



RELATÓRIO DE ADMINISTRAÇÃO 2022

Destaques

São Paulo, 07 de julho de 2023: A Flex Gestão de Relacionamentos S.A. – Em Recuperação Judicial (B3: FL3X) divulga os resultados consolidados de 2022. As informações financeiras apresentadas foram preparadas de acordo com as Normas Contábeis Internacionais (IFRS) e as normas e práticas contábeis da legislação societária brasileira e pronunciamentos, orientações e interpretações emitidas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC) e aprovados pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM).

Ao longo de 2022, a Companhia decidiu ampliar seu processo de reestruturação para priorizar sua capacidade de gerar valor para seus clientes, colaboradores e parceiros; e está adequando sua liquidez corrente e estrutura de capital, focando seus recursos nas operações com seus clientes. Tal medida permite avançarmos em nosso objetivo de excelência operacional, rentabilidade e crescimento sustentável.

Plano de Recuperação

Durante o ano de 2022, 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) 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 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.

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.

Pedido de Recuperação Judicial

Em 13 de janeiro de 2023, a Companhia e sua controlada Code7 ajuizaram o Pedido de Recuperação Judicial (“Pedido”) na 2ª Vara de Falências e Recuperações Judiciais do Foro Central da Comarca de São Paulo/SP, sob o nº 1023049-44.2023.8.26.0100.

Em 24 de janeiro de 2023 foi deferido o processamento da Recuperação Judicial, nomeando-se como Administrador Judicial a empresa AJ Ruiz Consultoria Empresarial S.A., representada pela Sra. Joice Ruiz Bernier. Adicionalmente, na mesma data, foram determinados os efeitos do “stay period”, determinando a diligência de constatação prévia e a suspensão de todas as execuções ajuizadas contra as recuperandas, bem como obstando quaisquer atos de retenção, arresto, penhora, sequestro, busca e apreensão e constrição judicial ou extrajudicial sobre os bens das recuperandas.

Em 31 de março de 2023 foi apresentado o Plano de Recuperação Judicial em consolidação substancial das recuperandas (“Plano”) e aguarda aprovação.

O procedimento de recuperação judicial é o instrumento jurídico que, ao lado do Plano de Transformação a seguir comentado e da reestruturação societária comentada, permite o equacionamento da estrutura de capital das empresas integrantes do Grupo, viabilizando o cumprimento das obrigações assumidas perante os seus credores.

O ajuizamento do pedido de recuperação judicial é mais um passo na direção da reestruturação financeira da Companhia, que continuará trabalhando para conquistar novos clientes, mantendo seus serviços para todos os segmentos de mercado em que atua. As atividades continuam sendo desempenhadas prontamente e toda a força de trabalho manterá normalmente sua atuação, com suas atividades comerciais, operacionais e administrativas.

A Companhia entende que o ajuizamento do pedido de recuperação judicial viabilizará a conclusão do projeto de reestruturação do Grupo e a implementação dos seus objetivos de excelência operacional, rentabilidade e de geração de empregos.

Troca de controle acionário

Em 31 de março de 2023, a YELCHO PARTNERS, por meio do seu veículo de investimentos Seton LLC, adquiriu de VIA BC PARTICIPAÇÕES LTDA. e de STRATUS SCP BRASIL FUNDO DE INVESTIMENTO EM PARTICIPAÇÕES - MULTISTRATÉGIA, a totalidade das ações representativas do capital social da Companhia.

A aquisição do controle societário busca agregar o conhecimento do mercado e a implantação de boas práticas operacionais ao plano de recuperação judicial em curso, buscando o restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro da Companhia, com o consequente cumprimento das obrigações assumidas perante os seus credores e a implementação dos seus objetivos de excelência operacional, rentabilidade e geração de empregos.

Balanço Patrimonial e Resultados Financeiros

<i>Consolidado em R\$ milhões</i>	2022	2021	2022 / 2021
Ativo total	154.711	404.704	-61,8%
Circulante	69.853	214.030	-67,4%
Não circulante	84.858	190.674	-55,5%
Passivo Total	10.257	8.076	27,0%
Circulante	456.382	237.651	92,0%
Não circulante	64.690	182.871	-64,6%
Capital Social	65.000	65.000	0,0%
Patrimonio Líquido	154.711	404.704	-61,8%
<i>Consolidado em R\$ milhões</i>	2022	2021	2022 / 2021
Receita Bruta	458.042	592.406	-22,7%
Receita líquida	406.803	531.472	-23,5%
Resultado Bruto	92.980	158.162	-41,2%
Margem Bruta	23%	30%	-7 p.p
EBITDA	(126.311)	3.794	-
Dívida Curto Prazo	(87.444)	(100.673)	-13,1%
Dívida Longo Prazo	(24.541)	(62.605)	-60,8%
Caixa	5.507	38.833	-85,8%
Dívida Líquida	(106.478)	(124.445)	-14,4%

Relacionamento com Auditores Independentes

A política da Companhia com relação aos auditores independentes na prestação de serviços não relacionados à auditoria das demonstrações financeiras fundamenta-se em princípios que preservam a sua independência. Esses princípios baseiam-se no fato de que o auditor não deve auditar seu próprio trabalho, nem exercer funções gerenciais, advogar por seu cliente ou prestar quaisquer serviços que possam ser considerados restritos segundo as normas vigentes.

A Crowe Auditores Independentes foi contratada pela FLEX Gestão de Relacionamentos S.A. para a prestação de serviços de auditoria externa relacionados aos exames das demonstrações financeiras individuais e consolidadas da Companhia referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2022. Os honorários de auditoria referente a tais serviços foram no montante de R\$ 231 mil. Em conformidade às normas brasileiras de preservação da independência do auditor externo, nossos auditores independentes não prestaram outros serviços profissionais além daqueles de auditoria independente das demonstrações financeiras relacionados à Companhia e suas controladas.

Declaração da Diretoria

Em conformidade com as disposições na Instrução CVM no. 480/09, a Diretoria declara que discutiu e revisou as demonstrações contábeis relativas ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2022, e que concordou com as opiniões expressas no Relatório de Auditores Independentes.

Agradecimentos

Por fim, é imprescindível reconhecer que ao longo de toda nossa história não nos faltaram o apoio decisivo e a confiança de fornecedores, clientes, parceiros, acionistas e especialmente milhares de colaboradores dedicados e comprometidos com nossa missão, visão e valores.

A todos, nosso muito obrigado!

A Administração