

# DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS INDIVIDUAIS E CONSOLIDADAS 31.12.2018

# ÍNDICE

Balancos patrimoniais .....	11
Demonstrações de resultado .....	13
Demonstrações do resultado abrangente .....	14
Demonstrações das mutações do patrimônio líquido.....	15
Demonstrações do fluxo de caixa.....	16
Demonstrações do valor adicionado .....	17
1. Contexto operacional.....	18
2. Declaração da administração e base de preparação e apresentação das demonstrações financeiras .....	20
3. Resumo das principais práticas contábeis.....	26
4. Gestão de risco financeiro.....	34
5. Apresentação de informações por segmentos.....	40
6. Instrumentos financeiros por categoria .....	42
7. Qualidade do crédito dos ativos financeiros .....	42
8. Caixa e equivalentes de caixa.....	44
9. Contas a receber de clientes e outras contas a receber .....	44
10. Impostos a recuperar .....	45
11. Investimentos.....	46
12. Imobilizado.....	50
13. Intangível.....	52
14. Fornecedores.....	54
15. Empréstimos e financiamentos .....	55
16. Obrigações trabalhistas .....	57
17. Obrigações fiscais.....	57

18. Provisões .....	60
19. Patrimônio Líquido .....	61
20. Receita operacional .....	63
21. Custos e despesas .....	63
22. Receitas e despesas financeiras .....	63
23. Imposto de renda e contribuição social .....	64
24. Lucro (prejuízo) por ação .....	64
25. Coberturas de seguros .....	65
26. Transações que não afetaram o caixa .....	65
27. Saldos e transações com partes relacionadas .....	66





Building a better  
working world

Edifício Califórnia Center  
Rua Dr. Amadeu da Luz, 100  
8º Andar - Conj. 801 - Centro  
89010-910 - Blumenau, SC, Brasil

Tel: (5547) 2111- 0700  
Fax: (5547) 2111- 0719  
ey.com.br

## **Relatório do auditor independente sobre as demonstrações financeiras individuais e consolidadas**

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

### **Opinião**

Examinamos as demonstrações financeiras individuais e consolidadas da Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (“Companhia”), identificadas como Controladora e Consolidado, respectivamente, que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2018 e as respectivas demonstrações do resultado, do resultado abrangente, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo o resumo das principais políticas contábeis.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira, individual e consolidada, da Flex Gestão de Relacionamentos S.A. em 31 de dezembro de 2018, o desempenho individual e consolidado de suas operações e os seus respectivos fluxos de caixa individuais e consolidados para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil e com as normas internacionais de relatório financeiro (IFRS) emitidas pelo *International Accounting Standards Board* (IASB).

### **Base para opinião**

Nossa auditoria foi conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Nossas responsabilidades, em conformidade com tais normas, estão descritas na seção a seguir intitulada “Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras individuais e consolidadas”. Somos independentes em relação à Companhia e sua controlada, de acordo com os princípios éticos relevantes previstos no Código de Ética Profissional do Contador e nas normas profissionais emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade, e cumprimos com as demais responsabilidades éticas de acordo com essas normas. Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

## **Principais assuntos de auditoria**

Principais assuntos de auditoria são aqueles que, em nosso julgamento profissional, foram os mais significativos em nossa auditoria do exercício corrente. Esses assuntos foram tratados no contexto de nossa auditoria das demonstrações financeiras individuais e consolidadas como um todo e na formação de nossa opinião sobre essas demonstrações financeiras individuais e consolidadas e, portanto, não expressamos uma opinião separada sobre esses assuntos. Para cada assunto abaixo, a descrição de como nossa auditoria tratou o assunto, incluindo quaisquer comentários sobre os resultados de nossos procedimentos, é apresentado no contexto das demonstrações financeiras tomadas em conjunto.

Nós cumprimos as responsabilidades descritas na seção intitulada “Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras individuais e consolidadas”, incluindo aquelas em relação a esses principais assuntos de auditoria. Dessa forma, nossa auditoria incluiu a condução de procedimentos planejados para responder a nossa avaliação de riscos de distorções significativas nas demonstrações financeiras. Os resultados de nossos procedimentos, incluindo aqueles executados para tratar os assuntos abaixo, fornecem a base para nossa opinião de auditoria sobre as demonstrações financeiras da Companhia.

### ***Recuperabilidade de ágio***

De acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil e com as IFRS, a Companhia é requerida a proceder anualmente um teste de recuperabilidade (teste de *impairment*) de ágio. Em 31 de dezembro de 2018 o saldo relacionado ao ágio decorrente da aquisição da Flex Cobrança totalizava R\$ 32.214 mil, e está divulgado na nota explicativa 13 das demonstrações financeiras individuais e consolidadas.

Esse tema foi considerado um principal assunto de auditoria devido ao processo de avaliação da recuperabilidade desse ativo intangível ser complexo e envolver um alto grau de subjetividade, bem como ser baseado em diversas premissas tais como: determinação da unidade geradora de caixa, taxa de desconto utilizada no fluxo de caixa, percentuais de crescimento dos mercados e rentabilidade de seus negócios. Tais premissas poderão ser afetadas, de forma relevante, pelas condições de mercado ou cenários econômicos futuros os quais ainda não podem ser estimados com precisão.

#### *Como nossa auditoria conduziu esse assunto*

Nossos procedimentos de auditoria consistiram, entre outros, no envolvimento de especialistas em avaliação de projeções para nos auxiliar na revisão das projeções de fluxos de caixa futuros preparadas pela Administração, incluindo a avaliação da metodologia e do modelo utilizados; na análise da consistência das principais premissas e dados utilizados em comparação às perspectivas de mercado; e a análise das divulgações realizadas na nota explicativa 13 das demonstrações financeiras individuais e consolidadas.



Baseados no resultado dos procedimentos de auditoria efetuados sobre a recuperabilidade do ágio, que está consistente com a avaliação da Administração, consideramos que os critérios e premissas adotados pela Administração na elaboração das projeções que suportam a análise de recuperação (*impairment*) do ágio, assim como as respectivas divulgações na nota explicativa 13, são aceitáveis, no contexto das demonstrações financeiras individuais e consolidadas tomadas em conjunto.

### ***Combinação de negócios***

Conforme divulgado na nota explicativa 11 às demonstrações financeiras individuais e consolidadas, a Companhia adquiriu em 18 de dezembro de 2018 a empresa AITY CRM BPO e Serviços de Tecnologia da Informação Ltda. A aplicação do método de aquisição requer, entre outros procedimentos, que a Companhia determine o valor justo da contraprestação transferida, o valor justo dos ativos adquiridos e dos passivos assumidos e a apuração do ágio por expectativa de rentabilidade futura ou ganho por compra vantajosa na operação. Tais procedimentos envolvem, normalmente, um elevado grau de julgamento e a necessidade de que sejam desenvolvidas estimativas de valores justos baseadas em cálculos e premissas relacionados ao desempenho futuro do negócio adquirido e que estão sujeitos a um elevado grau de incerteza. Em razão do alto grau de julgamento relacionados, e ao impacto que eventuais alterações nas premissas poderiam ter nas demonstrações financeiras, consideramos este um assunto significativo para nossa auditoria.

#### *Como nossa auditoria conduziu esse assunto*

Nossos procedimentos de auditoria incluíram, entre outros, a leitura dos documentos que formalizaram a operação, tais como contratos e atas. Com o auxílio de nossos especialistas em avaliação de projeções, analisamos a metodologia utilizada para mensuração do valor justo dos ativos adquiridos e passivos assumidos, a razoabilidade das premissas utilizadas e cálculos efetuados confrontando, quando disponíveis, com informações de mercado. Com base nas informações analisadas, efetuamos ainda o recálculo da determinação do ágio apurado na operação e avaliamos a adequação das divulgações efetuadas pela Companhia.

Baseados no resultado dos procedimentos de auditoria efetuados, que está consistente com a avaliação da Administração, consideramos que os julgamentos e premissas utilizados pela Administração no processo de identificação e mensuração do valor justo dos ativos adquiridos e passivos assumidos, bem como na determinação do ágio da compra, assim como as respectivas divulgações na nota explicativa 11, são aceitáveis, no contexto das demonstrações financeiras individuais e consolidadas tomadas em conjunto.



## **Outros assuntos**

### *Demonstrações do valor adicionado*

As demonstrações individual e consolidada do valor adicionado (DVA) referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2018, elaboradas sob a responsabilidade da Administração da Companhia, e apresentadas como informação suplementar para fins de IFRS, foram submetidas a procedimentos de auditoria executados em conjunto com a auditoria das demonstrações financeiras da Companhia. Para a formação de nossa opinião, avaliamos se essas demonstrações estão conciliadas com as demonstrações financeiras e registros contábeis, conforme aplicável, e se a sua forma e conteúdo estão de acordo com os critérios definidos no Pronunciamento Técnico CPC 09 - Demonstração do Valor Adicionado. Em nossa opinião, essas demonstrações do valor adicionado foram adequadamente elaboradas, em todos os aspectos relevantes, segundo os critérios definidos nesse Pronunciamento Técnico e são consistentes em relação às demonstrações financeiras individuais e consolidadas tomadas em conjunto.

### **Outras informações que acompanham as demonstrações financeiras individuais e consolidadas e o relatório do auditor**

A Administração da Companhia é responsável por essas outras informações que compreendem o Relatório da Administração.

Nossa opinião sobre as demonstrações financeiras individuais e consolidadas não abrange o Relatório da Administração e não expressamos qualquer forma de conclusão de auditoria sobre esse relatório.

Em conexão com a auditoria das demonstrações financeiras individuais e consolidadas, nossa responsabilidade é a de ler o Relatório da Administração e, ao fazê-lo, considerar se esse relatório está, de forma relevante, inconsistente com as demonstrações financeiras ou com nosso conhecimento obtido na auditoria ou, de outra forma, aparenta estar distorcido de forma relevante. Se, com base no trabalho realizado, concluirmos que há distorção relevante no Relatório da Administração, somos requeridos a comunicar esse fato. Não temos nada a relatar a este respeito.

### **Responsabilidades da Administração e da governança pelas demonstrações financeiras individuais e consolidadas**

A Administração é responsável pela elaboração e adequada apresentação das demonstrações financeiras individuais e consolidadas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil e com as normas internacionais de relatório financeiro (IFRS), emitidas pelo *International Accounting Standards Board* (IASB), e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração de demonstrações financeiras livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Na elaboração das demonstrações financeiras individuais e consolidadas, a Administração é responsável pela avaliação da capacidade de a Companhia continuar operando, divulgando, quando aplicável, os assuntos relacionados com a sua continuidade operacional e o uso dessa base contábil na elaboração das demonstrações financeiras, a não ser que a Administração pretenda liquidar a Companhia e sua controlada ou cessar suas operações, ou não tenha nenhuma alternativa realista para evitar o encerramento das operações.

Os responsáveis pela governança da Companhia e sua controlada são aqueles com responsabilidade pela supervisão do processo de elaboração das demonstrações financeiras.

### **Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras individuais e consolidadas**

Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações financeiras individuais e consolidadas, tomadas em conjunto, estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro, e emitir relatório de auditoria contendo nossa opinião. Segurança razoável é um alto nível de segurança, mas não uma garantia de que a auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria sempre detecta as eventuais distorções relevantes existentes. As distorções podem ser decorrentes de fraude ou erro e são consideradas relevantes quando, individualmente ou em conjunto, possam influenciar, dentro de uma perspectiva razoável, as decisões econômicas dos usuários tomadas com base nas referidas demonstrações financeiras.

Como parte da auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria, exercemos julgamento profissional e mantemos ceticismo profissional ao longo da auditoria. Além disso:

- Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações financeiras individuais e consolidadas, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente para fundamentar nossa opinião. O risco de não detecção de distorção relevante resultante de fraude é maior do que o proveniente de erro, já que a fraude pode envolver o ato de burlar os controles internos, conluio, falsificação, omissão ou representações falsas intencionais.
- Obtemos entendimento dos controles internos relevantes para a auditoria para planejarmos procedimentos de auditoria apropriados às circunstâncias, mas não com o objetivo de expressarmos opinião sobre a eficácia dos controles internos da Companhia e sua controlada.
- Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela Administração.



- Concluímos sobre a adequação do uso, pela Administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe incerteza relevante em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da Companhia e sua controlada. Se concluirmos que existe incerteza relevante, devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações financeiras individuais e consolidadas ou incluir modificação em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar a Companhia e sua controlada a não mais se manterem em continuidade operacional.
- Avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações financeiras, inclusive as divulgações e se as demonstrações financeiras individuais e consolidadas representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada.

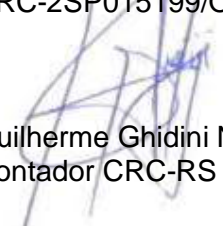
Comunicamo-nos com os responsáveis pela governança a respeito, entre outros aspectos, do alcance planejado, da época da auditoria e das constatações significativas de auditoria, inclusive as eventuais deficiências significativas nos controles internos que identificamos durante nossos trabalhos.

Fornecemos também aos responsáveis pela governança declaração de que cumprimos com as exigências éticas relevantes, incluindo os requisitos aplicáveis de independência, e comunicamos todos os eventuais relacionamentos ou assuntos que poderiam afetar, consideravelmente, nossa independência, incluindo, quando aplicável, as respectivas salvaguardas.

Dos assuntos que foram objeto de comunicação com os responsáveis pela governança, determinamos aqueles que foram considerados como mais significativos na auditoria das demonstrações financeiras do exercício corrente e que, dessa maneira, constituem os principais assuntos de auditoria. Descrevemos esses assuntos em nosso relatório de auditoria, a menos que lei ou regulamento tenha proibido divulgação pública do assunto, ou quando, em circunstâncias extremamente raras, determinarmos que o assunto não deve ser comunicado em nosso relatório porque as consequências adversas de tal comunicação podem, dentro de uma perspectiva razoável, superar os benefícios da comunicação para o interesse público.

Porto Alegre, 29 de março de 2019.

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



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

## BALANÇOS PATRIMONIAIS

31 de dezembro de 2018 e 2017  
(Em milhares de reais – R\$)

### ■ ATIVO

	Notas	Controladora		Consolidado	
		31/12/2018	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2017
<b>ATIVO CIRCULANTE</b>					
Caixa e equivalentes de caixa	8	27.325	18.586	27.833	19.393
Contas a receber de clientes	9	107.634	105.005	110.064	105.727
Impostos a recuperar	10	5.453	5.160	5.475	5.160
Imposto de renda e contribuição social a recuperar	10	4.226	5.222	5.009	5.255
Instrumentos financeiros derivativos	15	1.094	5.837	1.094	5.837
Outros créditos		12.624	14.377	12.671	14.332
<b>Total do ativo circulante</b>		<b>158.356</b>	<b>154.187</b>	<b>162.146</b>	<b>155.704</b>
<b>ATIVO NÃO CIRCULANTE</b>					
Contas a receber de clientes	9	11.774	-	11.774	-
Impostos a recuperar e contribuição social diferidos	17	2.712	807	2.712	807
Outros créditos		5.374	9.397	5.391	9.398
Depósitos judiciais	18	2.938	1.899	2.938	1.899
		<b>22.798</b>	<b>12.103</b>	<b>22.815</b>	<b>12.104</b>
Investimentos	11	44.401	2.817	234	194
Imobilizado	12	65.494	66.223	65.909	66.256
Intangível	13	69.707	58.830	110.289	60.492
<b>Total do ativo não circulante</b>		<b>202.400</b>	<b>139.973</b>	<b>199.247</b>	<b>139.046</b>
<b>TOTAL DO ATIVO</b>		<b>360.756</b>	<b>294.160</b>	<b>361.393</b>	<b>294.750</b>

## ■ PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO

	Notas	Controladora		Consolidado	
		31/12/2018	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2017
<b>PASSIVO CIRCULANTE</b>					
Fornecedores	14	22.466	16.715	21.164	16.840
Empréstimos e financiamentos	15	51.242	80.035	51.242	80.035
Obrigações trabalhistas	16	38.742	40.760	39.902	41.091
Obrigações tributárias	17	15.921	15.217	16.044	15.330
Imposto de renda e contribuição social a recolher	17	3.004	1.962	3.565	1.980
Aquisição de controladas	11	18.490	4.573	18.490	4.573
Dividendos a pagar	19	-	2.377	83	2.377
Instrumentos financeiros derivativos	15	-	1.984	-	1.984
Outras contas a pagar		3.104	2.012	3.116	2.015
<b>Total do passivo circulante</b>		<b>152.969</b>	<b>165.635</b>	<b>153.606</b>	<b>166.225</b>
<b>PASSIVO NÃO CIRCULANTE</b>					
Empréstimos e financiamentos	15	91.457	34.022	91.457	34.022
Obrigações tributárias	17	8.372	6.768	8.372	6.768
Imposto de renda e contribuição social a recolher	17	5.056	7.275	5.056	7.275
Provisões	18	1.315	680	1.315	680
Aquisição de controladas	11	29.961	4.423	29.961	4.423
<b>Total do passivo não circulante</b>		<b>136.161</b>	<b>53.168</b>	<b>136.161</b>	<b>53.168</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
Reserva de retenção de lucros		7.749	11.480	7.749	11.480
Ajuste de avaliação patrimonial		(2.133)	(2.133)	(2.133)	(2.133)
<b>Total do patrimônio líquido</b>		<b>71.626</b>	<b>75.357</b>	<b>71.626</b>	<b>75.357</b>
<b>TOTAL DO PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO</b>		<b>360.756</b>	<b>294.160</b>	<b>361.393</b>	<b>294.750</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

# DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2017

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

	Notas	Controladora		Consolidado	
		31/12/2018	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2017
<b>RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA</b>	20	531.907	498.029	532.446	527.843
Custo dos serviços prestados	21	(379.186)	(343.689)	(379.386)	(368.671)
<b>Lucro bruto</b>		<b>152.721</b>	<b>154.340</b>	<b>153.060</b>	<b>159.172</b>
<b>RECEITAS (DESPESAS) OPERACIONAIS:</b>					
Despesas com vendas	21	(1.364)	(1.880)	(1.365)	(1.880)
Despesas administrativas e gerais	21	(132.464)	(126.717)	(132.544)	(133.196)
Resultado de equivalência patrimonial	11	170	(1.537)	-	-
Outras receitas (despesas) operacionais	21	1.539	(2.440)	1.539	(2.441)
<b>LUCRO OPERACIONAL</b>		<b>20.602</b>	<b>21.766</b>	<b>20.690</b>	<b>21.655</b>
Despesas financeiras	22	(28.081)	(20.032)	(28.082)	(20.291)
Receitas financeiras	22	1.843	1.310	1.846	1.318
<b>LUCRO (PREJUÍZO) ANTES DOS IMPOSTOS</b>		<b>(5.636)</b>	<b>3.044</b>	<b>(5.546)</b>	<b>2.682</b>
Imposto de renda e contribuição social diferido e corrente	23	1.905	6.966	1.815	7.328
Imposto de renda e contribuição social corrente		-	-	(90)	(74)
Imposto de renda e contribuição social diferido		1.905	6.966	1.905	7.402
<b>LUCRO LÍQUIDO (PREJUÍZO) DO EXERCÍCIO</b>		<b>(3.731)</b>	<b>10.010</b>	<b>(3.731)</b>	<b>10.010</b>
Atribuível a					
Acionistas da Companhia				(3.731)	10.010
<b>Lucro (prejuízo) básico e diluído por ações – Em R\$ por ação</b>	24	<b>(1,15)</b>	<b>3,15</b>	<b>(1,15)</b>	<b>3,15</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

# DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS ABRANGENTES

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2017  
(Em milhares de reais – R\$)

	Controladora		Consolidado	
	31/12/2018	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2017
Lucro líquido (prejuízo) do exercício	(3.731)	10.010	(3.731)	10.010
Resultado abrangente do exercício	<b>(3.731)</b>	<b>10.010</b>	<b>(3.731)</b>	<b>10.010</b>
Atribuível a				
Acionistas da Companhia			(3.731)	10.010
			<b>(3.731)</b>	<b>10.010</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

# DEMONSTRAÇÕES DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2017  
(Em milhares de reais – R\$)

	Atribuível aos acionistas da Controladora					Total
	Capital social	Reserva de lucros	Retenção de lucros	Lucros (prejuízos) acumulados	Ajuste de avaliação patrimonial	
Saldos em 31 de dezembro de 2016	<b>59.000</b>	<b>509</b>	<b>4.348</b>	-	<b>(2.133)</b>	<b>61.724</b>
Aumento de capital por subscrição realizada	6.000	-	-	-	-	6.000
Lucro líquido do exercício	-	-	-	10.010	-	10.010
Constituição de reservas	-	501	7.132	(7.633)	-	-
Dividendos propostos	-	-	-	(2.377)	-	(2.377)
Saldos em 31 de dezembro de 2017	<b>65.000</b>	<b>1.010</b>	<b>11.480</b>	-	<b>(2.133)</b>	<b>75.357</b>
Prejuízo do exercício	-	-	-	(3.731)	-	(3.731)
Transferência do prejuízo para reservas	-	-	(3.731)	3.731	-	-
Saldos em 31 de dezembro de 2018	<b>65.000</b>	<b>1.010</b>	<b>7.749</b>	-	<b>(2.133)</b>	<b>71.626</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

# DEMONSTRAÇÕES DOS FLUXOS DE CAIXA

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2017  
(Em milhares de reais – R\$)

	Controladora		Consolidado	
	31/12/2018	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2017
<b>ATIVIDADES OPERACIONAIS</b>				
Lucro (prejuízo) antes do imposto de renda e da contribuição social	(5.636)	3.044	(5.546)	2.682
<b>Ajustes para conciliar o resultado às disponibilidades geradas pelas atividades operacionais</b>				
Depreciação e amortização	25.219	21.173	25.174	23.141
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	791	3.646	791	3.646
Baixa de ativo imobilizado	-	-	-	128
Equivalência patrimonial	(170)	1.537	-	-
Instrumentos financeiros derivativos	2.759	3.607	2.759	3.607
Juros sobre passivos financeiros	18.730	11.335	18.730	11.335
Provisões	90	304	90	304
	<b>41.783</b>	<b>44.646</b>	<b>41.998</b>	<b>44.843</b>
<b>VARIAÇÕES NOS ATIVOS E PASSIVOS</b>				
<b>AUMENTO (REDUÇÃO) NO ATIVO</b>				
Contas a receber	(18.993)	(1.498)	(17.940)	(14.475)
Impostos a recuperar	(1.169)	(6.791)	(1.170)	(6.837)
Outros créditos	5.147	(16.686)	5.385	(12.364)
<b>AUMENTO (REDUÇÃO) DE PASSIVO</b>				
Fornecedores	5.626	(6.192)	4.212	4.795
Obrigações trabalhistas	(2.349)	886	(2.349)	(631)
Obrigações tributárias	3.875	2.306	3.783	(7.502)
Outras contas a pagar	1.091	869	1.093	891
Juros pagos	(16.150)	(10.520)	(16.150)	(10.520)
Imposto de renda e contribuição social pagos	(971)	(238)	(971)	(238)
<b>Fluxo de caixa gerado (consumido) nas atividades operacionais</b>	<b>17.890</b>	<b>6.782</b>	<b>17.891</b>	<b>(2.038)</b>
<b>FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO</b>				
Pagamento de cotas adquiridas de controladas	(4.859)	(8.180)	(4.859)	(8.180)
Partes relacionadas	-	(9.800)	-	-
Caixa incorporado de controladas	808	1.608	-	-
Caixa adquirido de controlada	-	-	508	663
Aquisição de ativo imobilizado e intangível	(29.097)	(29.068)	(29.097)	(29.316)
<b>Fluxo de caixa consumido pelas atividades de investimento</b>	<b>(33.148)</b>	<b>(45.440)</b>	<b>(33.448)</b>	<b>(36.833)</b>
<b>FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO</b>				
Aporte de capital	-	6.000	-	6.000
Dividendos pagos	(2.377)	(1.863)	(2.377)	(1.863)
Captação de empréstimos e financiamentos	147.173	74.771	147.173	74.771
Amortização de empréstimos e financiamentos	(120.799)	(49.357)	(120.799)	(49.530)
<b>Fluxo de caixa gerado nas atividades de financiamento</b>	<b>23.997</b>	<b>29.551</b>	<b>23.997</b>	<b>29.378</b>
<b>SALDO DE CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA</b>				
No início do período	18.586	27.693	19.393	28.886
No final do período	27.325	18.586	27.833	19.393
<b>AUMENTO DE CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA</b>	<b>8.739</b>	<b>(9.107)</b>	<b>8.440</b>	<b>(9.493)</b>

As transações que não impactaram caixa estão apresentadas na Nota 26.

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

# DEMONSTRAÇÕES DO VALOR ADICIONADO

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2017  
(Em milhares de reais – R\$)

	Nota	Controladora		Consolidado	
		31/12/2018	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2017
<b>1. RECEITAS</b>		<b>586.242</b>	<b>545.663</b>	<b>586.830</b>	<b>578.126</b>
Vendas de serviços	20	587.000	547.741	587.586	580.204
Outras receitas operacionais		123	1.568	125	1.568
Provisão para créditos de liquidação duvidosa		(881)	(3.646)	(881)	(3.646)
<b>2. INSUMOS E SERVIÇOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS</b>		<b>(99.255)</b>	<b>(98.738)</b>	<b>(99.394)</b>	<b>(108.767)</b>
Custos dos serviços prestados		(59.889)	(58.949)	(59.889)	(67.564)
Materiais, energia, serviços de terceiros e outros		(39.366)	(39.789)	(39.505)	(41.203)
<b>3. VALOR ADICIONADO BRUTO (1;2)</b>		<b>486.987</b>	<b>446.925</b>	<b>487.436</b>	<b>469.359</b>
<b>4. DEPRECIAÇÃO E AMORTIZAÇÃO</b>		<b>(25.219)</b>	<b>(21.173)</b>	<b>(25.174)</b>	<b>(23.141)</b>
Depreciação e amortização	21	(25.219)	(21.173)	(25.174)	(23.141)
<b>5. VALOR ADICIONADO LÍQUIDO (3;4)</b>		<b>461.768</b>	<b>425.752</b>	<b>462.262</b>	<b>446.218</b>
<b>6. VALOR ADICIONADO RECEBIDO EM TRANSFERÊNCIA</b>		<b>2.130</b>	<b>(227)</b>	<b>1.962</b>	<b>1.318</b>
Resultado de equivalência patrimonial		170	(1.537)	-	-
Receitas financeiras	22	1.960	1.310	1.962	1.318
<b>7. VALOR ADICIONADO PARA DISTRIBUIÇÃO (5;6)</b>		<b>463.898</b>	<b>425.525</b>	<b>464.224</b>	<b>447.536</b>
<b>8. DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO</b>		<b>463.898</b>	<b>425.525</b>	<b>464.224</b>	<b>447.536</b>
<b>PESSOAL</b>	21	<b>372.353</b>	<b>340.671</b>	<b>372.634</b>	<b>359.228</b>
Remuneração direta		264.598	245.214	264.878	257.311
Benefícios		60.491	56.846	60.492	59.801
FGTS		22.710	21.382	22.710	22.145
Outros		24.554	17.229	24.554	19.971
<b>IMPOSTOS, TAXAS E CONTRIBUIÇÕES</b>		<b>53.778</b>	<b>43.386</b>	<b>53.821</b>	<b>46.130</b>
Federais		36.530	29.493	36.620	30.824
Municipais		17.248	13.893	17.201	15.306
<b>REMUNERAÇÃO DO CAPITAL DE TERCEIROS FINANCIADORES</b>		<b>41.498</b>	<b>31.458</b>	<b>41.500</b>	<b>32.168</b>
Despesas financeiras	22	28.199	20.032	28.200	20.291
Aluguéis		13.299	11.426	13.300	11.877
<b>REMUNERAÇÃO DO CAPITAL PRÓPRIO</b>		<b>(3.731)</b>	<b>10.010</b>	<b>(3.731)</b>	<b>10.010</b>
Lucros retidos do exercício		-	7.633	-	7.633
Dividendos propostos		-	2.377	-	2.377
Prejuízo do exercício		(3.731)	-	(3.731)	-

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.



# 1. CONTEXTO OPERACIONAL

## 1.1 DESCRIÇÃO DA SOCIEDADE:

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

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

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

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

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

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

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

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

Entre julho e setembro de 2018, a Companhia realizou o reperfilamento de sua dívida bancária, aumentando a dívida bruta de R\$ 114 milhões em 31.12.2017 para R\$ 143 milhões em 31.12.2018. Isso viabilizou o alongamento do perfil da dívida da Companhia de 20 para 40 meses, além do aumento no saldo médio de caixa e equivalentes de caixa na ordem de R\$ 9 milhões.

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

## 1.2 ASPECTOS SOCIETÁRIOS:

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

Em 02 de janeiro de 2018, a Companhia incorporou a controlada Primius Technology Serviços em Informática Ltda., conforme Instrumento Particular de Protocolo de Incorporação e sua Justificação celebrado na mesma data. O patrimônio líquido da controlada era de R\$ 1.037 em 31 de dezembro de 2017. O valor incorporado não difere dos valores constantes nos livros contábeis.

O patrimônio líquido foi avaliado em 31 de dezembro de 2017, com base no valor contábil, conforme Laudo de Avaliação Contábil para Fins de Incorporação, emitido por empresa independente especializada. O acervo líquido contábil incorporado está apresentado como segue:

	31/12/2017
Caixa e equivalentes de caixa	808
Contas a receber de clientes	722
Impostos a recuperar	33
Outras contas a receber	20
Imobilizado	33
Intangível	9
Fornecedores	(125)
Obrigações trabalhistas	(331)
Obrigações tributárias	(132)
Acervo líquido incorporado	<b>1.037</b>

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

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

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

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

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

### 2.1 Declaração de conformidade

As demonstrações financeiras individuais (Controladora) e consolidadas (Consolidado) foram elaboradas e estão sendo apresentadas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, que compreendem as deliberações emitidas pela Comissão de Valores Mobiliários (“CVM”) e os pronunciamentos, orientações e interpretações emitidas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (“CPC”), que estão em conformidade com as normas e procedimentos do *International Financial Reporting Standards* (“IFRS”) emitidos pelo *International Accounting Standards Board* (“IASB”).

Essas demonstrações evidenciam todas as informações relevantes próprias das demonstrações financeiras e, somente elas, as quais estão consistentes com as utilizadas pela administração na sua gestão.

A emissão das demonstrações financeiras foi autorizada pela Diretoria Executiva e pelo Conselho de Administração em 29 de março de 2019.

## 2.2 Base de preparação e apresentação

As demonstrações financeiras da Companhia para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2017 são apresentadas em reais, que é a moeda funcional e de apresentação da Companhia.

As normas contábeis adotadas no Brasil requerem a apresentação da Demonstração do Valor Adicionado (“DVA”), individual e consolidado, enquanto que as normas IFRS não requerem sua apresentação. Como consequência, pelas normas IFRS, a DVA está sendo apresentada como informação suplementar, sem prejuízo ao conjunto destas demonstrações financeiras.

As demonstrações financeiras foram preparadas considerando o custo histórico como base de valor (exceto quando exigido critério diferente) e ajustadas para refletir a avaliação de ativos e passivos mensurados a valor justo ou considerando a marcação a mercado, quando tais avaliações são exigidas pelo IFRS.

As demonstrações financeiras foram elaboradas com apoio em diversas bases de avaliação utilizadas nas estimativas contábeis. As estimativas contábeis envolvidas na preparação das demonstrações financeiras foram apoiadas em fatores objetivos e subjetivos, com base no julgamento da Administração para determinação do valor adequado a ser registrado nas demonstrações financeiras. Itens significativos sujeitos a essas estimativas e premissas incluem a seleção de vidas úteis do ativo imobilizado e sua recuperabilidade nas operações, avaliação da recuperabilidade dos ativos de vida útil indefinida, avaliação de ativos financeiros pelo valor justo, análise do risco de crédito para determinação das perdas estimadas para redução ao valor recuperável das contas a receber, assim como a análise dos demais riscos para determinação de outras provisões, inclusive para riscos judiciais.

A liquidação das transações envolvendo essas estimativas poderá resultar em valores divergentes dos registrados nas demonstrações financeiras devido aos critérios inerentes ao processo de estimativas. A Companhia revisa suas estimativas pelo menos anualmente. Para a comparabilidade das demonstrações financeiras individuais (demonstrações dos resultados, demonstrações dos resultados abrangentes, demonstrações do valor adicionado e demonstrações dos fluxos de caixa) entre os exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2017, deve-se levar em conta os efeitos da aquisição da Primius em 2017 e da AYTU em 2018 (nota 11) e a incorporação da Primius, ocorrida em 2018 (nota 1.2).

As políticas contábeis adotadas na preparação das demonstrações financeiras individuais e consolidadas para o exercício findo em 31 de dezembro de 2018 são consistentes com as utilizadas na elaboração das demonstrações financeiras individuais e consolidadas do exercício findo em 31 de dezembro de 2017, exceto pela adoção às IFRS 9 e 15, as quais não promoveram impactos relevantes no resultado do exercício de 2018, e estão descritas a seguir.

## 2.3 Novas normas vigentes a partir de 01.01.2018

As seguintes alterações às normas publicadas pelo *International Accounting Standards Board* (IASB) entraram em vigor para períodos anuais com início em ou após 1º de janeiro de 2018:

### IFRS 15 - Receitas de Contratos com Clientes

A IFRS 15 (CPC 47 - Receita de Contrato com Cliente) foi emitida em maio de 2014, alterada em abril de 2016 e estabelece um modelo de cinco etapas para contabilização das receitas decorrentes de contratos com clientes. De acordo com a IFRS 15, a receita é reconhecida

por um valor que reflete a contrapartida a que uma entidade espera ter direito em troca de transferência de bens ou serviços para um cliente. A nova norma para receita substituiu todos os requisitos atuais de reconhecimento de receita de acordo com as IFRS.

A aplicação retrospectiva completa ou a aplicação retrospectiva modificada será exigida para períodos anuais com início a partir de 1º de janeiro de 2018. A Companhia adotou a nova norma requerida com base no método retrospectivo modificado.

A Companhia atua na prestação de serviços de Contact Center. Os serviços são vendidos por conta própria em contratos identificados e separados com os clientes.

Para contratos com clientes em que geralmente se espera que a venda de serviços seja a única obrigação de execução, a adoção da IFRS 15 não teve impactos na receita e no resultado da Companhia. A Companhia entende que o reconhecimento de receita ocorre no momento em que o serviço é prestado.

### IFRS 9 Instrumentos Financeiros

Em julho de 2014, o IASB emitiu a versão final da IFRS 9 Instrumentos Financeiros (CPC 48 – Instrumentos Financeiros), que substitui a IAS 39 - Instrumentos Financeiros: Reconhecimento e Mensuração e todas as versões anteriores da IFRS 9. A IFRS 9 reúne os três aspectos do projeto de contabilização de instrumentos financeiros: classificação e mensuração, redução ao valor recuperável do ativo e contabilização de hedge. Com exceção da contabilidade de hedge, faz-se necessária a aplicação retrospectiva, contudo, o fornecimento de informações comparativas não é obrigatório.

### Classificação e mensuração

Exceto por certos recebíveis, de acordo com o IFRS 9, a Companhia inicialmente mensura um ativo financeiro pelo seu valor justo acrescido, no caso de um ativo financeiro não mensurado pelo valor justo por meio do resultado, dos custos de transação.

De acordo com o IFRS 9, os instrumentos financeiros de dívida são mensurados subsequentemente pelo valor justo por meio do resultado (VJR), custo amortizado ou valor justo por meio de outros resultados abrangentes (VJORA). A classificação é baseada em dois critérios: o modelo de negócios da Companhia para gerenciar os ativos; e se os fluxos de caixa contratuais dos instrumentos representam "somente pagamentos de principal e juros" sobre o montante de capital em aberto (o "teste de SPPJ").

### A nova classificação e mensuração dos ativos financeiros da Companhia são as seguintes:

- Instrumentos financeiros ao valor justo por meio do resultado (VJR), compreende itens mantidos para negociação e itens designados ao valor justo através do resultado no reconhecimento inicial. Além disso, de acordo com a IFRS 9, instrumentos de dívida com termos contratuais que não representam apenas pagamentos de principal e juros também são mensurados ao valor justo através do resultado. Esta categoria inclui o grupo de aplicações financeiras e instrumentos financeiros derivativos.
- Instrumentos financeiros ao custo amortizado para ativos financeiros que são mantidos dentro de um modelo de negócio com o objetivo de manter os ativos financeiros de modo

a coletar fluxos de caixa contratuais que atendam ao critério de “SPPJ”. Esta categoria inclui o grupo de contas a receber.

- Instrumentos financeiros ao valor justo por meio de outros resultados abrangentes (VJORA), com ganhos ou perdas recicladas para lucros ou perdas no desreconhecimento. Os ativos financeiros nesta categoria são os instrumentos financeiros cotados da Companhia que atendem ao critério de “SPPJ” e são mantidos dentro de um modelo de negócios para coletar fluxos de caixa e para vender.

A Companhia adotou a nova prática a partir de 1º de janeiro de 2018 e não fará reapresentação de informações comparativas, como permitido pela norma.

A tabela a seguir demonstra as categorias de mensuração dos ativos e passivos financeiros da Companhia em 31.12.2017, apresentados de acordo com as práticas contábeis anteriores e atuais.

	Nota	Controladora		Consolidado		Classificação de acordo com	
		31.12.2017	01.01.2017	31.12.2017	01.01.2017	CPC 38/IAS 39	CPC 48/IFRS 9
<b>Ativos financeiros:</b>							
Caixa e equivalentes de caixa	8	18.586	27.693	19.393	28.886	Empréstimos e recebíveis	Custo amortizado
Contas a receber de clientes	9	105.005	55.434	105.727	91.426	Empréstimos e recebíveis	Custo amortizado
Instrumentos financeiros derivativos	15	5.837	7.460	5.837	7.460	VJR	VJR
<b>Passivos financeiros:</b>							
Instrumentos financeiros derivativos	15	1.984	-	1.984	-	VJR	VJR
Fornecedores	14	16.715	9.872	16.840	11.329	Custo amortizado	Custo amortizado
Empréstimos e financiamentos	15	114.057	86.612	114.057	87.867	Custo amortizado	Custo amortizado
<b>Aquisição de controladas</b>							
Outras contas a pagar	11	8.996	15.676	8.996	15.676	Custo amortizado	Custo amortizado
		2.012	443	2.015	1.124	Custo amortizado	Custo amortizado

A Companhia realizou uma avaliação de impacto detalhada dos aspectos da IFRS 9 mencionados acima e concluiu por um aumento na provisão para perdas com as Contas a Receber (Nota 9). A Companhia aplicou a abordagem simplificada e registrou perdas esperadas durante toda a vida em contas a receber de clientes.

A Companhia tem a expectativa de continuar avaliando pelo valor justo todos os ativos financeiros atualmente mantidos ao valor justo.

Empréstimos, bem como contas a receber de clientes, são mantidos para captar fluxos de caixa contratuais e deverão gerar fluxos de caixa representando apenas pagamentos de principal e juros. A Companhia analisou as características contratuais de fluxo de caixa desses instrumentos e concluiu que eles atendem aos critérios de mensuração de custo amortizado de acordo com a IFRS 9. Portanto, não se faz necessária a reclassificação para esses instrumentos.

## 2.4 Novas normas vigentes a partir de 01.01.2019

A partir de 01.01.2019, estarão vigentes os seguintes pronunciamentos, os quais não foram adotados antecipadamente pela Companhia: (i) Alterações no CPC 06 (R2) – Operações de arrendamento mercantil (IFRS 16); (ii) Alterações no CPC 18 (R2) – Investimento em coligada, em controlada e em empreendimento controlado em conjunto (IAS 28); (iii) Alterações no CPC 33 (R1) – Benefícios a empregados (IAS 19); (iv) Alterações no CPC 48 – Instrumentos financeiros (IFRS 9); (v) ICPC 22 – Incertezas sobre tratamentos de tributos sobre o lucro (IFRIC 23); e (vi) Revisão anual do CPC nº 13/2018 (IASB ciclo 2015-2017).

A Companhia procedeu a uma avaliação sobre a aplicação dessas novas normas e alterações e, exceto pelas alterações no CPC 06 (R2), não espera impactos significativos em suas demonstrações contábeis pela adoção dos novos requerimentos.

#### **Alterações no CPC 06 (R2) – Operações de arrendamento mercantil (IFRS 16)**

Essas alterações introduzem exigências para o reconhecimento, a mensuração, a apresentação e a divulgação de arrendamentos. A nova norma estabelece que os arrendatários devem reconhecer o passivo decorrente dos pagamentos futuros dos contratos de arrendamento, em contrapartida do direito de uso do ativo arrendado.

A definição de arrendamento abrange todos os contratos que conferem direito ao uso e controle de um ativo identificável, incluindo contratos de locação e, potencialmente, alguns componentes de contratos de prestação de serviços.

A Companhia realizou a análise de seus contratos e até o presente momento identificou como escopo da norma os contratos de arrendamentos das unidades operacionais e administrativas. Quando da aplicação da norma, a partir de 01.01.2019, tais contratos de arrendamento serão reconhecidos como um direito de uso do ativo em contrapartida de um passivo financeiro.

Conforme previsto no pronunciamento, a Companhia aplicará a abordagem de transição simplificada e não irá rerepresentar os valores comparativos do ano anterior à adoção.

Os ativos de direito de uso serão mensurados ao valor dos passivos de arrendamentos no momento da adoção, líquidos dos pagamentos antecipados realizados.

Como resultado da adoção das novas regras, a Companhia espera reconhecer ativos de direito de uso em contrapartida dos passivos de arrendamento.

A apuração desses valores considera a utilização de julgamentos e estimativas, tais como a definição das taxas de desconto e outros aspectos que necessitam de uma avaliação minuciosa para que possamos atribuir os valores de mensuração.

## **2.5 Bases de consolidação**

A Companhia consolida todas as entidades sobre as quais detém o controle, isto é, quando exposta ou tem direitos a retornos variáveis de seu envolvimento com a investida e tem capacidade de dirigir as atividades relevantes da investida.

As demonstrações financeiras consolidadas compreendem as demonstrações financeiras da Companhia e suas controladas em 31 de dezembro de 2018 e 2017 (nota 11). A Companhia detinha as seguintes participações societárias diretas:

Investida	Tipo	País (sede)	Atividade principal	Percentual de participação	
				2018	2017
Primius Technology Serviços em Informática Ltda.	Controlada integral	Brasil	Contact center	-	100%
AYTY CRM BPO e Serviços de Tecnologia da Informação Ltda.	Controlada integral	Brasil	Tecnologia da informação	100%	-

As participações societárias em sociedades controladas estão avaliadas pelo método da equivalência patrimonial nas demonstrações financeiras individuais. Nas demonstrações financeiras consolidadas o investimento e todos os saldos de ativos e passivos, receitas e despesas decorrentes de transações e participação do patrimônio líquido nas controladas são eliminados integralmente. Não há investimentos em sociedades de controle conjunto.

Controladas são todas as entidades nas quais a Companhia detém o controle. As controladas são totalmente consolidadas a partir da data em que o controle é transferido para a Companhia. A consolidação é interrompida a partir da data em que a Companhia deixa de ter o controle.

Os ativos identificáveis adquiridos e os passivos e passivos contingentes assumidos para a aquisição de controladas em uma combinação de negócios são mensurados inicialmente pelos valores justos na data da aquisição. A Companhia reconhece a participação não controladora na adquirida, tanto pelo seu valor justo como pela parcela proporcional da participação não controlada no valor justo de ativos líquidos da adquirida. A mensuração da participação não controladora é determinada em cada aquisição realizada. Custos relacionados com aquisição são contabilizados no resultado do exercício conforme incorridos.



## 3. RESUMO DAS PRINCIPAIS PRÁTICAS CONTÁBEIS

As principais políticas contábeis aplicadas na preparação dessas demonstrações financeiras estão definidas abaixo. Essas políticas foram aplicadas de modo consistente nos exercícios apresentados, salvo disposição em contrário.

### 3.1 Moeda funcional e moeda de apresentação

Os itens incluídos nas demonstrações financeiras são mensurados usando a moeda do principal ambiente econômico no qual a Companhia atua ("moeda funcional"). A moeda funcional da Companhia é o real e as presentes demonstrações financeiras estão apresentadas em milhares de reais.

### 3.2 Caixa e equivalentes de caixa

Caixa e equivalentes de caixa incluem o caixa, os depósitos bancários e outros investimentos de curto prazo de alta liquidez, com vencimentos originais de até três meses, e com risco insignificante de mudança de valor.

### 3.3 Ativos financeiros

#### a) Classificação

A Companhia classifica seus ativos financeiros, no reconhecimento inicial, sob as categorias de custo amortizado e mensurados a valor justo por meio do resultado, no caso de instrumentos financeiros derivativos. A classificação depende da finalidade para a qual os ativos financeiros foram adquiridos.

#### b) Custo amortizado

São classificados os ativos financeiros não derivativos, com pagamentos fixos ou determináveis, que não são cotados em um mercado ativo. São apresentados como ativo circulante, exceto aqueles com prazo de vencimento superior a 12 meses após a data de emissão do balanço (estes são classificados como ativos não circulantes). Os ativos financeiros mensurados ao custo amortizado da Companhia compreendem "Caixa e equivalentes de caixa" (Nota 8), "Contas a receber de clientes" (Nota 9) e "Outras contas a receber" (Nota 9).

#### c) Reconhecimento e mensuração

As compras e as vendas de ativos financeiros são normalmente reconhecidas na data da negociação. Os investimentos são, inicialmente, reconhecidos pelo valor justo, acrescidos dos custos da transação para todos os ativos financeiros não classificados como ao valor justo por meio do resultado. Os ativos financeiros são baixados quando os direitos de receber fluxos de caixa tenham vencido ou tenham sido transferidos; neste último caso, desde que a Companhia tenha transferido, significativamente, todos os riscos e os benefícios de propriedade. Os ativos financeiros dessa categoria são contabilizados pelo custo amortizado, usando o método da taxa efetiva de juros.

d) Compensação de instrumentos financeiros

Ativos e passivos financeiros são compensados e o valor líquido é reportado no balanço patrimonial quando há um direito legal de compensar os valores reconhecidos e há a intenção de liquidá-los em uma base líquida, ou realizar o ativo e liquidar o passivo simultaneamente. Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e de 2017 não há ativos e passivos financeiros compensados.

e) Impairment de ativos financeiros

A Companhia avalia na data de cada balanço se há evidência objetiva de que um ativo financeiro ou grupo de ativos financeiros está deteriorado. Um ativo ou grupo de ativos financeiros está deteriorado e as perdas por *impairment* são incorridas somente se há evidência objetiva de *impairment* como resultado de um ou mais eventos ocorridos após o reconhecimento inicial dos ativos (um "evento de perda") e aquele evento (ou eventos) de perda têm um impacto nos fluxos de caixa futuros estimados do ativo financeiro ou grupo de ativos financeiros que pode ser estimado de maneira confiável.

O montante da perda por *impairment* é mensurado como a diferença entre o valor contábil dos ativos e o valor presente dos fluxos de caixa futuros estimados (excluindo os prejuízos de crédito futuro que não foram incorridos) descontados à taxa de juros em vigor original dos ativos financeiros. O valor contábil do ativo é reduzido e o valor do prejuízo é reconhecido na demonstração do resultado. Como um expediente prático, a Companhia pode mensurar o *impairment* com base no valor justo de um instrumento utilizando um preço de mercado observável.

Se, num período subsequente, o valor da perda por *impairment* diminuir e a diminuição puder ser relacionada objetivamente com um evento que ocorreu após o *impairment* ser reconhecido (como uma melhoria na classificação de crédito do devedor), a reversão dessa perda reconhecida anteriormente será reconhecida na demonstração do resultado.

### 3.4 Instrumentos financeiros derivativos

Os derivativos para negociação são classificados como ativo ou passivo circulante. O valor justo total de um instrumento derivativo é classificado como ativo ou passivo não circulante, se o período remanescente para o vencimento do item protegido pelo instrumento derivativo for superior a 12 meses. As variações no valor justo de qualquer um desses instrumentos derivativos são reconhecidas imediatamente na demonstração do resultado em "Receitas e Despesas Financeiras".

### 3.5 Contas a receber de clientes

As contas a receber de clientes correspondem aos valores a receber pela prestação de serviços, no curso normal das atividades da Companhia, incluindo valores que encontram-se em negociação junto a clientes, com período de até dez meses. Se o prazo de recebimento é equivalente a um ano ou menos, as contas a receber são classificadas no ativo circulante. Caso contrário, estão apresentadas no ativo não circulante.

As contas a receber de clientes são, inicialmente, reconhecidas pelo valor presente dos fluxos de caixa futuros esperados e, subsequentemente, mensuradas pelo custo amortizado com o uso do método da taxa efetiva de juros menos a provisão para créditos de liquidação duvidosa ("PDD" ou *impairment*).

### 3.6 Investimentos

Os investimentos são, inicialmente, reconhecidos pelo valor justo, acrescidos dos custos da transação para todos os ativos financeiros não classificados como ao valor justo por meio do resultado. Os ativos financeiros ao valor justo por meio de resultado são, inicialmente, reconhecidos pelo valor justo, e os custos da transação são debitados à demonstração do resultado.

### 3.7 Intangível

a) Ágio na aquisição de controladas

O ágio resulta da aquisição de controladas e representa o excesso da (i) contraprestação transferida, do valor da participação de não controladores na adquirida e (ii) do valor justo na data da aquisição de qualquer participação patrimonial anterior na adquirida em relação ao valor justo dos ativos líquidos identificáveis adquiridos. Caso o total da contraprestação transferida, a participação dos não controladores reconhecida e a participação mantida anteriormente medida pelo valor justo seja menor do que o valor justo dos ativos líquidos da controlada adquirida, no caso de uma compra vantajosa, a diferença é reconhecida diretamente na demonstração do resultado.

b) Marcas registradas

As marcas registradas adquiridas em uma combinação de negócios são reconhecidas pelo valor justo na data da aquisição. Posteriormente, as marcas avaliadas com vida útil definida são contabilizadas pelo seu valor de custo menos a amortização acumulada. A amortização é calculada pelo método linear para alocar o custo das marcas registradas durante sua vida útil estimada de 2 a 18 anos.

c) Relações contratuais com clientes

As relações contratuais com clientes, adquiridas em uma combinação de negócios, são reconhecidas pelo valor justo na data da aquisição. As relações contratuais com clientes têm vida útil finita e são contabilizadas pelo seu valor de custo menos a amortização acumulada. A amortização é calculada usando o método linear durante a vida esperada da relação com o cliente. As carteiras de clientes adquiridas em uma combinação de negócios possuem vida útil estimada de 5 a 13 anos.

d) Softwares

As licenças de softwares são capitalizadas com base nos custos incorridos para adquirir os *softwares* e fazer com que eles estejam prontos para serem utilizados. Esses custos são amortizados durante a vida útil estimada dos softwares de três a sete anos.

Os custos associados à manutenção de softwares são reconhecidos como despesa, conforme incorridos. Os custos de desenvolvimento que são diretamente atribuíveis ao projeto e aos testes de produtos de software identificáveis e exclusivos, controlados pelo Grupo, são reconhecidos como ativos intangíveis.

Os custos diretamente atribuíveis, que são capitalizados como parte do produto de software, incluem os custos com empregados alocados no desenvolvimento de softwares e uma parcela adequada das despesas indiretas aplicáveis. Os custos também incluem os custos de financiamento incorridos durante o período de desenvolvimento do software.

Outros gastos de desenvolvimento que não atendam aos critérios de capitalização são reconhecidos como despesa, conforme incorridos. Os custos de desenvolvimento previamente reconhecidos como despesa não são reconhecidos como ativo em período subsequente.

Os custos de desenvolvimento de softwares reconhecidos como ativos são amortizados durante sua vida útil estimada, não superior a cinco anos.

### 3.8 Imobilizado

O imobilizado é mensurado pelo seu custo histórico, menos depreciação acumulada. O custo histórico inclui os gastos diretamente atribuíveis à aquisição dos itens. O custo histórico também inclui os custos de financiamento relacionados com a aquisição de ativos qualificados.

Os custos subsequentes são incluídos no valor contábil do ativo ou reconhecidos como um ativo separado, conforme apropriado, somente quando for provável que fluam benefícios econômicos futuros associados a esses custos e que possam ser mensurados com segurança. O valor contábil de itens ou peças substituídos é baixado. Todos os outros reparos e manutenções são lançados em contrapartida ao resultado do exercício, quando incorridos.

A depreciação é calculada usando o método linear considerando a vida útil estimada, como segue:

	<u>Anos</u>
Máquinas e equipamentos	10
Benfeitorias em imóveis de terceiros	7
Equipamentos de processamento de dados	5
Móveis, utensílios e equipamentos	10

Os ganhos e as perdas de alienações são determinados pela comparação dos resultados com o seu valor contábil e são reconhecidos em "Outras despesas e receitas operacionais" na demonstração do resultado.

### 3.9 Impairment de ativos não financeiros

Os ativos que estão sujeitos à amortização são revisados para a verificação de *impairment* sempre que eventos ou mudanças nas circunstâncias indicarem que o valor contábil pode não ser recuperável. Uma perda por *impairment* é reconhecida quando o valor contábil do ativo excede seu valor recuperável, o qual representa o maior valor entre o valor justo de um ativo menos seus custos de venda e o seu valor em uso.

A Companhia não identificou nenhum ativo não financeiro para o qual devesse reconhecer provisão para redução ao valor recuperável.

### 3.10 Fornecedores

As contas a pagar aos fornecedores são obrigações a pagar por bens ou serviços que foram adquiridos no curso normal dos negócios, sendo classificadas como passivos circulantes se o pagamento for devido no período de até um ano. Caso contrário, as contas a pagar são apresentadas como passivo não circulante.

Elas são, inicialmente, reconhecidas pelo valor justo e, subsequentemente, mensuradas pelo custo amortizado com o uso do método de taxa efetiva de juros.

### 3.11 Empréstimos e financiamentos

Os empréstimos são reconhecidos, inicialmente, pelo valor justo, líquido dos custos incorridos na transação e são, subsequentemente, demonstrados pelo custo amortizado. Qualquer diferença entre os valores captados (líquidos dos custos da transação) e o valor total a pagar é reconhecida na demonstração do resultado durante o período em que os empréstimos estejam em aberto, utilizando o método da taxa efetiva de juros.

Os empréstimos são classificados como passivo circulante, a menos que a Companhia tenha um direito incondicional de diferir a liquidação do passivo por, pelo menos, 12 meses após a data do balanço.

### 3.12 Provisões

As provisões para ações judiciais (trabalhista, civil e tributária) são reconhecidas quando: (i) o Grupo tem uma obrigação presente ou não formalizada (*constructive obligation*) como resultado de eventos já ocorridos; (ii) é provável que uma saída de recursos seja necessária para liquidar a obrigação; e (iii) o valor puder ser estimado com segurança.

Quando houver uma série de obrigações similares, a probabilidade de liquidá-las é determinada levando-se em consideração a classe de obrigações como um todo. Uma provisão é reconhecida mesmo que a probabilidade de liquidação relacionada com qualquer item individual incluído na mesma classe de obrigações seja pequena.

### 3.13 Imposto de renda e contribuição social correntes e diferidos

O imposto de renda e a contribuição social do exercício correntes e diferidos são calculados com base nas alíquotas de 15%, acrescidas do adicional de 10% sobre o lucro tributável excedente de R\$ 240 para imposto de renda e 9% sobre o lucro tributável para contribuição social sobre o lucro líquido.

A despesa com imposto de renda e contribuição social compreende as parcelas correntes e diferidas. O imposto corrente e o imposto diferido são reconhecidos no resultado a menos que estejam relacionados à combinação de negócios, ou itens diretamente reconhecidos no patrimônio líquido ou em outros resultados abrangentes.

O imposto corrente é o imposto a pagar ou a receber esperado sobre o lucro tributável do exercício, a taxas de impostos decretadas ou substantivamente decretadas na data de apresentação das demonstrações financeiras e qualquer ajuste aos impostos a pagar com relação aos exercícios anteriores.

O imposto diferido é reconhecido com relação às diferenças temporárias entre os valores contábeis de ativos e passivos para fins contábeis e os correspondentes valores usados para fins de tributação e os prejuízos fiscais. O imposto diferido é mensurado pelas alíquotas que se espera serem aplicadas às diferenças temporárias quando elas revertem, baseando-se nas leis que foram decretadas ou substantivamente decretadas até a data de apresentação das demonstrações financeiras.

Ativos de imposto de renda e contribuição social diferido são revisados a cada data de relatório e serão reduzidos na medida em que sua realização não seja mais provável.

### 3.14 Capital social

As ações ordinárias são classificadas no patrimônio líquido.

Os custos incrementais diretamente atribuíveis à emissão de novas ações ou opções são demonstrados no patrimônio líquido como uma dedução do valor captado, líquida de impostos.

### 3.15 Reconhecimento da receita de contrato com cliente

A receita é mensurada com base na contraprestação precificada no contrato com o cliente, pelo valor justo da contrapartida recebida ou a receber, deduzida dos tributos incidentes sobre ela.

A receita é reconhecida de acordo com a observância das seguintes etapas: (i) identificação dos direitos e compromissos do contrato com o cliente; (ii) identificação das obrigações de desempenho contratadas; (iii) determinação do preço da transação; (iv) alocação do preço às obrigações de desempenho; e (v) reconhecimento quando (ou na medida em que) as obrigações de desempenho são satisfeitas. Uma receita só é reconhecida quando não há incerteza significativa quanto à sua realização.

A receita é reconhecida conforme os contratos firmados, cuja obrigação de desempenho é atendida mensalmente, dado que o cliente simultaneamente recebe e consome os benefícios fornecidos pela Companhia, consequentemente, o valor da contraprestação reflete o valor justo a receber no momento em que o serviço é efetivamente prestado. A Companhia baseia suas estimativas em resultados históricos, levando em consideração o tipo de cliente, o tipo de transação e as especificações de cada serviço prestado.

A seguir fornecemos informações sobre a natureza e a época do cumprimento de obrigações de desempenho em contratos com clientes, incluindo condições de pagamento significativas e as políticas de reconhecimento de receitas relacionadas.

#### Serviços de telemarketing

A Companhia reconhece a receita pelo valor justo da contraprestação, por meio da prestação de serviços de telemarketing ativo/receptivo em um determinado período. A apuração do volume de serviços prestados para o cliente ocorre em bases mensais. Os clientes obtêm controle dos serviços prestados pela Companhia a partir do momento em que o consomem. A receita é estimada para o serviço prestado no mês com base em condições contratuais, as quais incluem, principalmente, volume de atendimentos e/ou vendas realizadas. As faturas são emitidas mensalmente e são pagas, usualmente, em 60 dias a partir de sua emissão.

#### Serviços de recuperação de crédito

A Companhia reconhece a receita pelo valor justo da contraprestação, por meio da prestação de serviços de recuperação de crédito em um determinado período. A apuração do volume de serviços prestados para o cliente ocorre em bases mensais. A receita é estimada para o serviço prestado no mês com base em condições contratuais, as quais incluem, principalmente, volume de créditos recuperados. As faturas são emitidas mensalmente e são pagas, usualmente, em 60 dias a partir de sua emissão.

#### Receitas financeiras

As receitas e despesas financeiras são reconhecidas conforme o prazo decorrido pelo regime de competência, usando o método da taxa efetiva de juros.

As receitas financeiras abrangem, principalmente, receitas de juros sobre aplicações.

### 3.16 Arrendamentos

A Companhia arrenda certos bens do imobilizado. Os arrendamentos do imobilizado, nos quais o Grupo detém, substancialmente, todos os riscos e benefícios da propriedade, são classificados como arrendamentos financeiros. Estes são capitalizados no início do arrendamento pelo menor valor entre o valor justo do bem arrendado e o valor presente dos pagamentos mínimos do arrendamento.

Cada parcela paga do arrendamento é alocada, parte ao passivo e parte aos encargos financeiros, para que, dessa forma, seja obtida uma taxa constante sobre o saldo da dívida em aberto. As obrigações correspondentes, líquidas dos encargos financeiros, são incluídas em empréstimos. Os juros das despesas financeiras são reconhecidos na demonstração do resultado durante o período do arrendamento, para produzir uma taxa periódica constante de juros sobre o saldo remanescente do passivo para cada período. O imobilizado adquirido por meio de arrendamentos financeiros é depreciado durante a vida útil do ativo.

Os pagamentos efetuados para arrendamentos operacionais (líquidos de quaisquer incentivos recebidos do arrendador) são reconhecidos na demonstração do resultado pelo método linear, durante o período do arrendamento.

### 3.17 Distribuição de dividendos

A distribuição de dividendos para os acionistas da Companhia é reconhecida como um passivo nas demonstrações financeiras ao final do exercício, com base no estatuto social da Companhia. Qualquer valor acima do mínimo obrigatório somente é provisionado na data em que são aprovados em assembleia geral.

### 3.18 Estimativas e julgamentos contábeis críticos

As estimativas e os julgamentos contábeis são continuamente avaliados e baseiam-se na experiência histórica e em outros fatores, incluindo expectativas de eventos futuros, consideradas razoáveis para as circunstâncias.

#### 3.18.1 Estimativas e premissas contábeis críticas

Com base em premissas, o Grupo faz estimativas com relação ao futuro. Por definição, as estimativas contábeis resultantes raramente serão iguais aos respectivos resultados reais. As estimativas e premissas que apresentam um risco significativo, com probabilidade de causar um ajuste relevante nos valores contábeis de ativos e passivos para o próximo exercício social, estão contempladas a seguir.

a) *Perda (impairment) do ágio*

Anualmente, a Companhia testa eventuais perdas (*impairment*) no ágio, de acordo com a política contábil apresentada vigente. Os valores recuperáveis de Unidades Geradoras de Caixa (UGCs) são determinados com base em cálculos do valor em uso, efetuados com base em estimativas de fluxos de caixa futuro (Nota 13).

A Companhia efetuou a respectiva análise para o exercício findo em 31 de dezembro de 2018 e não foram identificadas perdas a serem reconhecidas.

b) *Valor justo de derivativos e outros instrumentos financeiros*

O valor justo de instrumentos financeiros é determinado mediante o uso de técnicas de avaliação. A Companhia usa seu julgamento para escolher diversos métodos e definir premissas que se baseiam principalmente nas condições de mercado existentes na data do balanço.

c) *Vida útil do ativo imobilizado*

O imobilizado é depreciado usando o método linear durante a vida útil estimada dos ativos. A vida útil é revisada anualmente.

### 3.18.2 Julgamentos críticos na aplicação das políticas contábeis

a) *Provisões*

A Companhia e suas controladas são parte envolvidas em vários processos judiciais e administrativos. 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). A probabilidade de perda é avaliada com base na evidência disponível, inclusive a opinião dos consultores legais internos e externos. A Companhia e suas controladas acreditam que essas provisões estão reconhecidas adequadamente nas demonstrações financeiras.

b) *Combinação de negócios – Aquisições nas quais o controle é obtido inicialmente*

As aquisições são contabilizadas pelo método de compra. O custo da aquisição é mensurado pelo total dos valores justos (na data de aquisição) dos ativos entregues e passivos incorridos ou assumidos em troca do controle da adquirida. Os ativos, passivos e passivos contingentes identificáveis são reconhecidos nas Demonstrações Financeiras Consolidadas pelos seus valores justos na data da aquisição, sendo a participação dos acionistas não-controladores na adquirida inicialmente medida na proporção dos acionistas não-controladores do valor justo líquido dos ativos, passivos e passivos contingentes reconhecidos. Gastos relacionados à aquisição são reconhecidos no resultado do exercício quando incorridos.

As estimativas e os julgamentos contábeis são continuamente avaliados e baseiam-se na experiência histórica e em outros fatores, incluindo expectativas de eventos futuros, consideradas razoáveis para as circunstâncias.

### 3.19 **Informações por segmentos**

Informação por segmento: um segmento operacional é um componente da Companhia que desenvolve atividades de negócio para obter receitas e incorrer despesas. Os segmentos operacionais refletem a forma como a Administração da Companhia revisa as informações financeiras para tomada de decisão e estão apresentados de modo consistente com o relatório interno fornecido para a Diretoria Executiva, onde se concentra a tomada das principais decisões operacionais da Companhia e responsável por implementar as estratégias definidas pelo Conselho de Administração. A Administração da Companhia identificou os segmentos operacionais, que atendem aos parâmetros quantitativos e qualitativos de divulgação.



### **3.20 Demonstrações dos fluxos de caixa**

A Demonstração dos Fluxos de Caixa (“DFC”) foi preparada conforme o IAS 7/CPC 03 (R2) – Demonstração dos Fluxos de Caixa e reflete as modificações no caixa que ocorreram nos exercícios apresentados utilizando-se o método indireto.

### **3.21 Demonstrações do valor adicionado**

A Demonstração do Valor Adicionado (“DVA”) é apresentada de forma suplementar em atendimento à legislação societária brasileira e foi preparada seguindo o CPC09 – Demonstração do Valor Adicionado.

Sua finalidade é evidenciar a riqueza criada pela Companhia durante o exercício, bem como demonstrar sua distribuição entre os diversos agentes (stakeholders).

## **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 é regularmente monitorada e gerenciada 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 são de longo prazo contratados com instituições financeiras de primeira linha, com encargos calculados de acordo com as condições usuais praticadas de mercado.

#### **(b) RISCO DE CRÉDITO**

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

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

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

	Controladora		Consolidado	
	31/12/2018	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2017
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 8)	27.325	18.586	27.833	19.393
Contas a receber de clientes (Nota 9)	119.408	105.005	121.838	105.727
	<b>146.733</b>	<b>123.591</b>	<b>149.671</b>	<b>125.120</b>

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

### (c) RISCO DE CÂMBIO

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

A Companhia possui política para mitigação dos riscos cambiais, evitando exposição a flutuações de valores de mercado e operando com instrumentos que permitam controles de riscos. Os instrumentos em aberto em 31 de dezembro de 2018 e dezembro de 2017 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 31/12/2018

Contraparte	Vencimento	Compra/ venda	Taxa futura	Valor justo da posição ativa	Valor justo da posição passiva	Saldo dez/2018
Citi	Fevereiro/2020	Compra	3,82	4.457	3.698	759
CCB	Julho/2019	Compra	3,31	1.080	873	207
CCB	Julho/2019	Compra	3,12	894	766	128
						<b>1.094</b>
					<b>Ativo</b>	1.094
					<b>Passivo</b>	-
					<b>Líquido</b>	<b>1.094</b>

**INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVATIVOS EM 31/12/2017**

Contraparte	Vencimento	Compra/ venda	Taxa futura	Valor justo da posição ativa	Valor justo da posição passiva	Saldo dez/2017
Citi	Fevereiro/2020	Compra	3,82	6.767	6.946	(179)
Itaú	Novembro/2019	Compra	3,77	14.426	10.560	3.866
CCB	Julho/2019	Compra	3,31	2.238	2.185	53
CCB	Julho/2019	Compra	3,12	2.104	2.120	(16)
CCB	Outubro/2018	Compra	3,23	2.688	2.559	129
						<b>3.853</b>
					Ativo	<b>5.837</b>
					Passivo	<b>(1.984)</b>
					Líquido	<b>3.853</b>

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

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

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

**(d) RISCO DE LIQUIDEZ**

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

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

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

	CONTROLADORA			
	Menos de um ano	Entre um e três anos	Entre três e cinco anos	Acima de cinco anos
<b>EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018</b>				
Fornecedores	25.308	-	-	-
Empréstimos e financiamentos	61.924	74.745	6.029	-
Aquisição de controladas	18.490	29.961	-	-
<b>EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017</b>				
Fornecedores	16.715	-	-	-
Empréstimos e financiamentos	84.635	44.832	-	-
Aquisição de controladas	4.828	6.001	-	-
	CONSOLIDADO			
	Menos de um ano	Entre um e três anos	Entre três e cinco anos	Acima de cinco anos
<b>EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018</b>				
Fornecedores	24.006	-	-	-
Empréstimos e financiamentos	61.924	74.745	6.029	-
Aquisição de controladas	18.490	29.961	-	-
<b>EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017</b>				
Fornecedores	16.840	-	-	-
Empréstimos e financiamentos	84.635	44.832	-	-
Aquisição de controladas	4.828	6.001	-	-

#### (e) ANÁLISE DE SENSIBILIDADE – TAXA DE CÂMBIO

Apresentamos a seguir os impactos que seriam gerados por mudanças nas variáveis de riscos pertinentes às quais a Companhia está exposta em seus instrumentos financeiros derivativos, os quais possuem a finalidade de hedge nas operações de empréstimos em moeda estrangeira.

As variáveis de riscos relevantes para a Companhia no exercício, levando em consideração o exercício projetado de três meses para essa avaliação e a exposição à flutuação do dólar norte-americano. A administração entende que o cenário provável é uma redução de 5,43% na cotação do dólar norte-americano, conforme expectativa de mercado. Em seguida, apuramos os cenários de apreciação e de deterioração de 25% e 50% sobre essa expectativa, conforme demonstrado a seguir:

INSTRUMENTOS FINANCEIRO DERIVATIVOS	31/12/2018		
	Ativo	Passivo	Notional
Contratos de câmbio a termo - R\$ para US\$ (Nota 15)	1.094	-	5.166
Empréstimos em US\$ (Nota 15)	-	5.166	-
Saldos em 31 de dezembro de 2018	<b>1.094</b>	<b>5.166</b>	<b>5.166</b>

Operação	Risco	CENÁRIO				
		Provável	25%	50%	-25%	-50%
Hedge Dívida em US\$	Dívida (Risco aumento US\$)	99	124	148	(74)	(49)
	Derivativo (Risco queda US\$)	99	124	148	(74)	(49)
	Efeito líquido	-	-	-	-	-

O cenário provável utiliza a taxa de câmbio projetada a R\$ 3,83, com base nas projeções do Banco Central do Brasil, conforme relatório Focus datado de 28 de dezembro de 2018.

#### (f) ANÁLISE DE SENSIBILIDADE – TAXA DE JUROS

Apresentamos a seguir os impactos que seriam gerados por mudanças nas variáveis de riscos pertinentes às quais a Companhia está exposta. As variáveis de riscos relevantes para a Companhia no exercício, levando em consideração o exercício projetado de doze meses para essa avaliação são sua exposição à flutuação de taxas de juros, substancialmente o Certificado de Depósito Interbancário (CDI).

A administração entende que o cenário provável para os próximos doze meses é CDI a 7,00% ao ano, conforme expectativas de mercado.

A Companhia possui aplicações financeiras atreladas ao CDI, classificadas como caixa e equivalentes de caixa, sendo que as utiliza diariamente para gestão do fluxo de caixa. Dessa forma, a Administração entende que não é relevante a apresentação da análise de sensibilidade para esse ativo.

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

Operação	Risco	CENÁRIO				
		Provável	25%	50%	-25%	-50%
Empréstimos e financiamentos	Varição do CDI	(16.276)	(20.346)	(24.415)	12.207	8.138

## 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:

	Controladora		Consolidado	
	31/12/2018	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2017
Empréstimos e financiamentos (Nota 15)	142.699	114.057	142.699	114.057
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 8)	(27.325)	(18.586)	(27.833)	(19.393)
Instrumentos financeiros derivativos (Nota 15)	(1.094)	(3.853)	(1.094)	(3.853)
Dívida líquida	<b>114.280</b>	<b>91.618</b>	<b>113.772</b>	<b>90.811</b>
Total do patrimônio líquido	71.626	75.357	71.626	75.357
<b>TOTAL DO CAPITAL</b>	<b>185.906</b>	<b>166.975</b>	<b>185.398</b>	<b>166.168</b>
Índice de alavancagem financeira - %	<b>61,5</b>	<b>54,9</b>	<b>61,4</b>	<b>54,7</b>

### 4.3. ESTIMATIVA DO VALOR JUSTO

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

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

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

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

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

### **HIERARQUIA DO VALOR JUSTO**

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

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

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

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

	<b>31/12/2018</b>			
	<b><u>Nível 1</u></b>	<b><u>Nível 2</u></b>	<b><u>Nível 3</u></b>	<b><u>Saldo total</u></b>
<b>Ativos financeiros ao valor justo por meio do resultado</b>				
Instrumentos financeiros derivativos	-	1.094	-	1.094
	<b>31/12/2017</b>			
	<b><u>Nível 1</u></b>	<b><u>Nível 2</u></b>	<b><u>Nível 3</u></b>	<b><u>Saldo total</u></b>
<b>Ativos financeiros ao valor justo por meio do resultado</b>				
Instrumentos financeiros derivativos	-	5.837	-	5.837
<b>Passivos financeiros ao valor justo por meio do resultado</b>				
Instrumentos financeiros derivativos	-	(1.984)	-	(1.984)
<b>SALDO LÍQUIDO</b>	<b>-</b>	<b>3.853</b>	<b>-</b>	<b>3.853</b>

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

## **5. APRESENTAÇÃO DE INFORMAÇÕES POR SEGMENTOS**

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

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

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

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

O resultado operacional consolidado por segmento está apresentado a seguir:

	31/12/2018		
	Telemarketing	Recuperação de créditos	Consolidado
Receita operacional líquida	342.590	189.856	532.446
Custo dos serviços prestados	(245.650)	(133.736)	(379.386)
Lucro bruto	<b>96.940</b>	<b>56.120</b>	<b>153.060</b>
<b>MARGEM BRUTA</b>	<b>28,3%</b>	<b>29,6%</b>	<b>28,7%</b>

	31/12/2017		
	Telemarketing	Recuperação de créditos	Consolidado
Receita operacional líquida	325.269	202.574	527.843
Custo dos serviços prestados	(226.085)	(142.586)	(368.671)
Lucro bruto	<b>99.184</b>	<b>59.988</b>	<b>159.172</b>
<b>MARGEM BRUTA</b>	<b>30,5%</b>	<b>29,6%</b>	<b>30,2%</b>

As receitas brutas dos três principais clientes da Companhia representam aproximadamente 50% da receita total em 31 de dezembro de 2018 (aproximadamente 43% em 31 de dezembro de 2017). Demais receitas são oriundas de diversos clientes, sendo que nenhum deles isoladamente representa mais de 5% da receita bruta total.

Não há transações entre os segmentos operacionais da Companhia.



## 6. INSTRUMENTOS FINANCEIROS POR CATEGORIA

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

	Nota	Controladora		Consolidado	
		31/12/2018	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2017
<b>Ativos financeiros:</b>					
<b>Custo amortizado</b>					
Caixa e equivalentes de caixa	8	27.325	18.586	27.833	19.393
Contas a receber de clientes	9	119.408	105.005	121.838	105.727
<b>Valor justo por meio do resultado</b>					
Instrumentos financeiros derivativos	15	1.094	5.837	1.094	5.837
<b>Passivos financeiros:</b>					
<b>Custo amortizado</b>					
Fornecedores	14	22.466	16.715	21.164	16.840
Empréstimos e financiamentos	15	142.699	114.057	142.699	114.057
Aquisição de controladas	11	48.451	8.996	48.451	8.996
Outras contas a pagar		3.104	2.012	3.116	2.015
<b>Valor justo por meio do resultado</b>					
Instrumentos financeiros derivativos	15	-	1.984	-	1.984

## 7. QUALIDADE DO CRÉDITO DOS ATIVOS FINANCEIROS

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

	Controladora		Consolidado	
	31/12/2018	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2017
<b>CONTAS A RECEBER DE CLIENTES</b>				
Contrapartes com classificação externa de crédito ( <i>Standard &amp; Poor's</i> )				
AAA	-	4.742	-	4.742
BB	44.259	24.751	44.259	24.751
B	27	12.607	27	12.607
	<b>44.286</b>	<b>42.100</b>	<b>44.286</b>	<b>42.100</b>
<b>Contrapartes sem classificação externa de crédito</b>				
Grupo 1	2.597	-	2.597	-
Grupo 2	73.493	63.235	75.923	63.957
Grupo 3	153	-	153	-
	<b>120.529</b>	<b>105.335</b>	<b>122.959</b>	<b>106.057</b>
<b>TOTAL DE CONTAS A RECEBER DE CLIENTES (NOTA 9)</b>				
<b>CONTA CORRENTE E DEPÓSITOS BANCÁRIOS DE CURTO PRAZO (1)</b>				
A	435	420	435	420
BB	24.169	18.110	24.677	18.917
B	2.690	-	2.690	-
	<b>31</b>	<b>56</b>	<b>31</b>	<b>56</b>
<b>Contrapartes sem classificação externa de crédito</b>				
	<b>27.325</b>	<b>18.586</b>	<b>27.833</b>	<b>19.393</b>
<b>TOTAL DE CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA (NOTA 8)</b>				

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

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

## 8. CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA

	Controladora		Consolidado	
	31/12/2018	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2017
Bancos	9.818	6.073	10.315	6.073
Aplicações financeiras de liquidez imediata	17.507	12.513	17.518	13.320
	<b>27.325</b>	<b>18.586</b>	<b>27.833</b>	<b>19.393</b>

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

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 95% e 99% (2017 – 95% a 99%). As receitas financeiras geradas por essas aplicações financeiras são registradas como receitas financeiras (Nota 22).

## 9. CONTAS A RECEBER DE CLIENTES

	Controladora		Consolidado	
	31/12/2018	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2017
Contas a receber de clientes	120.529	105.335	122.959	106.057
Provisão créditos de liquidação duvidosa	(1.121)	(330)	(1.121)	(330)
<b>Contas a receber de clientes, líquidas</b>	<b>119.408</b>	<b>105.005</b>	<b>121.838</b>	<b>105.727</b>
Ativo circulante	107.634	105.005	110.064	105.727
Ativo não circulante	11.774	-	11.774	-

O saldo de contas a receber de clientes apresentou substancial aumento em 2018 motivado pelo aumento do prazo médio de recebimento, consequência do contexto macroeconômico nacional, além do próprio incremento do faturamento.

■ **CONTAS A RECEBER POR VENCIMENTO**

	Controladora		Consolidado	
	31/12/2018	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2017
A vencer	104.550	97.955	106.980	98.677
<b>Vencidos:</b>				
Até 30 dias	8.164	4.655	8.164	4.655
De 31 a 60 dias	1.787	1.052	1.787	1.052
De 61 a 90 dias	1.171	272	1.171	272
De 91 a 180 dias	3.017	276	3.017	276
Há mais de 180 dias	1.840	1.125	1.840	1.125
<b>Total</b>	<b>120.529</b>	<b>105.335</b>	<b>122.959</b>	<b>106.057</b>

■ **MOVIMENTAÇÃO DA PROVISÃO PARA CRÉDITOS DE LIQUIDAÇÃO DUVIDOSA:**

	Controladora		Consolidado	
	31/12/2018	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2017
Saldo no início do exercício	(330)	(156)	(330)	(156)
Adições	(791)	(3.646)	(791)	(3.646)
Perda com incobráveis	-	3.472	-	3.472
<b>Saldo no final do exercício</b>	<b>(1.121)</b>	<b>(330)</b>	<b>(1.121)</b>	<b>(330)</b>

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

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

As adições realizadas em 2018 são motivadas, principalmente, pelos efeitos da adoção do IFRS 9 (Nota 3).

## 10. IMPOSTOS A RECUPERAR

■ **IMPOSTOS A RECUPERAR**

	Controladora		Consolidado	
	31/12/2018	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2017
PIS e COFINS a recuperar	1.891	1.355	1.891	1.355
ISS a recuperar	641	107	663	107
INSS a recuperar	2.921	3.698	2.921	3.698
<b>Total</b>	<b>5.453</b>	<b>5.160</b>	<b>5.475</b>	<b>5.160</b>

■ IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL A RECUPERAR

	Controladora		Consolidado	
	31/12/2018	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2017
Imposto de renda a recuperar	3.754	4.818	4.339	4.843
Contribuição social a recuperar	472	404	670	412
	<b>4.226</b>	<b>5.222</b>	<b>5.009</b>	<b>5.255</b>

## 11. INVESTIMENTOS

	Controladora		Consolidado	
	31/12/2018	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2017
AYTY CRM BPO e Serviços de Tecnologia da Informação Ltda. (a)	44.170	-	-	-
Primius Technology Serviços em Informática Ltda. (b)	-	2.623	-	-
<b>Investimento em controladas</b>	<b>44.170</b>	<b>2.623</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Cotas de investimentos – Unicred	231	194	234	194
<b>Outros investimentos</b>	<b>231</b>	<b>194</b>	<b>234</b>	<b>194</b>
	<b>44.401</b>	<b>2.817</b>	<b>234</b>	<b>194</b>

### (a) Aquisição AYTY

Em 18 de dezembro de 2018 a Companhia adquiriu 100% do capital social da AYTY CRM BPO e Serviços de Tecnologia da Informação Ltda. e sua controlada IT2 Serviços de Tecnologia da Informação Ltda., pelo montante de R\$ 44.000.

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

Com esta aquisição, a Companhia busca agregar valor em suas atividades, expandido os serviços de atendimento por voz. A Companhia já utiliza o sistema da AYTY e entende que a aquisição destas empresas é uma oportunidade de gerar novos negócios de serviços de tecnologia.

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

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

**Em 18 de dezembro de 2018**

Valores a pagar	40.000
Contraprestação contingente	4.000
<b>Total da contraprestação transferida</b>	<b>44.000</b>

**Valores reconhecidos de ativos identificáveis adquiridos e passivos assumidos**

Caixa e equivalentes de caixa	508
Ativo imobilizado (Nota 12)	415
Intangíveis identificados	
Relacionamento contratual com clientes (Nota 13)	13.017
Marcas registradas (Nota 13)	2.921
Softwares (Nota 13)	5.033
Acordo de não competição (Nota 13)	2.638
Contas a receber	3.718
Outros créditos	828
Contas a pagar e outras exigibilidades	(2.052)
<b>Total de ativos líquidos identificáveis</b>	<b>27.027</b>

**Ágio na aquisição de controladas****16.973**

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

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

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

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

Não houve movimentação no saldo desse passivo contingente entre a data da aquisição e a data de elaboração dessas demonstrações financeiras consolidadas.

A Companhia reconheceu ativo indenizatório referente aos saldos acima descritos devido às incertezas relacionadas ao cronograma de eventual desempenho e dos valores, optando por reconhecer eventual indenização à medida em que de fato alguma demanda judicial for liquidada em desfavor da Companhia e esteja relacionada à gestão dos antigos acionistas.

A aquisição ocorreu em 18 de dezembro de 2018 e, portanto, as demonstrações financeiras consolidadas incluem as informações de 2018 da AYT Y a partir desta data.

Os montantes das receitas e do resultado do período das adquiridas a partir da data da aquisição que foram incluídos na demonstração consolidada do resultado totalizaram R\$ 539 e R\$ 170, respectivamente.

A informação de receita líquida e resultado foi obtida mediante a simples agregação dos valores da empresa adquirida com os da adquirente e não representa os valores reais consolidados para o ano. Adicionalmente, essa informação considera a eliminação dos valores das transações realizadas entre a Flex e a controlada AYTY.

### (b) Incorporação Primius

Em 02 de janeiro de 2018, a Companhia incorporou a controlada Primius Technology Serviços em Informática Ltda., conforme descrito na Nota 1.2.

### (c) Movimentação dos investimentos em controladas

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

	2017			Total
	Primius	Flex Cobrança	Te Atende	
Investimentos em controladas no início do exercício	-	45.376	4.157	<b>49.533</b>
Aquisição de controladas	2.425	-	-	<b>2.425</b>
Resultado de equivalência patrimonial	198	(1.735)	-	<b>(1.537)</b>
Incorporação acervo líquido (Nota 1.2)	-	1.585	(4.157)	<b>(2.572)</b>
Transferências para ativo intangível – incorporação	-	(32.214)	-	<b>(32.214)</b>
Ágio	-	(32.214)	-	<b>(32.214)</b>
Valor justo dos ativos intangíveis, líquidos de impostos diferidos	-	(13.012)	-	<b>(13.012)</b>
Investimentos em controladas no final do exercício	<b>2.623</b>	-	-	<b>2.623</b>

**(d) Informações sintéticas de controladas**

					<b>31/12/2018</b>
	<b>Total do Ativo</b>	<b>Patrimônio líquido ajustado</b>	<b>Ágio na aquisição da controlada</b>	<b>Lucro do exercício</b>	<b>Participação no capital social (%)</b>
AYTY	5.637	27.197	16.973	4.680	100,00

					<b>31/12/2017</b>
	<b>Total do Ativo</b>	<b>Patrimônio líquido ajustado</b>	<b>Lucro do exercício ajustado</b>		<b>Participação no capital social (%)</b>
Primius Technology	1.625	2.623		198	100,0

- AQUISIÇÃO DE CONTROLADAS – SALDO A PAGAR**

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

	<b>Controladora/Consolidado</b>	
	<b>31/12/2018</b>	<b>31/12/2017</b>
Saldo inicial	8.998	15.676
Aquisição Primius	-	1.634
Aquisição Ayty	44.000	-
Amortizações	(4.859)	(8.180)
Juros pagos	(230)	(1.213)
Juros apropriados	542	1.079
Saldo final	<b>48.451</b>	<b>8.996</b>
Circulante	18.490	4.573
Não circulante	29.961	4.423

O cronograma dos vencimentos está abaixo apresentado:

	<b>Controladora/Consolidado</b>	
	<b>31/12/2018</b>	<b>31/12/2017</b>
Até 1 ano	18.490	4.573
Entre 1 e 3 anos	29.961	4.423
	<b>48.451</b>	<b>8.996</b>



## 12. IMOBILIZADO

O ativo imobilizado tem o seu valor recuperável analisado periodicamente, sendo que em 31 de dezembro de 2018 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						Total
	Móveis e utensílios	Máquinas e equipamentos	Equipamentos de processamento de dados	Benfeitorias propriedade de terceiros	Imobilizado em andamento	Outros	
Taxa de depreciação - %	10%	10%	20%	14%	-	20%	
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2016	4.763	2.678	10.701	24.163	309	69	42.683
Adições decorrentes de incorporação (Nota 1.2)	1.465	1.530	2.893	8.120	-	-	14.008
Adições	3.027	1.695	4.731	12.339	2.147	-	23.939
Depreciação	(1.004)	(642)	(4.996)	(7.748)	-	(17)	(14.407)
<b>Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2017</b>	<b>8.251</b>	<b>5.261</b>	<b>13.329</b>	<b>36.874</b>	<b>2.456</b>	<b>52</b>	<b>66.223</b>
Adições decorrentes de incorporação (Nota 1.2)	33	-	-	-	-	-	33
Adições	1.768	972	7.012	6.664	18	-	16.434
Transferências	-	-	2.362	-	(2.362)	-	-
Depreciação	(1.259)	(765)	(5.504)	(9.651)	-	(17)	(17.196)
<b>Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2018</b>	<b>8.793</b>	<b>5.468</b>	<b>17.199</b>	<b>33.887</b>	<b>112</b>	<b>35</b>	<b>65.494</b>
Custo histórico	13.444	7.988	41.180	71.056	112	83	133.863
Depreciação acumulada	(4.651)	(2.520)	(23.981)	(37.169)	-	(48)	(68.369)
	<b>8.793</b>	<b>5.468</b>	<b>17.199</b>	<b>33.887</b>	<b>112</b>	<b>35</b>	<b>65.494</b>

	Consolidado						Total
	Móveis e utensílios	Máquinas e equipamentos	Equipamentos de processamento de dados	Benfeitorias propriedade de terceiros	Imobilizado em andamento	Outros	
Taxa de depreciação - %	10%	10%	20%	14%	-	20%	
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2016	6.832	4.251	13.247	32.365	309	69	57.073
Aquisição de controladas	35	1	47	-	-	-	83
Adições	3.122	1.698	4.778	12.424	2.147	-	24.169
Baixas	(30)	-	(62)	-	-	-	(92)
Depreciação	(1.676)	(688)	(4.681)	(7.915)	-	(17)	(14.977)
<b>Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2017</b>	<b>8.283</b>	<b>5.262</b>	<b>13.329</b>	<b>36.874</b>	<b>2.456</b>	<b>52</b>	<b>66.256</b>
Aquisição de controladas	65	24	326	-	-	-	415
Adições	1.768	972	7.012	6.664	18	-	16.434
Transferências	-	-	2.362	-	(2.362)	-	-
Depreciação	(1.259)	(765)	(5.504)	(9.651)	-	(17)	(17.196)
<b>Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2018</b>	<b>8.857</b>	<b>5.493</b>	<b>17.525</b>	<b>33.887</b>	<b>112</b>	<b>35</b>	<b>65.909</b>
Custo histórico	13.584	8.053	42.018	71.057	112	83	134.907
Depreciação acumulada	(4.727)	(2.560)	(24.493)	(37.170)	-	(48)	(68.998)
	<b>8.857</b>	<b>5.493</b>	<b>17.525</b>	<b>33.887</b>	<b>112</b>	<b>35</b>	<b>65.909</b>

O saldo de imobilizado em andamento em 31 de dezembro de 2018 refere-se substancialmente aos gastos incorridos na aquisição de máquinas, outros ativos (cotas de consórcio), que serão concluídos entre 2018 e 2019.

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

	Controladora/Consolidado	
	31/12/2018	31/12/2017
Móveis e utensílios	5	68
Máquinas e equipamentos	5	108
Equipamentos de informática	10.278	6.071
Benfeitorias em propriedades de terceiros	2.528	9.170
	<b>12.816</b>	<b>15.417</b>

## 13. INTANGÍVEL

	Período de amortização	Controladora		Consolidado	
		31/12/2018	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2017
Ágio aquisição Flex Cobrança		32.214	32.214	32.214	32.214
Ágio aquisição Ayty		-	-	16.973	-
<b>Ágio na aquisição de controladas</b>		<b>32.214</b>	<b>32.214</b>	<b>49.187</b>	<b>32.214</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		(20.925)	(17.181)	(20.925)	(17.181)
<b>Intangíveis oriundos da aquisição da Flex Cobrança</b>		<b>11.722</b>	<b>15.466</b>	<b>11.722</b>	<b>15.466</b>
Carteira de clientes	7 anos	1.688	-	1.688	1.688
Marca	2 anos	28	-	28	28
Amortização mais valia		(159)	-	(159)	(54)
<b>Intangíveis oriundos da aquisição da Primius</b>		<b>1.557</b>	<b>-</b>	<b>1.557</b>	<b>1.662</b>
Carteira de clientes	13 anos	-	-	13.071	-
Marca	8 anos	-	-	2.921	-
Softwares	7 anos	-	-	5.033	-
Acordo de não competição		-	-	2.638	-
<b>Intangíveis oriundos da aquisição da Ayty</b>		<b>-</b>	<b>-</b>	<b>23.663</b>	<b>-</b>
Softwares – custo	5 anos	16.970	11.519	16.970	11.533
Desenvolvimento de softwares – custo	5 anos	11.706	4.471	11.706	4.471
Cessão de carteira de clientes	5 anos	4.521	-	4.521	-
Amortização acumulada		(8.983)	(4.840)	(9.037)	(4.854)
<b>Outros intangíveis</b>		<b>24.214</b>	<b>11.150</b>	<b>24.160</b>	<b>11.150</b>
<b>Intangível</b>		<b>69.707</b>	<b>58.830</b>	<b>110.289</b>	<b>60.492</b>

## ■ MOVIMENTAÇÃO

	<u>Controladora</u>	<u>Consolidado</u>
Saldo em 31 de dezembro de 2016	6.762	61.114
Incorporação de controladas	52.989	
Adição de controladas	-	1.715
Adições	5.845	5.863
Baixas	-	(36)
Amortização	(6.766)	(8.164)
<b>Saldo em 31 de dezembro de 2017</b>	<b>58.830</b>	<b>60.492</b>
Incorporação de controladas (Nota 1.2)	1.716	9
Aquisição de controladas ("PPA")	-	40.582
Adições	17.184	17.184
Amortização	(8.023)	(7.978)
Saldo em 31 de dezembro de 2018	<b>69.707</b>	<b>110.289</b>
Custo histórico	<b>99.774</b>	<b>140.356</b>
Amortização acumulada	<b>(30.067)</b>	<b>(30.067)</b>
	<b>69.707</b>	<b>110.289</b>

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

Em 2018 foi realizada adição ao intangível relativa a cessão de carteira de clientes junto a Vilela&Ibañez, sendo o valor devido compensado por meio de redução de saldo de contas a receber com a Vilela&Ibañez, no montante de R\$ 4.521.

## ■ 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 na combinação de negócios, o ágio oriundo da aquisição de controladas foi integralmente atribuído ao segmento de Cobrança.

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.

Para cada UGC com valor relevante de ágio, as premissas-chave, a taxa de crescimento de longo prazo e a taxa de desconto utilizadas nos cálculos do valor em uso 31 de dezembro de 2018 são as seguintes:

Volume e preço de vendas (% da taxa de crescimento anual) <sup>(1)</sup>	4,0
Margem bruta (% de receita) <sup>(2)</sup>	73,0
Outros custos operacionais e despesas administrativas (% da receita) <sup>(3)</sup>	20,0
Taxa de desconto - %	10,09
Valor recuperável da UGC - R\$	127.513

- (1) 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.
- (2) 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 não espera poder repassar para os clientes por meio de aumentos no preço.
- (3) 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 indicam 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.

Se a taxa de desconto estimada antes do imposto aplicada aos fluxos de caixa descontados para a UGC Cobrança fosse 1% maior que as estimativas da administração (por exemplo, 11,09% ao invés de 10,09%), ou fosse 1% menor (por exemplo, 9,09% ao invés de 10,09%), também não seria necessário reconhecer uma perda (*impairment*). Os respectivos valores recuperáveis apurados seriam de R\$ 109.398 e R\$ 152.742, ante ao valor de R\$ 127.513 apurado pela Administração.

## 14. FORNECEDORES

	Controladora		Consolidado	
	31/12/2018	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2017
Fornecedores - materiais e serviços	21.671	11.174	20.369	11.299
Fornecedores - telefonia	795	5.541	795	5.541
	<b>22.466</b>	<b>16.715</b>	<b>21.164</b>	<b>16.840</b>

A Companhia renegociou junto a fornecedores relevantes o prazo de médio de pagamento de 30 para 90 dias e, com isso, os saldos de fornecedores apresentaram acréscimo em 2018.

## 15. EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS

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

Modalidade	Encargos mensais	Encargos Anuais	Vcto	Controladora / Consolidado	
				31/12/2018	31/12/2017
<b>Moeda nacional</b>					
Arrendamentos	0,96% a.m. (eq. CDI + 0,52%)	12,23% a.a. (eq. CDI + 6,48%)	2020	6.388	7.738
Finame	0,67% a.m. (eq. CDI + 0,27%)	8,38% a.a. (eq. CDI + 3,30%)	2021	442	1.154
Capital de giro	0,81% a.m. (eq. CDI + 0,31%)	10,10% a.a. (eq. CDI + 3,81%)	2020	127.715	51.377
Conta garantida	0,96% a.m. (eq. CDI + 0,47%)	12,23% a.a. (eq. CDI + 5,79%)	2018	2.841	24.306
Antecipação de recebíveis			2018	-	1.989
Total moeda nacional				<b>137.386</b>	86.564
<b>Moeda estrangeira<sup>(1)</sup></b>					
Capital de giro		Libor + 3,8% a.a.	2020	5.313	27.493
Total moeda estrangeira				<b>5.313</b>	27.493
<b>Total</b>				<b>142.699</b>	<b>114.057</b>
Circulante				<b>51.242</b>	<b>80.035</b>
Não circulante				<b>91.457</b>	<b>34.022</b>

<sup>(1)</sup> 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.

A Companhia realizou o reperfilamento de sua dívida bancária por meio de negociação junto às instituições financeiras, alongando o prazo médio de vencimento da dívida e os valores capturados para melhorar sua gestão de fluxo de caixa.

Os valores tomados em conta garantida foram utilizados no pagamento de fornecedores, dívidas de financiamento bancário e salários no início do mês.

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

	Controladora / Consolidado
Até 1 ano	51.242
Entre 1 e 3 anos	81.014
Entre 3 e 5 anos	10.443
	<b>142.699</b>

## MOVIMENTAÇÃO DE SALDO

A movimentação dos saldos de empréstimos está apresentada abaixo:

	Controladora / Consolidado	
	31/12/2018	31/12/2017
<b>Saldo inicial</b>	114.057	86.612
Adições	147.173	74.771
Incorporação de controladas	-	1.083
Juros incorridos e despesas bancárias	18.188	10.256
Juros pagos	(15.920)	(9.307)
Amortizações	(120.799)	(49.358)
<b>Saldo final</b>	<b>142.699</b>	<b>114.057</b>

## CLÁUSULAS RESTRITIVAS

Em 31 de dezembro de 2018, a Companhia apresenta contratos de capital de giro com cláusulas restritivas (“*covenants*”) que incluem a manutenção de índices mínimos de cobertura da dívida e coeficiente de endividamento, apurados em 31 de dezembro, das quais destacamos:

- Dívida Líquida / EBITDA < 3,0 (< 2,5 a partir de 31 de dezembro de 2019);
- EBITDA/ Despesa financeira > 1,5;

Os compromissos financeiros estabelecidos nos contratos de empréstimos e financiamentos estão sendo cumpridos pela Companhia. Os compromissos são apurados anualmente, conforme estabelecido nestes contratos.

## GARANTIAS

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

	Controladora / Consolidado	
	31/12/2018	31/12/2017
<b>CIRCULANTE</b>		
Caixa e equivalentes de caixa	300	400
Contas a receber	37.850	24.350
<b>NÃO CIRCULANTE</b>		
Equipamentos de informática	5.596	7.730
<b>TOTAL DE ATIVOS DADOS COMO GARANTIA</b>	<b>43.746</b>	<b>32.480</b>

## 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 31 de dezembro de 2018, totalizam R\$ 5.166 (2017 – R\$ 28.139).

Os saldos apurados oriundos dessas operações estão apresentados a seguir:

	Controladora / Consolidado	
	31/12/2018	31/12/2017
Ativo circulante	1.094	5.837
Passivo circulante	-	(1.984)
Exposição líquida	<b>1.094</b>	<b>3.853</b>

## 16. OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS

	Controladora		Consolidado	
	31/12/2018	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2017
Salários e honorários	14.443	14.645	14.940	14.783
Encargos sociais	4.640	4.558	4.806	4.583
Provisão de férias e 13º salário	19.659	21.557	20.156	21.725
	<b>38.742</b>	<b>40.760</b>	<b>39.902</b>	<b>41.091</b>

## 17. OBRIGAÇÕES FISCAIS

### OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS

	Controladora		Consolidado	
	31/12/2018	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2017
PIS e COFINS a recolher	2.038	6.390	2.085	6.410
ISS a recolher	10.156	3.725	10.169	3.755
INSS a recolher	1.329	3.542	1.392	3.586
Outras retenções na fonte	-	-	-	19
Parcelamento de PIS e COFINS	1.957	500	1.957	500
Parcelamento de ISS	6.124	7.828	6.124	7.828
Parcelamento de CPRB	2.689	-	2.689	-
	<b>24.293</b>	<b>21.985</b>	<b>24.416</b>	<b>22.098</b>
Circulante	15.921	15.217	16.044	15.330
Não circulante	8.372	6.768	8.372	6.768



■ **IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL A RECOLHER**

	Controladora		Consolidado	
	31/12/2018	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2017
Imposto de Renda e Contribuição Social	-	-	521	9
IRRF a recolher	1.840	1.628	1.880	1.637
Parcelamento de IRPJ e CSLL	6.220	7.609	6.220	7.609
	<b>8.060</b>	<b>9.237</b>	<b>8.621</b>	<b>9.255</b>
Circulante	3.004	1.962	3.565	1.980
Não circulante	5.056	7.275	5.056	7.275

■ **IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL DIFERIDOS**

	Controladora / Consolidado	
	31/12/2018	31/12/2017
<b>Créditos fiscais diferidos</b>		
Prejuízos fiscais de imposto de renda e base negativa contribuição social	5.157	1.762
Amortização da carteira de clientes e marca	-	813
<b>Diferenças temporárias</b>		
Provisão para contingências	262	231
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	381	112
Outros	350	-
<b>Ativo diferido total</b>	<b>6.150</b>	<b>2.918</b>
<b>Débitos fiscais diferidos</b>		
Amortização fiscal do ágio	(3.209)	(1.825)
Compra vantajosa	(229)	(286)
<b>Passivo diferido total</b>	<b>(3.438)</b>	<b>(2.111)</b>
<b>Imposto de renda e contribuição social diferidos ativos</b>	<b>2.712</b>	<b>807</b>

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

	Controladora / Consolidado	
	31/12/2018	31/12/2017
Saldo no início do exercício	807	501
Imposto diferido na incorporação de controlada	-	(6.660)
Imposto diferido reconhecido no resultado de período	1.905	6.966
<b>Saldo no final do exercício</b>	<b>2.712</b>	<b>807</b>

Os estudos e projeções efetuados pela Administração da Companhia indicam geração de resultados positivos futuros, em montante que possibilita a compensação futura dos créditos tributários nos próximos 5 anos.

#### ■ PARCELAMENTO DE PIS E COFINS

A Companhia aderiu ao Programa Especial de Regularização Tributária - Refis nos termos da Lei nº 12.996/2014 no dia 21/08/2014. O valor total da dívida parcelada foi de R\$ 2.452.

O saldo devedor destes parcelamentos é atualizado mensalmente pela Taxa Selic. Em 31 de dezembro de 2018, o saldo a pagar referente a este parcelamento totaliza R\$ 1.957 (2017 – R\$ 500).

Em 31 de dezembro de 2018 há 72 parcelas em aberto, com valor estimado em R\$ 34, sendo amortizado do saldo devedor o montante de R\$ 19.

#### ■ PARCELAMENTO DE CPRB

A Companhia aderiu ao Parcelamento não previdenciário no dia 18/06/2018. O valor total da dívida parcelada foi de R\$ 3.247.

O saldo devedor destes parcelamentos é atualizado mensalmente pela Taxa Selic. Em 31 de dezembro de 2018, o saldo a pagar referente a este parcelamento totaliza R\$ 2.689.

Em 31 de dezembro de 2018 há 53 parcelas em aberto, com valor estimado em R\$ 55, sendo amortizado do saldo devedor o montante de R\$ 45.

#### ■ PARCELAMENTO DE ISS

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

Programas de Parcelamento Incentivado - PPI					
	Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	Saldo em 31/12/2018
Parcelamento nº 2737377-0	25/11/2015	120	83	2.644	1.757
Parcelamento nº 2275089-4	20/01/2015	120	73	3.648	2.115
Parcelamento nº 3116167-7	31/10/2017	40	25	12	8
				<u>6.304</u>	<u>3.880</u>
Parcelamento Administrativo de Débitos Tributários – PAT					
	Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	Saldo em 31/12/2018
Parcelamento nº 2572835-0	15/08/2015	60	22	796	233
Parcelamento nº 2470680-9	16/03/2015	60	18	183	36
Parcelamento nº 2470556-0	16/03/2015	60	18	2.843	271
Parcelamento nº 3136155-2	23/04/2018	60	55	1.912	1.344
Parcelamento nº 3133272-9	30/04/2018	60	55	241	163
Parcelamento nº 3137038-1	22/06/2018	60	57	281	197
				<u>6.256</u>	<u>2.244</u>
				<u>12.560</u>	<u>6.124</u>

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

#### ■ PARCELAMENTO DE IRPJ E CSLL

A Flex Análise de Crédito e Cobrança Ltda. (controlada incorporada em 2017) aderiu ao Programa Especial de Regularização Tributária - PERT nos termos da Lei nº 12.996/2014. O valor total da dívida consolidada apresentada em 21/08/2014 foi de R\$ 7.918, sendo amortizado antecipadamente o montante de R\$ 791, nos termos da adesão. Dessa forma, o saldo líquido da dívida no momento da adesão é de R\$ 7.127.

O saldo devedor destes parcelamentos é atualizado mensalmente pela Taxa Selic. Em 31 de dezembro de 2018, o saldo a pagar referente a este parcelamento totaliza R\$ 6.220 (2017 – R\$ 7.609).

Em 31 de dezembro de 2018 há 102 parcelas em aberto, com valor estimado em R\$ 78, sendo amortizado do saldo devedor o montante de R\$ 60.

#### ■ CRONOGRAMA DE VENCIMENTOS

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

	Em 31 de dezembro de 2018				Total
	Menos de um ano	Entre um e três anos	Entre três e cinco anos	Acima de cinco anos	
Controladora/Consolidado	3.638	5.813	4.106	3.433	16.990
	Em 31 de dezembro de 2017				Total
	Menos de um ano	Entre um e três anos	Entre três e cinco anos	Acima de cinco anos	
Controladora/Consolidado	1.895	4.386	3.478	6.178	15.937

## 18. PROVISÕES

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 / Consolidado	
	31/12/2018	31/12/2017
Provisões	1.315	680
Depósitos judiciais	(2.938)	(1.899)
<b>Risco líquido</b>	<b>(1.623)</b>	<b>(1.219)</b>

Os depósitos judiciais representam ativos restritos da Companhia e estão relacionados a quantias depositadas e mantidas em juízo até a solução dos litígios aos quais estão relacionados. A Companhia é parte de reclamações trabalhistas movidas por ex-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

	<b>Controladora / Consolidado</b>
Saldo em 31 de dezembro de 2016	170
Adições oriundas da incorporação	206
Adições realizadas no exercício	304
<b>Saldo em 31 de dezembro de 2017</b>	<b>680</b>
Contingências em combinação de negócios	545
Adições realizadas no exercício	90
<b>Saldo em 31 de dezembro de 2018</b>	<b>1.315</b>

A Companhia reconheceu R\$ 545 referente a contingências trabalhistas oriundas da combinação de negócios – aquisição AYTU e IT2 (Nota 11).

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 31 de dezembro de 2018 a Companhia possuía o montante de R\$ 577 (R\$ 686 em 31 de dezembro de 2017) 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 31 de dezembro de 2018, 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:

	<b>Quantidade de ações</b>	<b>Capital</b>	<b>Total</b>
Em 31 de dezembro de 2016	3.141	59.000	59.000
Ações emitidas	107	6.000	6.000
Em 31 de dezembro de 2017 e 31 de dezembro de 2018	<b>3.248</b>	<b>65.000</b>	<b>65.000</b>

A composição acionária da Companhia está apresentada a seguir:

	<b>Quantidade de ações</b>	<b>% de participação</b>
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>

Na Assembleia Geral Extraordinária, realizada no dia 31 de agosto de 2017, foi aprovado aumento do capital social no valor de R\$ 6.000, subscrito e integralizado pelo acionista Stratus SCP Brasil Fundo de Investimento em Participações, com a emissão de 107.066 ações ordinárias, todas nominativas e sem valor nominal.

Através de Ata da Assembleia Geral Extraordinária, de 25 de novembro de 2016, foi aprovado aumento do capital social no valor de R\$ 12.000, subscrito e integralizado pelo acionista Stratus SCP Brasil Fundo de Investimento em Participações, com a emissão de 194.098 ações ordinárias, todas nominativas e sem valor nominal.

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

## **19.2. RESERVAS**

### ***RESERVA LEGAL***

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

### ***RESERVA DE RETENÇÃO DE LUCROS***

A reserva de retenção de lucros é formada pelo saldo remanescente das movimentações patrimoniais, sendo deliberada em assembleia geral ordinária as suas futuras destinações. Em AGO realizada no dia 18 de abril de 2018, foi deliberada a retenção de lucros no montante de R\$ 7.132 com o objetivo de atingir as metas estabelecidas no planejamento estratégico da Companhia por meio da expansão de suas atividades e modernização de sua infraestrutura e tecnologia disponíveis.

## **19.3. AJUSTES DE AVALIAÇÃO PATRIMONIAL**

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

## **19.4. DIVIDENDOS**

Em 18 de abril de 2018, foi aprovada na Assembleia Geral Ordinária dos Acionistas da Companhia a proposta de destinação do lucro líquido do exercício social findo em 31 de dezembro de 2017, contemplando a distribuição de dividendos mínimos obrigatórios no montante de R\$ 2.377, integralmente quitados em 2018.

## 20. RECEITA OPERACIONAL

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

	Controladora		Consolidado	
	31/12/2018	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2017
Receita bruta	587.000	547.741	587.586	580.204
Impostos sobre vendas	(55.093)	(49.712)	(55.140)	(52.361)
<b>Receita operacional líquida</b>	<b>531.907</b>	<b>498.029</b>	<b>532.446</b>	<b>527.843</b>

## 21. CUSTOS E DESPESAS POR NATUREZA E FUNÇÃO

	Controladora		Consolidado	
	31/12/2018	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2017
Despesas com pessoal	(372.353)	(340.671)	(372.553)	(359.228)
Depreciação e amortização	(25.219)	(21.173)	(25.174)	(23.141)
Material de consumo	(14.054)	(14.429)	(14.054)	(19.168)
Serviços de terceiros	(77.778)	(72.319)	(77.813)	(81.665)
Outros gastos de operação	(22.071)	(26.134)	(22.152)	(22.986)
	<b>(511.475)</b>	<b>(474.726)</b>	<b>(511.746)</b>	<b>(506.188)</b>
Custos dos serviços prestados	(379.186)	(343.689)	(379.386)	(368.671)
Despesas com vendas	(1.364)	(1.880)	(1.365)	(1.880)
Despesas administrativas e gerais	(132.464)	(126.717)	(132.544)	(133.196)
Outras receitas (despesas) operacionais	1.539	(2.440)	1.549	(2.441)
	<b>(511.475)</b>	<b>(474.726)</b>	<b>(511.746)</b>	<b>(506.188)</b>

## 22. RECEITAS E DESPESAS FINANCEIRAS

	Controladora		Consolidado	
	31/12/2018	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2017
Juros sobre empréstimos	(22.180)	(14.942)	(22.181)	(14.942)
Despesas bancárias/IOF	(2.910)	(1.950)	(2.910)	(1.966)
Multas	(740)	(2)	(740)	(2)
Descontos concedidos	(832)	(815)	(832)	(817)
Outras	(1.419)	(2.323)	(1.419)	(2.564)
<b>Despesas financeiras</b>	<b>(28.081)</b>	<b>(20.032)</b>	<b>(28.082)</b>	<b>(20.291)</b>
Juros sobre aplicações financeiras	855	550	857	552
Juros sobre mútuos	818	517	818	517
Descontos obtidos	170	243	171	247
Outras	-	-	-	2
<b>Receitas financeiras</b>	<b>1.843</b>	<b>1.310</b>	<b>1.846</b>	<b>1.318</b>
	<b>(26.238)</b>	<b>(18.722)</b>	<b>(26.236)</b>	<b>(18.973)</b>

O aumento observado nas despesas financeiras em 2018 é motivado pelo reperfilamento da dívida bancária (Nota 15).

## 23. IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL

	Controladora		Consolidado	
	31/12/2018	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2017
Lucro (Prejuízo) antes do imposto de renda e contribuição social	(5.636)	3.044	(5.546)	2.682
Alíquota fiscal combinada - %	34	34	34	34
Imposto de renda e contribuição social pela alíquota fiscal combinada	1.916	(1.035)	1.885	(912)
<b>Exclusões permanentes</b>				
Equivalência patrimonial	(58)	(522)	-	-
Outros	(182)	(365)	(298)	(648)
Constituição de diferido sobre intangíveis após incorporação	-	2.169	-	2.169
Reversão de diferido passivo após incorporação	-	6.719	-	6.719
Outros	229	-	228	-
<b>Efeito dos impostos no resultado</b>	<b>1.905</b>	<b>6.966</b>	<b>1.815</b>	<b>7.328</b>
Corrente	-	-	(90)	(74)
Diferido	1.905	6.966	1.905	7.402
<b>Alíquota efetiva</b>	<b>33,8</b>	<b>229</b>	<b>32,7</b>	<b>273</b>

## 24. LUCRO (PREJUÍZO) POR AÇÃO

O lucro (prejuízo) por ação, básico, foi calculado com base no resultado atribuível aos acionistas controladores da Companhia no período findo em 31 de dezembro de 2018 e a respectiva quantidade média de ações ordinárias em circulação, comparativamente com o mesmo período de 2017 conforme quadro abaixo:

	31/12/2018	31/12/2017
Lucro (prejuízo) atribuível aos acionistas da Companhia	(3.731)	10.010
Média ponderada da quantidade de ações (em milhares)	3.248	3.177
Resultado básico e diluído por ação em R\$	<b>(1,15)</b>	<b>3,15</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 31 de dezembro de 2018, a cobertura de seguros era de R\$ 118.400 (R\$ 85.000 em 31 de dezembro de 2017) para danos materiais e responsabilidade civil.

## 26. TRANSAÇÕES QUE NÃO AFETARAM O CAIXA

Os saldos que não impactaram caixa no exercício findo em 31 de dezembro de 2018 estão abaixo apresentados e são oriundos das incorporações e aquisições de controladas realizadas no exercício, conforme Nota 1.2:

	<b>Controladora</b>	
	<b>31/12/2018</b>	<b>31/12/2017</b>
Contas a receber de clientes	722	51.719
Impostos a recuperar	33	155
Outras contas a receber	20	3.798
Depósitos judiciais	-	259
Imobilizado	33	14.008
Intangível	9	1.015
Fornecedores	(125)	(12.319)
Empréstimos e financiamentos	-	(1.082)
Obrigações trabalhistas	(331)	(11.018)
Obrigações tributárias	(132)	(19.398)
Partes relacionadas	-	(25.265)
Outras contas a pagar	-	(702)
Provisões	-	(206)
	<b>229</b>	<b>964</b>
	<b>Consolidado</b>	
	<b>31/12/2018</b>	
Contas a receber de clientes	3.718	
Outras contas a receber	829	
Imobilizado	415	
Fornecedores	(113)	
Obrigações trabalhistas	(1.160)	
Obrigações tributárias	(684)	
Outras contas a pagar	(95)	
	<b>3.041</b>	

Além destas transações, a Companhia adquiriu parte da carteira de clientes da Vilela & Ibañez em 2018 com pagamento via redução de saldo de contas a receber, de R\$ 4.521.



## 27. SALDOS E TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS

A Companhia possui saldo de contas a pagar (fornecedores) na controladora de R\$ 1.135 relativo a transações com partes relacionadas no exercício findo em 31 de dezembro de 2018.

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:

	<b>31/12/2018</b>	<b>31/12/2017</b>
Salários e outros benefícios de curto prazo a Administração	4.133	<u>4.386</u>