



COMENTÁRIO DE DESEMPENHO 1T - 2018

CONTATO

(11) 3476-0922
(11) 3476-2929

A Flex possui unidades em Santa Catarina e São Paulo. Encontre a unidade mais próxima de você em nosso site.

www.flexcontact.com.br

COMENTÁRIOS DA ADMINISTRAÇÃO

A perspectiva da Companhia para 2018 é a retomada da economia brasileira, com a inflação e taxas de juros em níveis estabilizados e baixos – se comparados aos últimos anos. O PIB apresentou crescimento de 1% em 2017, indicando recuperação da atividade econômica após 2 anos de recessão econômica. Além disso, esse dado sinaliza a retomada e expansão do consumo e dos investimentos, além de recuperação dos mercados de crédito e de trabalho em segundo momento. Dentre os fatores de incerteza que podem afetar as perspectivas da Companhia, destacamos as incertezas políticas em ano eleitoral e falta de reformas no Brasil, em especial, a da previdência.

Alinhada ao Planejamento Estratégico da Companhia, 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. A listagem permitirá acesso ao mercado de capitais para buscar financiamento para o planejamento estratégico ou alternativas para revisar o perfil da dívida. Adicionalmente, a listagem implica em assumir compromissos relevantes com elevados padrões de Governança Corporativa, pautados na ética e na transparência de divulgações de informações financeiras, elementos sempre presentes na cultura organizacional da Companhia desde sua fundação.

O desempenho da Companhia no 1T18 é o resultado dos constantes investimentos em tecnologia, pessoas e infraestrutura realizados pela Companhia nos últimos 2 anos – cujo montante totaliza R\$ 55 milhões. Esses investimentos viabilizaram a abertura de 4 unidades entre 2016 e 2018, a aquisição de novos negócios e o uso de tecnologias cada vez mais complexas.

Para viabilizar e qualificar as interações com nossos clientes, buscamos o uso intenso de tecnologias mais complexas como Inteligência Artificial, *Big Data & Analytics*, *Bots*, *Machine Learning*, Agentes Virtuais, URAs (Unidade de Resposta Audível) Cognitivas, sem deixar de ter nas pessoas o foco da inovação e do atendimento. Neste contexto, em 2017, a Companhia apresentou o novo posicionamento ao mercado: “RELACIONAMENTOS INTELIGENTES”.

O volume de operações entre o 1T18 e o 4T17 apresentou acréscimo de 2,9% nas posições de atendimento, sendo 150 posições no segmento de Contact e 20 em Recuperação de Créditos na média dos trimestres analisados. Se comparado com o mesmo período do exercício anterior, 1T18 x 1T17, o acréscimo foi de 15,8%. Na comparação do 1T18 x 1T17, a Companhia apresentou acréscimo de 6,1% na receita líquida, apresentando crescimento acima da inflação para este período (IGP-M acumulado deste período é de 1,89%).

Os investimentos realizados pela Companhia viabilizaram ganhos de eficiência operacional com a utilização cada vez mais frequente e intensa de tecnologias complexas para planejar nossas ações operacionais. Com isso, a Companhia apurou ganho de 4,1 pontos percentuais (p.p.) na margem bruta, passando de 25,2% no 1T17 para 29,3% no 1T18.

A margem EBITDA neste período também foi positivamente impactada, passando de 1,6% no 1T17 para 8,2% no 1T18, indicando acréscimo de 6,6 p.p.. Em termos absolutos, o crescimento foi ainda mais expressivo, passando de R\$ 2 milhões no 1T17 para R\$ 10,7 milhões no 1T18.

Agradecemos a confiança de nossos clientes, fornecedores, colaboradores e acionistas.

DESEMPENHO OPERACIONAL

Resultado do período (em milhares de R\$ ou %)	1T18	4T17	1T17	% Variação vs.	
				4T17	1T17
Posições de atendimento (PA)	5.851	5.684	5.053	2,9%	15,8%
Contact	4.157	4.009	3.315	3,7%	25,4%
Cobrança	1.694	1.675	1.738	1,1%	-2,5%
Faturamento médio mensal por PA - R\$	8.168	8.788	8.151	-7,1%	0,2%
Contact	7.422	7.873	8.417	-5,7%	-11,8%
Cobrança	9.997	10.980	7.644	-8,9%	30,8%

O desempenho operacional da Companhia apresentou acréscimo de **2,9%** no volume de posições de atendimento, comparando os dados do 1T18 e do 4T17 e de **15,8%** comparando o 1T18 e o 1T17, indicando que o volume de operações realizadas pela Companhia apresentou expressivo aumento entre esse período.

Em 2018, tivemos acréscimo de cerca de **200 PAs**, entre novas operações e novos clientes, com impacto no faturamento da Companhia de **R\$ 2,2 MM**. Destaca-se os novos clientes nos segmentos farmacêutico, varejo, financeiro, pesquisa e comércio eletrônico.

O cenário para 2018 é lastreado pelo ano de 2017, marcado pelo crescimento da utilização de tecnologias mais complexas em nossas operações tais como *Big Data & Analytics*, *Bots*, *Machine Learning*, Agentes virtuais, URAS cognitivas (Unidade de resposta audível), sem deixar de ter um atendimento humanizado. A perspectiva para 2018 é continuar desenvolvendo investimentos nessas tecnologias, aumentando a eficiência operacional da Companhia e possibilitando ampliação da base de operações realizadas atualmente.

O investimento em tecnologia e treinamento de seu quadro de profissionais, com objetivo de buscar eficiência operacional, é ratificado pela otimização do faturamento de PAs nas operações de recuperação de crédito (cobrança) – onde iniciaram a adoção das ferramentas digitais, com uma variação positiva de 30,8% no segmento, comparando o faturamento médio mensal por PA do 1T18 com o 1T17.

Adicionalmente, a Companhia monitora as margens de suas operações, visando reduzir ou eliminar operações com margens ruins ao resultado da Companhia.

DESEMPENHO FINANCEIRO

Resultado do período (em milhares de R\$ ou %)	1T18	4T17	1T17	% Variação vs.	
				4T17	1T17
RECEITA BRUTA	143.369	149.861	135.025	-4,3%	6,2%
Contact	92.565	94.689	91.460	-2,2%	1,2%
Cobrança	50.804	55.172	43.565	-7,9%	16,6%
RECEITA LÍQUIDA	131.064	134.234	123.563	-2,4%	6,1%
Contact	84.889	86.037	83.709	-1,3%	1,4%
Cobrança	46.175	48.197	39.854	-4,2%	15,9%
MARGEM BRUTA	29,3%	29,2%	25,2%	0,14 p.p.	4,14 p.p.
EBITDA	10.701	12.472	2.010	-14,2%	432,4%
MARGEM EBITDA	8,2%	9,3%	1,6%	(0,9) p.p.	6,6 p.p.
RESULTADO LÍQUIDO	163	164	2.749	-0,6%	-94,1%
MARGEM LÍQUIDA	0,1%	0,1%	2,2%	0,0 p.p.	(2,1) p.p.

■ RECEITA

O faturamento bruto da Companhia apresentou crescimento de **6,2%** na comparação entre 1T18 e 1T17, e o volume de PAs apresentou acréscimo de 15,8% no mesmo período. Esse acréscimo é justificado pelo aumento no volume de posições de atendimento observadas nos períodos em análise e pelo crescimento orgânico da Companhia. O faturamento bruto do 1T18 apresentou redução de **4,3%** contra o 4T17, no entanto, destaca-se que as operações da Companhia são afetadas pela sazonalidade, sendo o 4º trimestre usualmente o melhor trimestre do ano. Apesar disso, a redução observada no faturamento líquido entre esses períodos foi de **2,4%**, indicando esforços da Companhia para viabilizar oportunidades de otimização tributária.

■ CUSTOS

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	1T18	4T17	1T17	% Variação vs.	
				4T17	1T17
RECEITA LÍQUIDA	131.064	134.234	123.563	-2,4%	6,1%
(-) Custos	(92.655)	(95.080)	(92.467)	-2,6%	0,2%
Despesas com pessoal	(77.002)	(77.632)	(73.187)	-0,8%	5,2%
Serviços de terceiros	(15.653)	(17.448)	(19.280)	-10,3%	-18,8%
LUCRO BRUTO	38.409	39.154	31.096	-1,9%	23,5%
MARGEM OPERACIONAL	29,31%	29,17%	25,17%	0,14 p.p.	4,14 p.p.

- **PESSOAL:** O custo com pessoal se manteve linear entre o 1T18 e o 4T17, no entanto, destaca-se a realização do acordo coletivo de São Paulo, o qual promoveu reajuste salarial de **2%** aos profissionais deste Estado. Dessa forma, observa-se ganho de eficiência operacional no custo com pessoal, uma vez que a Companhia conseguiu absorver o efeito desse acordo coletivo mantendo os níveis de faturamento do 4T17 estáveis. Na comparação com o mesmo período de 2017, observamos aumento de **5,2%** no custo com pessoal. Esse aumento é motivado pelo acréscimo no volume de posições de atendimento no período, de **15,8%**, indicando expressivos ganhos de eficiência operacional observados no período. Esses ganhos foram viabilizados pelos investimentos realizados em tecnologias mais complexas em nossas operações e em pessoas.
- **SERVIÇOS DE TERCEIROS:** O custo com serviços de terceiros apresentou redução de 10,3% entre o 1T18 e o 4T17 e de **18,8%** entre o 1T18 e o 1T17. A Companhia dedica esforços constantes para otimização de produtividade e em 2017 realizou a revisão dos serviços de terceiros necessários à sua operação, observando oportunidades de reduções desses custos.
- **MARGEM BRUTA:** A Companhia apresentou resultado constante no 1T18, se comparado ao 4T17, com margens operacionais em **29%**. No entanto, na análise do 1T18 x 1T17, observamos ganho de **4,14** pontos percentuais na margem operacional. Os fatores que contribuíram para o ganho na margem foram: aumento na quantidade de PAs, manutenção da estrutura de custos com pessoal para atendimento a maior demanda e utilizando cada vez mais as ferramentas digitais para planejamento de suas operações.

■ DESPESAS OPERACIONAIS

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	1T18	4T17	1T17	% Variação vs.	
				4T17	1T17
Despesas com vendas	(327)	(445)	(208)	-26,5%	57,2%
Despesas gerais e administrativas	(34.763)	(32.740)	(33.369)	6,2%	4,2%
Despesas com pessoal	(14.219)	(14.609)	(16.405)	-2,7%	-13,3%
Depreciação e amortização	(7.336)	(5.294)	(6.648)	38,6%	10,3%
Material de consumo	(3.306)	(4.327)	(2.898)	-23,6%	14,1%
Serviços de terceiros	(4.640)	(4.232)	(1.796)	9,6%	158,4%
Outras despesas	(5.262)	(4.278)	(5.622)	23,0%	-6,4%
Outras receitas e despesas operacionais	46	1.209	(2.157)	-96,2%	-
Despesas operacionais	(35.044)	(31.976)	(35.734)	9,6%	-1,9%
% da receita líquida	26,7%	23,8%	28,9%	12,2%	-7,5%

- **PESSOAL:** Apresentou redução de **2,7%** entre o 1T18 e o 4T17 motivado por revisões nos quadros das áreas meio e terceirização de parte dos serviços de limpeza e segurança realizados no Administrativo. Na comparação anual entre o 1T18 e o 1T17 a redução foi de **13,3%**, motivada também por revisões nos quadros das áreas administrativas da Companhia.
- **DEPRECIÇÃO E AMORTIZAÇÃO:** No 1T17 houve a incorporação das controladas Te Atende e Flex Cobrança. Com isso, os ativos intangíveis oriundos da combinação de negócios realizada em 2015 passam a ser 100% amortizados na Controladora. Esse fator promoveu acréscimo substancial no volume dessa despesa nos meses seguintes. Adicionalmente, a Companhia realizou investimentos em ativos imobilizado e intangível ao longo de 2017, aumentando a base de cálculo da depreciação e amortização.
- **MATERIAL DE CONSUMO:** Essa despesa se manteve linear nos períodos em análise, oscilando entre R\$ 3 e 4 MM. Destacamos a redução de **23,6%** observada entre o 1T18 e o 4T17, motivada por campanhas de consumo consciente de materiais de escritório veiculadas pelo Administrativo da Companhia e o início do processo de centralização das compras, o qual tem promovido constantes revisões nos principais contratos junto a terceiros da Companhia.
- **SERVIÇOS DE TERCEIROS:** Essa despesa se manteve linear entre o 1T18 e o 4T17, apresentando acréscimo de R\$ 2,9 MM entre o 1T18 e o 1T17. Esse aumento é motivado pela terceirização de parte das atividades de limpeza e segurança e pelo processo de listagem na bolsa de valores, o qual ensejou em volume elevado de despesas com consultorias e serviços de terceiros no 1T18.

■ EBITDA

Reconciliação EBITDA (em milhares de R\$ ou %)	1T18	4T17	1T17	% Variação vs.	
				4T17	1T17
Lucro líquido	163	164	2.749	-0,6%	-94,1%
(+) Imposto de renda e contribuição social	353	1.100	(11.888)	-67,9%	-103,0%
(+) Resultado financeiro líquido	2.849	5.914	4.501	-51,8%	-36,7%
(+) Depreciação/amortização	7.336	5.294	6.648	38,6%	10,3%
EBITDA	10.701	12.472	2.010	-14,2%	432,4%
Margem EBITDA	8,2%	9,3%	1,6%	(0,9) p.p.	6,6 p.p.

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

O lucro antes de juros, impostos, depreciação e amortização – EBITDA – apresentou acréscimo de 6,6 p.p. entre o 1T18 e o 1T17, indicando expressiva recuperação da capacidade de entrega de resultados operacionais da Companhia. Os investimentos realizados em infraestrutura, tecnologia e pessoas ao longo dos últimos anos resultou em ganhos de produtividade e em prestações de serviços com maior qualidade aos nossos clientes – relacionamentos inteligentes. Essa combinação de fatores culminou no ganho de 6,6 p.p. na margem EBITDA entre 1T18 e 1T17.

Na comparação entre o 1T18 e o 4T17, observa-se redução de 0,9 p.p., no entanto, é fator de destaque positivo ao 1T18, haja vista a sazonalidade das operações da Companhia tendo o segundo semestre de cada ano como período de maior volume de operações. A redução no faturamento bruto entre esse período foi de **4,3%** e a Companhia conseguiu entregar mesmo patamar de margem operacional, de **29%** em ambos os períodos. Esse resultado é expressivo, uma vez que indica capacidade da Companhia em minimizar os impactos da sazonalidade em sua margem EBITDA.

■ RESULTADO FINANCEIRO LÍQUIDO

Demonstração do resultado (em milhares de R\$)	1T18	4T17	1T17	% Variação vs.	
				4T17	1T17
Resultado financeiro	(2.849)	(5.914)	(4.501)	-51,8%	-36,7%
Receitas financeiras	360	244	318	47,5%	13,2%
Despesas financeiras	(3.209)	(6.158)	(4.819)	-47,9%	-33,4%

As receitas financeiras da Companhia se mantiveram lineares nos períodos analisados, oscilando entre R\$ 240 e R\$ 360 mil por trimestre.

As despesas financeiras apresentaram substancial redução entre os períodos analisados, especialmente motivado pela redução na taxa CDI nos períodos analisados. A taxa Selic (base para a taxa CDI), em março/2018 era de **6,50%** a.a., enquanto em 2017 o CDI anual ficou em **9,92%**. As dívidas da Companhia são indexadas, substancialmente, ao CDI, e a redução neste indicador promove automaticamente redução na despesa financeira.

■ RESULTADO LÍQUIDO

Resultado do período (em milhares de R\$ ou %)	1T18	4T17	1T17	% Variação vs.	
				4T17	1T17
Resultado líquido	163	164	2.749	-0,6%	-94,1%
Margem líquida	0,1%	0,1%	2,2%	0,0 p.p.	(2,1) p.p.

O resultado líquido auferido no 1T18 foi o mesmo apurado no 4T17, indicando que a Companhia conseguiu manter sua competitividade nos trimestres. Como mencionado anteriormente, o 4T anual é o trimestre de maior volume de operações e, conseqüentemente, o trimestre que permite alcançarmos resultados positivos.

O resultado líquido do 1T17 foi substancialmente afetado pelos impostos diferidos oriundos na incorporação de controladas, de R\$ 11 milhões. Esse evento é extraordinário e, desconsiderando seu impacto, o resultado do 1T17 seria negativo em R\$ 9.139 mil. Dessa forma, destacamos novamente o desempenho da Companhia em 2018, apurando resultado positivo no 1T18 em detrimento de resultado líquido ajustado do 1T17, negativo em R\$ 9.139 mil. Essa recuperação reforça a competitividade da Companhia frente aos desafios de 2018 e a posiciona para perspectivas de resultados positivos ao longo de 2018.

■ INVESTIMENTOS

Investimentos (em milhares de R\$ ou %)	1T18	4T17	1T17	% Variação vs.	
				4T17	1T17
INVESTIMENTOS TOTAIS - CAPEX	5.642	10.114	5.323	-44,2%	6,0%
% DA RECEITA LÍQUIDA	4,3%	7,5%	4,3%	-42,9%	-0,1%

A Companhia manteve o investimento em Capex em **4,3%** da receita líquida nos 1T18 e 1T17. Gradualmente, a Companhia aumenta o % de investimento em Capex ao longo do ano, à medida em que o volume de operações ganha maior giro motivado pela sazonalidade.

Em 2017, a Companhia aumentou o volume de investimentos na modernização de sua estrutura operacional e, em especial, na estrutura de inovação e tecnologia. No 4T17 a Companhia investiu na construção da unidade Atucuri, inaugurada em novembro de 2017.

■ FLUXO DE CAIXA

Fluxo de caixa (em milhares de R\$ ou %)	1T18	4T17	1T17	% Variação vs.	
				4T17	1T17
Operacional	2.849	(9.686)	(8.329)	-129,4%	-134,2%
Investimento	(7.362)	(1.632)	(4.560)	351%	61,4%
Financiamento	(3.474)	14.357	7.275	-124%	-147,8%
Aumento (redução) de caixa	(7.987)	3.039	(5.614)	-362,8%	42,3%

- **OPERACIONAL:** A Companhia apurou fluxo de caixa operacional positivo apenas no 1T18, fruto dos investimentos realizados em infraestrutura, tecnologia e pessoas, assim como ganhos de escala observados nas operações. No 4T17 o fluxo de caixa operacional foi negativo motivado pela dilatação no prazo médio de pagamento de clientes e no aumento de saldo de fornecedores motivado por aquisições de ativo imobilizado.
- **INVESTIMENTO:** As atividades de investimento apresentaram acréscimo no 1T18, se comparado ao 4T17, motivado pelos pagamentos das aquisições de cotas da Primius, realizada no 1T18. Além disso, no 1T18 houve pagamento de parte das obras realizadas no 4T17 nas unidades Atucuri e Flex Continente.
- **FINANCIAMENTO:** A Companhia captou financiamentos ao longo de 2017 para custear as obras da unidade Atucuri, Flex Continente e Boa Esperança, além de financiamento de seu plano de investimentos. O cronograma de investimentos para 2018 prevê investimentos menores do que os realizados em 2017, com foco na redução da dívida líquida da Companhia, dessa forma, no 1T18, observou-se fluxo negativo nas atividades de financiamento.

■ ESTRUTURA DE CAPITAL

Endividamento (em milhares de R\$ ou %)	31/03/2018	31/12/2017	31/03/2017	% Variação vs. 31/12/2017	% Variação vs. 31/03/2017
Empréstimos e financiamentos					
Circulante	77.290	80.035	51.464	-3,4%	50,2%
Não circulante	31.592	34.022	43.964	-7,1%	-28,1%
Instrumentos financeiros derivativos	(3.459)	(3.853)	(4.787)	-10,2%	-27,7%
Dívida bruta	105.423	110.204	90.641	-4,3%	16,3%
(-) Disponibilidades	(11.405)	(19.393)	(22.079)	-41,2%	-48,3%
Dívida líquida	94.018	90.811	68.562	3,5%	37,1%
EBITDA 12M	53.486	44.795	32.895	19,4%	62,6%
Dívida líquida/EBITDA 12M (x)	1,76	2,03	2,08	0,27 p.p.	0,32 p.p.

Nota: 12M = últimos 12 meses

A Companhia apresenta baixo indicador de alavancagem, medido pela dívida líquida / EBITDA LTM 12X entre 2,1 e 1,7. Isso indica que a Companhia possui capacidade de liquidar sua dívida com duas vezes seu EBITDA anual, indicador abaixo da média de mercado para o cenário nacional e para o segmento de atuação da Companhia.

A Companhia apresentou expressiva recuperação de EBITDA no 1T18, quando comparado ao 1T17, o que reduz o indicador de dívida líquida/EBITDA em 0,32 p.p.

ANEXOS

DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO (em milhares de R\$)	1T18	4T17	1T17	% Variação vs.	
				4T17	1T17
Receita líquida	131.064	134.234	123.563	-2,4%	6,1%
(-) Custo dos serviços prestados	(92.655)	(95.080)	(92.467)	-2,6%	0,2%
Resultado bruto	38.409	39.154	31.096	-1,9%	23,5%
Despesas operacionais	(35.044)	(31.976)	(35.734)	9,6%	-1,9%
Despesas com vendas	(327)	(445)	(208)	-26,5%	57,2%
Despesas gerais e administrativas	(34.763)	(32.740)	(33.369)	6,2%	4,2%
Outras receitas e despesas operacionais	46	1.209	(2.157)	-96,2%	-
Resultado antes do resultado financeiro e dos tributos	3.365	7.178	(4.638)	-53,1%	-172,6%
Resultado financeiro	(2.849)	(5.914)	(4.501)	-51,8%	-36,7%
Receitas financeiras	360	244	318	47,5%	13,2%
Despesas financeiras	(3.209)	(6.158)	(4.819)	-47,9%	-33,4%
Resultado antes dos tributos sobre o lucro	516	1.264	(9.139)	-59,2%	-105,6%
Imposto de renda e contribuição social sobre o lucro	(353)	(1.100)	11.888	-67,9%	-103,0%
Corrente	(115)	2.145	-	105,4%	-
Diferido	(238)	(3.245)	11.888	-92,7%	-102,0%
Lucro (Prejuízo) líquido do período	163	164	2.749	-0,6%	-94,1%

DEMONSTRAÇÃO DO FLUXO DE CAIXA (em milhares de R\$)	1T18	4T17	1T17	% Variação vs.	
				4T17	1T17
Fluxo de caixa gerado (consumido) nas atividades operacionais	2.849	(10.632)	(8.329)	-126,8%	-134,2%
Lucro (prejuízo) antes do imposto de renda e da contribuição social	516	1.263	(9.139)	-59,1%	-105,6%
Ajustes para conciliar o resultado	9.394	10.319	14.943	-9,0%	-37,1%
Depreciação e amortização	7.336	5.294	6.648	38,6%	10,3%
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	-	(609)	1.500	-	-
Provisão para riscos trabalhistas	-	304	-	0,0%	0,0%
Baixa de ativo imobilizado e intangível	-	(44)	122	-100,0%	0,0%
Instrumentos financeiros derivativos	394	957	2.673	-58,8%	-64,2%
Juros sobre empréstimos, financiamentos e dívidas	1.664	4.417	4.000	-62,3%	-58,4%
Variações nos ativos e passivos	(4.202)	(17.191)	(11.262)	-75,6%	-62,7%
Outros	(2.859)	(5.023)	(2.871)	-43,1%	-0,4%
Imposto de renda e contribuição social pagos	-	(238)	-	0,0%	0,0%
Juros pagos	(2.859)	(4.785)	(2.871)	-40,3%	-0,4%
Fluxo de caixa consumido pelas atividades de investimento	(7.362)	(687)	(4.560)	971,6%	61,4%
Pagamento de cotas adquiridas de controladas	(1.720)	(373)	(845)	361,1%	0,0%
Partes relacionadas	-	9.800	-	0,0%	0,0%
Caixa incorporado de controladas	-	-	1.608	-	-
Aquisição de ativo Imobilizado e intangível	(5.642)	(10.114)	(5.323)	-44,2%	6,0%
Fluxo de caixa gerado (consumido) nas atividades de financiamento	(3.474)	14.357	7.275	-124,2%	-147,8%
Captação de empréstimos e financiamentos	24.616	(27.615)	62.896	-189,1%	-60,9%
Amortização de empréstimos e financiamentos	(28.090)	41.972	(55.621)	-166,9%	-49,5%
Aumento (redução) de caixa e equivalentes de caixa	(7.988)	3.038	(5.614)	-362,9%	42,3%
No início do período	19.393	16.355	27.693	18,6%	-30,0%
No final do período	11.405	19.393	22.079	-41,2%	-48,3%

BALANÇO PATRIMONIAL – ATIVO (em milhares de R\$)	31/03/2018	31/12/2017	31/03/2018 vs. 31/12/2017	31/03/2017	31/03/2018 vs. 31/03/2017
Ativo total	292.128	294.750	-0,9%	258.440	13,0%
Ativo circulante	155.509	155.704	-0,1%	120.669	28,9%
Caixa e equivalentes de caixa	11.405	19.393	-41,2%	22.079	-48,3%
Contas a receber de clientes	114.595	105.727	8,4%	83.414	37,4%
Impostos a recuperar	5.518	5.160	6,9%	271	1936,2%
Imposto de renda e contribuição social a recuperar	2.621	5.255	-50,1%	2.899	-9,6%
Instrumentos financeiros derivativos	6.118	5.837	4,8%	4.787	27,8%
Outros créditos	15.252	14.332	6,4%	7.219	111,3%
Ativo não circulante	136.619	139.046	-1,7%	137.771	-0,8%
Realizável a longo prazo	11.361	12.104	-6,1%	20.799	-45,4%
Imposto de renda e contribuição social diferidos	569	807	-29,5%	5.291	-89,2%
Depósitos judiciais	2.180	1.899	14,8%	1.058	106,0%
Outros créditos	8.612	9.398	-8,4%	14.450	-40,4%
Investimentos	194	194	0,0%	27	618,5%
Imobilizado	65.770	66.256	-0,7%	57.421	14,5%
Intangível	59.294	60.492	-2,0%	59.524	-0,4%

BALANÇO PATRIMONIAL - PASSIVO (em milhares de R\$)	31/03/2018	31/12/2017	31/03/2018 vs. 31/12/2017	31/03/2017	31/03/2018 vs. 31/03/2017
Passivo total e patrimônio líquido	292.128	294.750	-0,9%	258.440	13,0%
Passivo circulante	167.393	166.225	0,7%	127.095	31,7%
Fornecedores	15.181	16.840	-9,9%	9.812	54,7%
Empréstimos e financiamentos	77.290	80.035	-3,4%	51.464	50,2%
Obrigações trabalhistas	45.482	41.091	10,7%	43.217	5,2%
Obrigações tributárias	16.861	15.330	10,0%	10.130	66,4%
Imposto de renda e contribuição social a recolher	1.531	1.980	-22,7%	1.939	-21,0%
Aquisição de controladas	3.463	4.573	-24,3%	7.304	-52,6%
Dividendos a pagar	2.377	2.377	0,0%	1.862	27,7%
Instrumentos financeiros derivativos	2.659	1.984	0,0%	-	0,0%
Outras contas a pagar	2.549	2.015	26,5%	1.367	86,5%
Passivo não circulante	49.215	53.168	-7,4%	66.872	-26,4%
Empréstimos e financiamentos	31.592	34.022	-7,1%	43.964	-28,1%
Obrigações tributárias	6.157	6.768	-9,0%	8.860	-30,5%
Imposto de renda e contribuição social a recolher	6.963	7.275	-4,3%	5.715	21,8%
Provisões para riscos trabalhistas	680	680	0,0%	376	80,9%
Aquisição de controladas	3.823	4.423	-13,6%	7.957	-52,0%
				7.957	
Patrimônio líquido	75.520	75.357	0,2%	64.473	17,1%
Capital social	65.000	65.000	0,0%	59.000	10,2%
Reserva legal	1.010	1.010	0,0%	509	98,4%
Reserva de lucros	11.480	11.480	0,0%	4.348	164,0%
Resultado do exercício	163	-	0,0%	2.749	-94,1%
Ajuste de avaliação patrimonial	(2.133)	(2.133)	0,0%	(2.133)	0,0%

SOBRE A FLEX GESTÃO DE RELACIONAMENTOS S.A.

A Companhia está posicionada no setor de gestão de relacionamentos com clientes e consumidores, e desenvolve um amplo repertório de atividades, que envolvem interações por meio de diversos canais de comunicação. Essas atividades são agrupadas em operações, referentes a produtos ou campanhas específicas, nas quais a Companhia representa a própria empresa contratante ou relaciona-se em seu nome.

A oferta de serviços caracteriza a Companhia como provedora *full-service*, com atuação em vendas, atendimento (SAC), recuperação de créditos (cobrança) e retenção. A atuação é especializada para cada serviço prestado e para cada uma das empresas que compõem sua carteira de clientes.

A Flex é uma das dez maiores empresas do setor e atualmente conta com 15 unidades operacionais, localizadas nas cidades de São Paulo/SP (6 unid.), Florianópolis/SC (3 unid.), Palhoça/SC (1 unid.), Lages/SC (2 unid.), Xanxerê/SC (1 unid.), Engenheiro Coelho/SP (1 unid.) e Porto Alegre/RS (1 unid.). A Companhia é composta por mais de 13.500 profissionais.

A Companhia faz parte da carteira de investimentos do Grupo Stratus, que atua com foco no crescimento e consolidação de empresas brasileiras. Fundado em 1999, o Grupo Stratus apresenta credenciais únicas e um histórico de resultados superiores nas transações que realiza. Possui uma destacada preocupação com transparência, responsabilidade nos investimentos e sustentabilidade.

A Flex foi fundada com o propósito de ser uma empresa diferente, com o propósito de “Fazer a diferença na vida das pessoas”, erguida sob valores sólidos e orientada por uma missão e visão de futuro compartilhadas.

■ CONTACT

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

são distribuídas para profissionais treinados, que geralmente acessam sistemas (CRM, *help desk*) fornecidos pelas empresas contratantes para levantar as informações necessárias ao processamento dos atendimentos ou para direcionar as solicitações dos próprios clientes finais.

- **RETENÇÃO:** também conhecido pelo termo em língua inglesa “*win back*”, o processo se inicia quando o cliente manifesta seu desejo de descontinuar a prestação de serviços com determinada empresa. Nesse momento, profissionais treinados abordam os clientes e trabalham no sentido de reverter sua decisão de cancelamento. Operações de retenção costumam assumir o formato *blended*, que implica atendimento receptivo (*inbound*) quando o cliente aciona a empresa para a desistência, e também ativo (*outbound*), no qual os discadores automáticos localizam os clientes e realizam a transferência para os profissionais.
- **CONTACT CENTER NA NUVEM (CLOUD CONTACT CENTER):** a solução busca atender a operações de Telemarketing (contact center) não terceirizadas, ou seja, que operam dentro das instalações e com recursos (humanos e físicos) da própria empresa. Batizado de Zaas.Digital, o Telemarketing (contact center) *center* na nuvem fornece tecnologia (softwares e telecomunicações) e serviços agregados, o que possibilita às empresas clientes utilizar o estado da arte de soluções para *contact center* em suas próprias instalações.

■ ZAAS DIGITAL

Zaas Digital integra software, telecomunicações e serviços, oferecendo o que há de mais moderno na tecnologia de gestão de relacionamento nas áreas de Vendas, Atendimento ao Consumidor e Contact Center, para consumo na nuvem. Os softwares disponibilizam interações por voz, chat, e-mail, SMS, Facebook Messenger e WhatsApp, e inclui funcionalidades de PABX, discadores, URA, distribuição automática de interações, entre outras. A estrutura de telecomunicações proporciona qualidade superior com uma rede 100% ISDN, sem ligações metalizadas, perda de pacotes ou tempo elevado de comutação, isso com custos compatíveis com tecnologias inferiores, como Voip. Os serviços oferecidos aportam a experiência da Flex na gestão de recursos e indicadores, garantindo a geração de maiores resultados.

■ RECUPERAÇÃO DE CRÉDITOS - COBRANÇA

Nas operações de cobrança são criadas estratégias de abordagem que consideram as informações das carteiras de devedores, com ênfase para os dados fornecidos, idade da dívida e condições de negociação. A partir dessas informações são elaboradas réguas de acionamento, com definição de quais canais serão utilizados (voz, e-mail, SMS, carta) e em quais períodos. Os profissionais das operações de cobrança são chamados negociadores, abordam os clientes devedores geralmente de forma ativa e estabelecem promessas de pagamento de dívidas.

Os serviços apresentados estão principalmente orientados para o canal de voz. Entretanto, acompanhando o processo de digitalização, a Companhia apresenta uma dinâmica consistente

de utilização de canais alternativos, como SMS, chat, e-mail, mensagens instantâneas e mídias sociais. A aplicação dessas novas tecnologias permite aos clientes interagir pelo canal de sua preferência, bem como escolher o momento no qual a interação ocorrerá. Além disso, a utilização de agentes virtuais em processos de localização de contatos, auditoria e negociação já é uma realidade que, adicionada às possibilidades de autosserviço, reforça a importância da tecnologia na gestão de relacionamentos.

■ **AFIRMAÇÃO SOBRE EXPECTATIVAS FUTURAS**

Esse relatório pode incluir declarações que representem expectativas sobre eventos ou resultados futuros. Essas declarações estão baseadas em certas suposições e análises feitas pela Companhia de acordo com a sua experiência e o ambiente econômico e nas condições de mercado e nos eventos futuros esperados, muitos dos quais estão fora do controle da Companhia. Em razão desses fatores, os resultados reais da Companhia podem diferir significativamente daqueles indicados ou implícitos nas declarações de expectativas sobre eventos ou resultados futuros.