolidadas, referentes ao período de seis meses findo em 30 de junho de 2022, elaboradas sob a responsabilidade da administração da Companhia e apresentadas como informação suplementar para fins da 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 no Pronunciamento Técnico CPC 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.

### Ênfase - Incerteza relevante sobre a continuidade operacional

Chamamos a atenção para a nota explicativa 2.2 às informações contábeis intermediárias, que indica que a Companhia incorreu no prejuízo de R\$ 65.941 mil durante o período de seis meses findo em 30 de junho de 2022 e, nessa data, o passivo circulante consolidado excedeu o total do ativo circulante consolidado em R\$ 220.760 mil. Nessa data também a Companhia apresentou patrimônio líquido negativo de R\$ 81.759 mil. Conforme apresentado na nota explicativa 2.2, esses eventos ou condições, indicam a existência de incerteza relevante que pode levantar dúvida significativa quanto à capacidade de continuidade operacional da Companhia. Nossa conclusão não está ressalvada em relação a esse assunto.

### Valores correspondentes

Os valores correspondentes relativos aos balanços patrimoniais, individual e consolidado, em 31 de dezembro de 2021 foram anteriormente auditados por outros auditores independentes que emitiram relatório datado em 31 de março de 2022 sem modificação e às demonstrações, individuais e consolidadas, do resultado e do resultado abrangente do período de seis meses e das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o período de seis meses do trimestre findo em 30 de junho de 2021 foram anteriormente revisados por outros auditores independentes que emitiram relatório datado em 13 de agosto de 2021, sem modificação. Os valores correspondentes relativos às Demonstrações do valor adicionado (DVA), individuais e consolidadas, referentes ao período de seis meses findo em 30 de junho de 2021, foram submetidos aos mesmos procedimentos de revisão por aqueles auditores independentes e, com base em sua revisão, aqueles auditores emitiram relatório reportando que não tiveram conhecimento de nenhum fato que os levasse a acreditar que a DVA não foi elaborada, em todos os seus aspectos relevantes, de forma consistente com as informações contábeis intermediárias individuais e consolidadas tomadas em conjunto.

Florianópolis, 31 de agosto de 2022

KPMG Auditores Independentes Ltda.  
CRC SC-000190/F-9

Luis Claudio de Oliveira Guerreiro  
Contador CRC- RJ 093679/O-1

## **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 2022, emitidos pela KPMG Auditores Independentes Ltda; e

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

São Paulo, SP, 31 de agosto de 2022.

**KLEBER TOBAL BONADIA**  
Diretor Presidente

**CLAUDIO JUNQUEIRA VILELA**  
Diretor Administrativo, Financeiro e de Relações com Investidores

## **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 2022, emitidos pela KPMG Auditores Independentes Ltda; e

(ii) reviram, discutiram e concordam com as informações financeiras intermediárias da Companhia, referentes ao período encerrado em 30 de junho de 2022

São Paulo, SP, 31 de agosto de 2022.

**KLEBER TOBAL BONADIA**  
Diretor Presidente

**CLAUDIO JUNQUEIRA VILELA**  
Diretor Administrativo, Financeiro e de Relações com Investidores