



COMENTÁRIO DE DESEMPENHO 2T - 2018

COMENTÁRIOS DA ADMINISTRAÇÃO

O Produto Interno Bruto (PIB) apresentou crescimento de 1% em 2017 e as previsões para 2018 oscilam próximas a 1,8%, de acordo com o Banco Central, sinalizando uma possível retomada do consumo, e em um segundo momento, de recuperação dos mercados de crédito e de trabalho. Dentre os fatores que podem afetar as perspectivas, destacam-se as incertezas políticas em ano eleitoral e falta de reformas políticas e econômicas, em especial a da previdência.

Alinhada ao Planejamento Estratégico da Companhia, em 1º 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 na bolsa, marcada por cerimônia “Toque de Campanha” da B3, implica em assumir compromissos ainda mais relevantes com elevados padrões de Governança Corporativa, pautados na ética e na transparência de divulgações de informações financeiras. Isto permitirá acesso ao mercado de capitais para buscar financiamentos para suportar o crescimento da Companhia ou alternativas para revisar o perfil da dívida.

Para viabilizar e qualificar as interações com os clientes, a Companhia faz uso intenso de tecnologias como Inteligência Artificial, *Big Data & Analytics*, *Bots*, *Machine Learning*, Agentes Virtuais, URAs Cognitivas (Unidade de Resposta Audível), sem deixar de ter nas pessoas o foco da inovação e do atendimento.

O retorno dos investimentos realizados pela Companhia é cada vez mais evidente, gerando impactos positivos no mercado e reforçando o valor de sua marca. Prova disso é o reconhecimento do trabalho da Flex no Prêmio Clientes S.A. 2018 - Melhores Empresas de Relacionamento e Cliente. A Companhia foi destaque com quatro cases premiados: ouro para a Ipsos na categoria Melhor Projeto de Integração; prata para as operações Chubb Ativo e NET Fone, nas categorias Melhor Campanha de Vendas/Televendas e Melhor Operação de Back Office, respectivamente; e bronze para a Operação Cielo, na categoria Melhor Estratégia de Inteligência Operacional.

As ações inovação, práticas e políticas ambientais também foram reconhecidas. O Prêmio Whow! de Inovação 2018 concedido pelo Grupo Padrão, consagrou a Companhia como a empresa mais inovadora do Brasil no segmento de Contact Center e BPO e a Associação dos Dirigentes de Vendas e Marketing de Santa Catarina (ADVB/SC), através da 20ª edição do Prêmio Empresa Cidadã - categoria Preservação Ambiental, premiou a Flex por evitar o descarte de 4.6 toneladas de plástico na natureza entre os anos 2017 e 2018.

A Companhia apresentou outros ganhos significativos, como por exemplo o faturamento médio por posição de atendimento (PA) no 2T18 que aumentou de R\$ 8.164/PA no 2T17 para R\$ 8.389/PA no 1T18 e R\$ 8.558/PA no 2T18, o que indica expressivo resultado da Companhia em maximizar sua eficiência operacional. O faturamento bruto da Flex apresentou crescimento de 1,9% entre o 1S17 e 1S18, passando de R\$ 281,2 MM para R\$ 286,5 MM, enquanto a análise trimestral apresenta linearidade, mantendo o patamar do segundo trimestre em R\$ 143 MM.

Os atuais níveis de desemprego, a paralisação dos caminhoneiros e seus efeitos na economia brasileira, além do cenário de incerteza política, afetaram o resultado operacional da Companhia no

1S18. A margem EBITDA neste período também foi negativamente impactada, passando de 7,5% no 1S17 para 6,1% no 1S18. O que indicou redução de 1,4 p.p. No entanto, se comparado ao 1T18, a Companhia conseguiu reduzir em 6,3% as despesas operacionais no 2T18. A Flex revisou sua estrutura operacional para o 2S18 e definiu as ações necessárias para retomada de resultados ainda mais expressivos.

DESEMPENHO OPERACIONAL

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	2T18	1T18	2T17	% Variação vs.		1S18	1S17	% Variação
				1T18	2T17			
Posições de atendimento	5.575	5.697	5.477	-2,1%	-1,5%	5.575	5.477	1,8%
Contact	4.163	4.157	3.913	0,1%	12,1%	4.163	3.913	5,9%
Cobrança	1.412	1.540	1.546	-8,3%	-27,4%	1.412	1.546	-8,7%
Faturamento médio mensal por posição de atend. - R\$	8.558	8.389	8.164	2,0%	4,8%	7.809	7.842	-0,4%

O faturamento médio mensal por posição de atendimento (PA) apresentou acréscimo de 2,0% entre o 1T18 e 2T18, passando de R\$ 8.389/PA para R\$ 8.558/PA, respectivamente. Na comparação do 2T18 com o 2T17 também é observado ganho no faturamento médio de 4,8% por PA. Na análise semestral, o faturamento médio por posição de atendimento foi mantido em R\$ 7,8 mil.

Em contrapartida, nos períodos analisados, observa-se redução de 2,1% na quantidade de PAs entre o 1T18 e o 2T18, passando de 5.697 PAs no 1T18 para 5.575 PAs no 2T18. O ganho de produtividade observado no faturamento médio mensal por PA, minimiza o impacto da redução na quantidade de posições, indicando no 2T18 faturamento bruto próximo aos observados no 1T18 e 2T17. A análise semestral também indica potencial de recuperação no 2S18, à medida em que a Companhia consegue manter o ganho no faturamento médio mensal por PA.

O cenário para 2018 é lastreado por 2017, ano marcado pelo crescimento da utilização de tecnologias mais complexas, tais como *Big Data & Analytics*, *Bots*, *Machine Learning*, Agentes Virtuais e URAS Cognitivas (Unidade de Resposta Audível). Tecnologias que passaram a fazer parte do dia a dia das operações, 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 do 2T18.

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

DESEMPENHO FINANCEIRO

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	2T18	1T18	2T17	% Variação vs.		1S18	1S17	% Variação
				1T18	2T17			
Receita bruta	143.139	143.369	146.180	-0,2%	-2,1%	286.508	281.205	1,9%
Contact	91.005	92.565	103.361	-1,7%	-12,0%	183.570	194.821	-5,8%
Cobrança	52.134	50.804	42.819	2,6%	21,8%	102.938	86.384	19,2.
Receita líquida	130.158	131.064	134.141	-0,7%	-3,0%	261.222	257.704	1,4%
Contact	84.009	83.577	94.591	0,5%	-11,2%	167.586	178.300	-6,0%
Cobrança	46.149	47.487	39.550	-2,8%	16,7%	93.636	79.404	17,9%
Margem bruta	25,9%	29,3%	33,7%	(3,4) p.p.	(7,8) p.p.	27,6%	29,6%	(2,0) p.p.
EBITDA	5.285	10.701	17.256	-50,6%	-69,4%	15.986	19.266	-17,0%
Margem EBITDA	4,1%	8,2%	12,9%	(4,1) p.p.	(8,8) p.p.	6,1%	7,5%	(1,4) p.p.
Resultado líquido	(2.766)	163	5.792	-1.796%	-147,8%	(2.602)	8.541	-130,5%
Margem líquida	-2,1%	0,1%	4,3%	(2,2) p.p.	(6,4) p.p.	-1,0%	3,3%	-130,1%

■ RECEITA

O faturamento bruto da Companhia apresentou crescimento de **1,9%** na comparação entre o 1S18 e o 1S17. 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 trimestral nos 2T18, 1T18 e 2T17 se manteve linear, entre R\$ 143 MM e R\$ 146 MM, oscilando em torno de 2% entre os trimestres analisados.

Por fim, o volume de operações da Companhia apresentou redução no mês de junho motivado pelos jogos da Copa do Mundo. Esse evento afetou negativamente tanto a receita quanto a margem da Companhia neste mês.

■ CUSTOS

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	2T18	1T18	2T17	% Variação vs.		1S18	1S17	% Variação
				1T18	2T17			
Receita bruta	143.139	143.369	146.180	-0,2%	-2,1%	286.508	281.205	1,9%
(-) Deduções da receita	(12.981)	(12.305)	(12.039)	5,5%	7,8%	(25.286)	(23.501)	7,6%
Receita líquida	130.158	131.064	134.141	-0,7%	-3,0%	261.222	257.704	1,4%
(-) Custos operacionais	(96.435)	(92.655)	(88.934)	4,1%	8,4%	(189.090)	(181.401)	4,2%
Pessoal	(81.557)	(77.002)	(70.105)	5,9%	16,3%	(158.559)	(143.292)	10,7%
Serviços de terceiros	(14.878)	(15.653)	(18.829)	-5,0%	-21,0%	(30.531)	(38.109)	-19,9%
Lucro bruto	33.723	38.409	45.207	-12,2%	-25,4%	72.132	76.303	-5,5%
Margem operacional	25,91%	29,31%	33,70%	(3,4) p.p.	(7,8) p.p.	27,61%	29,61%	(2,0) p.p.

- **PESSOAL:** O custo com pessoal apresentou acréscimo de 5,9% entre o 1T18 e o 2T18, passando de R\$ 77 MM para R\$ 81,6 MM. Na análise semestral, o acréscimo foi de 10,7%, subindo de R\$ 143,3 MM no 1S17 para R\$ 158,6 MM no 1S18. Esses aumentos são motivados pelas correções salariais realizadas entre 2017 e 2018, bem como pelas perspectivas estimadas de crescimento para o 2S18. A Companhia aumentou seu quadro de profissionais em abril e maio de 2018, para atendimento das demandas dos clientes, e em junho, devido à intensificação do uso de tecnologia nas operações por meio da digitalização e dos ganhos de eficiência, a Companhia realizou revisão do quadro de pessoas na área fim. Esse movimento promoveu impacto relevante no resultado de junho de 2018, tendo em vista a necessidade temporal para realizar a revisão do quadro em função da redução da demanda de serviços. Em maio de 2018, o quadro da Companhia era composto por 13.925 profissionais. Em junho do mesmo ano, pelos fatores anteriormente descritos, passou para 13.095 profissionais, uma redução de 6% na força de trabalho. Com esse movimento, a Companhia acredita no reaquecimento do mercado para o 2S18 e que sua força de trabalho está adequada ao atual contexto econômico, potencializando recuperação da margem operacional para o 2S18.
- **SERVIÇOS DE TERCEIROS:** O custo com serviços de terceiros apresentou redução de 5% entre o 1T18 e o 2T18, e de **19,9%** entre o 1S18 e o 1S17. A Companhia dedica esforços constantes para otimização de produtividade. Em 2017, por exemplo, realizou a revisão dos serviços de terceiros necessários a sua operação, observando oportunidades de reduções desses custos.
- **MARGEM BRUTA:** A Companhia apresentou resultado constante no 1S18, se comparado ao 1S17, com margens operacionais em torno de **27,6 e 29,6%**. O principal ofensor à margem operacional do 1S18 foi o resultado de junho de 2018 no segmento de Cobrança, afetado pelo desaquecimento do mercado e pelos atuais níveis de desemprego observados no País, fator que impacta diretamente nas atividades deste setor.

■ DESPESAS OPERACIONAIS

Flex Gestão de	2T18	1T18	2T17	% Variação vs.	1S18	1S17
----------------	------	------	------	----------------	------	------

Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)			1T18	2T17			% Variação	
Despesas com vendas	(440)	(327)	(482)	34,6%	-32,2%	(767)	(690)	11,2%
Despesas gerais e administrativas	(31.651)	(34.763)	(34.830)	-9,0%	-0,2%	(66.414)	(68.199)	-2,6%
Despesas com pessoal	(13.527)	(14.219)	(16.232)	-4,9%	-12,4%	(27.746)	(32.637)	-15,0%
Depreciação e amortização	(4.381)	(7.336)	(6.694)	-40,3%	9,6%	(11.715)	(13.342)	-12,2%
Material de consumo	(4.077)	(3.306)	(3.832)	23,3%	-13,7%	(7.383)	(6.730)	9,7%
Serviços de terceiros	(4.511)	(4.640)	(4.163)	-2,8%	11,5%	(9.151)	(5.959)	53,6%
Outras despesas	(5.155)	(5.262)	(3.909)	-2,0%	34,6%	(10.419)	(9.531)	9,3%
Outras receitas e (despesas) operacionais	(728)	46	667	-1.682%	-93,1%	(682)	(1.490)	-54,2%
Despesas operacionais	(32.819)	(35.044)	(34.465)	-6,3%	1,2%	(67.863)	(70.739)	-4,1%
% da receita líquida	25,2%	26,7%	25,8%	(1,5) p.p.	(0,6) p.p.	26,0%	27,4%	(1,4) p.p.

- **PESSOAL:** Apresentou redução de **4,9%** entre o 2T18 e o 1T18, motivada por revisões nos quadros das áreas meio, bem como terceirização de parte dos serviços de limpeza e segurança realizados no Administrativo. Na comparação anual entre o 1S18 e o 1S17, a redução foi de **15,0%**, também incentivada por revisões nos quadros das áreas administrativas da Companhia.
- **DEPRECIÇÃO E AMORTIZAÇÃO:** O principal motivo para esta redução ocorreu no 2T17, quando a marca do Grupo RR, adquirida em 2015, foi integralmente amortizada. A partir do 3T17, não há reconhecimento de amortização deste ativo, visto que seu valor residual é nulo. Na análise semestral, a redução nesta despesa foi de 12,2%, tendo apurado R\$ 11,7 MM no 1S18 contra R\$ 13,3 MM no 1S17.
- **MATERIAL DE CONSUMO:** Esta despesa se manteve linear nos trimestres em análise, oscilando entre R\$ 3,0 e 4,0 MM. Na análise semestral, também é observada linearidade, mantendo as despesas com material de consumo em torno de R\$ 7 MM. No semestre, o aumento de 9,7% nestas despesas é motivado pela inflação do período, pelo acréscimo na quantidade de profissionais da Companhia, além do aumento na quantidade de unidades operacionais ocorrida entre o 2S17 e 1S18. Esses fatores indicam expressivo ganho de eficiência no uso dos materiais de consumo, pois mesmo com o aumento significativo na quantidade de funcionários e de unidades operacionais, a Companhia conseguiu manter os níveis de consumo desses materiais estáveis.
- **SERVIÇOS DE TERCEIROS:** Essa despesa se manteve linear entre os trimestres analisados, com níveis próximos a R\$ 4,5 MM. Na análise semestral, observa-se aumento de 53,6%, passando de R\$ 6,0 MM no 1S17 para R\$ 9,1 MM no 1S18. Esse aumento foi motivado pela terceirização de parte das atividades de limpeza, segurança e pelo processo de listagem na bolsa de valores. A listagem ensejou um volume elevado em despesas com consultorias e serviços de terceiros no 1T18.

■ EBITDA

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	2T18	1T18	2T17	% Variação vs.		1S18	1S17	% Variação
				1T18	2T17			
Lucro (prejuízo) líquido	(2.765)	163	5.792	-1.796%	-97,2%	(2.602)	8.541	-130,5%
(+) Imposto de renda e contribuição social	(1.683)	353	1.358	-576,5%	-74,0%	(1.329)	(10.530)	-87,4%
(+) Resultado financeiro líquido	5.353	2.849	3.412	87,9%	-16,5%	8.202	7.913	3,6%
(+) Depreciação/amortização	4.381	7.336	6.694	-40,3%	9,6%	11.715	13.342	-12,2%
EBITDA	5.285	10.701	17.256	-50,6%	-69,4%	15.986	19.266	-17,0%
Margem EBITDA	4,1%	8,2%	12,9%	(4,1) p.p.	(8,8) p.p.	6,1%	7,5%	(1,4) 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.

A margem EBITDA - lucro antes de juros, impostos, depreciação e amortização - apresentou redução de 1,4 p.p. entre o 1S18 e o 1S17, motivado substancialmente pela perda de margem operacional em 2,0 p.p. observada nos períodos em comparação. Nas despesas operacionais, a Companhia conseguiu reduzir em 4,1% o volume entre os semestres analisados, diminuindo o impacto da perda de margem operacional mencionado.

■ RESULTADO FINANCEIRO LÍQUIDO

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	2T18	1T18	2T17	% Variação vs.		1S18	1S17	% Variação
				1T18	2T17			
Resultado financeiro	(5.352)	(2.849)	(3.412)	87,9%	56,9%	(8.202)	(7.913)	3,6%
Receitas financeiras	376	360	453	4,4%	-17,0%	736	771	-4,5%
Despesas financeiras	(5.728)	(3.209)	(3.865)	78,5%	48,2%	(8.938)	(8.684)	2,9%

As receitas financeiras da Companhia se mantiveram lineares nos períodos analisados, oscilando entre R\$ 360 e R\$ 450 mil por trimestre. Na análise semestral, a linearidade entre os valores apresentados também foi observada.

As despesas financeiras apresentaram substancial crescimento entre os períodos analisados. Elas foram motivadas pelo aumento de dívida realizado no 2T18 para financiamento dos investimentos feitos pela Companhia e para financiamento do capital de giro. Adicionalmente, a Companhia está em processo de reperfilamento de sua dívida bancária, buscando o alongamento do prazo atual da carteira de empréstimos. Esse evento promove acréscimo nas despesas com o IOF sobre os novos

contratos de empréstimos. Na análise semestral, o resultado financeiro se manteve constante, com aumento de 3,6% entre o 1S17 e o 1S18, passando de R\$ 7,9 MM para R\$ 8,2 MM.

■ RESULTADO LÍQUIDO

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	2T18	1T18	2T17	% Variação vs.		1S18	1S17	% Variação
				1T18	2T17			
Resultado líquido	(2.765)	163	5.792	-1.796,8%	-147,8%	(2.602)	8.541	-130,5%
Margem líquida	-2,1%	0,1%	4,3%	(2,2) p.p.	(6,4) p.p.	-1,0%	3,3%	(4,4) p.p.

O resultado líquido do 1S17 foi substancialmente afetado pelos impostos diferidos, no valor de R\$ 11 MM, oriundos na incorporação de controladas. Esse evento é extraordinário e, desconsiderando seu impacto, o resultado do 1S17 seria negativo em R\$ 2,5 MM. Este valor é próximo ao resultado do 1S18, negativo em R\$ 2,6 MM. Os principais fatores que contribuíram para este resultado foram abordados nas seções anteriores, dentre os quais se destacam: resultado de junho no segmento de Cobrança fortemente impactado pelos níveis atuais de desemprego no Brasil e estrutura de custos de pessoas, revisado em junho de 2018 para viabilizar resultados positivos no 2S18.

O resultado líquido auferido no 2T18 foi inferior ao apurado no 1T18, pelos fatores descritos acima.

■ INVESTIMENTOS

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	2T18	1T18	2T17	% Variação vs.		1S18	1S17	% Variação
				1T18	2T17			
Investimentos totais	9.862	5.642	5.469	74,8%	80,3%	15.503	10.716	45,0%
% receita líquida	7,6%	4,3%	4,1%	3,3 p.p.	0,2 p.p.	5,9%	4,1%	1,8 p.p.

A Companhia manteve o investimento em Capex entre 4% e 6%, receita líquida no 1S18 e no 1S17. Neste período comparativo houve acréscimo de 1,8 p.p. neste indicador, o que reforçou a importância dos investimentos realizados pela Companhia no âmbito de seu planejamento estratégico para os próximos anos.

Na análise trimestral, a Companhia aplicou no 2T18 R\$ 9,9 MM. Enquanto que no 1T18 a aplicação total foi de R\$ 5,6 MM. Gradualmente, a Flex aumenta o % de investimento em Capex ao longo do ano, à medida em que o volume de operações ganha maior giro motivado pela sazonalidade.

No 2T18 a Companhia inaugurou a Unidade Porto Alegre, justificando o acréscimo no volume investido em comparação ao 1T18.

■ FLUXO DE CAIXA

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	2T18	1T18	2T17	% Variação vs.		1S18	1S17	% Variação
				1T18	2T17			

Operacional	12.927	2.847	5.476	354,1%	136,0%	15.774	(2.929)	-
Investimento	(10.733)	(6.554)	(10.749)	63,8%	-0,2%	(17.287)	(15.233)	18,8%
Financiamento	401	(3.474)	(5.526)	-111,5%	-107,3%	(3.073)	1.749	-
Aumento (redução) de caixa	2.595	(7.181)	(10.799)	-136,1%	-124,0%	(4.586)	(16.413)	-67,1%

- OPERACIONAL:** A Companhia apurou fluxo de caixa operacional positivo em 2018. No 1S18 o fluxo foi de R\$ 15,8 MM, apresentando expressiva recuperação da capacidade de geração de caixa operacional da Companhia, visto que no 1S17 houve consumo de caixa operacional de R\$ 2,9 MM. Este resultado é consequência dos investimentos realizados em infraestrutura, tecnologia e pessoas, feitos em exercícios anteriores, assim como ganhos de escala observados nas operações. Na análise trimestral, a Companhia apurou no 2T18 fluxo de caixa operacional positivo de R\$ 12,9 MM. O montante foi superior ao apurado no 1T18, no valor de R\$ 2,9 MM, e no mesmo período do exercício anterior do 2T17, de R\$ 5,4 MM.
- INVESTIMENTO:** As atividades de investimento apresentaram acréscimo no 2T18, se comparado ao 1T18, motivado pela inauguração da Unidade Porto Alegre e de melhorias realizadas nos demais sites operacionais da Companhia. O montante total investido no 2S18 foi de R\$ 17,3 MM, superior em 18,8% ao 2S17, com registro de R\$ 15,2 MM. Dentre os fatores que contribuíram para esta variação, destaca-se o pagamento final da aquisição da Primius Techonology, realizado no 2S18.
- FINANCIAMENTO:** A Companhia captou financiamentos ao longo de 2017 para custear seu plano de investimentos e as obras das Unidades Atucuri, Flex Continente e Boa Esperança. O cronograma para 2018 prevê investimentos menores do que os realizados em 2017, com foco na redução da dívida líquida da Companhia. Dessa forma, no 2S18, observou-se fluxo negativo de R\$ 3 MM nas atividades de financiamento.

■ ESTRUTURA DE CAPITAL

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	30/06/2018	31/12/2017	30/06/2017	% Variação vs. 31/12/2017	% Variação vs. 30/06/2017
Empréstimos e financiamentos					
Circulante	72.825	80.035	51.464	-9,0%	41,5%
Não circulante	38.962	34.022	43.964	14,5%	-11,4%
Instrumentos financeiros derivativos	(1.544)	(3.853)	(4.787)	-59,9%	-67,7%
Dívida bruta	110.243	110.204	90.641	0,0%	21,6%
(-) Disponibilidades	(14.000)	(19.393)	(22.079)	-27,8%	-36,6%
Dívida líquida	96.243	90.811	68.562	6,0%	40,4%
EBITDA 12M	41.515	44.795	41.803	-7,3%	-0,7%
Dívida líquida/EBITDA 12M (x)	2,32	2,03	1,64	0,29 p.p.	(0,68) p.p.

Nota: 12M = últimos 12 meses

A Companhia apresenta baixo indicador de alavancagem, medido pela dívida líquida / EBITDA LTM 12X abaixo de 2,5. Isso indica que a Flex possui capacidade de liquidar sua dívida com duas vezes e meia seu EBITDA anual, indicador abaixo da média de mercado para o cenário nacional e para o segmento de atuação da Companhia.

ANEXOS

DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO TRIMESTRAL (em milhares de R\$)	2T18	1T18	2T17	% Variação vs.	
				1T18	2T17
Receita líquida	130.158	131.064	134.141	-0,7%	-3,0%
(-) Custo dos serviços prestados	(96.435)	(92.655)	(88.934)	4,1%	8,4%
Resultado bruto	33.723	38.409	45.207	-12,2%	-25,4%
Despesas operacionais	(32.819)	(35.044)	(34.645)	-6,3%	-5,3%
Despesas com vendas	(440)	(327)	(482)	34,6%	-8,7%
Despesas gerais e administrativas	(31.651)	(34.763)	(34.830)	-9,0%	-9,1%
Outras receitas e despesas operacionais	(728)	46	667	-	-209,1%
Resultado antes do resultado financeiro e dos tributos	904	3.365	10.562	-73,1%	-91,4%
Resultado financeiro	(5.352)	(2.849)	(3.412)	87,9%	56,9%
Receitas financeiras	376	360	453	4,4%	-17,0%
Despesas financeiras	(5.728)	(3.209)	(3.865)	78,5%	48,2%
Resultado antes dos tributos sobre o lucro	(4.448)	516	7.150	-	-162,2%
Imposto de renda e contribuição social sobre o lucro	1.683	(353)	(1.358)	-	-
Corrente	115	(115)	(598)	-	-
Diferido	1.568	(238)	(760)	-	-
Lucro (Prejuízo) líquido do período	(2.765)	163	5.792	-	-

DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO SEMESTRAL (em milhares de R\$)	1S18	1S17	% Variação	
			1S18	1S17
Receita líquida	261.222	257.704	1,4%	
(-) Custo dos serviços prestados	(189.090)	(181.401)	4,2%	
Resultado bruto	72.132	76.303	-5,5%	
Despesas operacionais	(67.863)	(70.379)	-3,6%	
Despesas com vendas	(767)	(690)	11,2%	
Despesas gerais e administrativas	(66.414)	(68.199)	-2,6%	
Outras receitas e despesas operacionais	(682)	(1.490)	-54,2%	
Resultado antes do resultado financeiro e dos tributos	4.269	5.924	-27,9%	
Resultado financeiro	(8.202)	(7.913)	3,6%	
Receitas financeiras	736	771	-4,5%	
Despesas financeiras	(8.938)	(8.684)	2,9%	
Resultado antes dos tributos sobre o lucro	(3.933)	(1.989)	97,7%	
Imposto de renda e contribuição social sobre o lucro	1.331	10.530	-87,4%	
Corrente	-	(598)	-	
Diferido	1.331	11.128	-88,0%	
Lucro (Prejuízo) líquido do período	(2.602)	8.541	-	

DEMONSTRAÇÃO DO FLUXO DE CAIXA TRIMESTRAL (em milhares de R\$)	2T18	1T18	2T17	% Variação vs.	
				1T18	2T17
Fluxo de caixa gerado (consumido) nas atividades operacionais	12.927	2.847	5.476	354,1%	136,1%
Lucro (prejuízo) antes do imposto de renda e da contribuição social	(4.449)	516	7.150	-	-
Ajustes para conciliar o resultado	11.993	9.393	11.451	27,7%	4,7%
Depreciação e amortização	4.380	7.335	6.697	-40,3%	-34,6%
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	803	-	800	100,0%	0,4%
Provisão para riscos trabalhistas	-	-	-	-	-
Baixa de ativo imobilizado e intangível	-	-	534	-	-100,0%
Instrumentos financeiros derivativos	1.915	394	401	386,0%	377,6%
Juros sobre empréstimos, financiamentos e dívidas	4.895	1.664	3.022	194,2%	62,0%
Variações nos ativos e passivos	11.869	(4.088)	(14.188)	-	-
Outros	(6.486)	(2.974)	1.063	118,1%	-
Imposto de renda e contribuição social pagos	-	(115)	-	100,0%	0,0%
Juros pagos	(6.486)	(2.859)	1.063	126,9%	-
Fluxo de caixa consumido pelas atividades de investimento	(10.733)	(6.554)	(10.749)	63,8%	-0,1%
Pagamento de cotas adquiridas de controladas	(872)	(1.720)	(5.280)	-49,3%	-83,5%
Caixa incorporado de controladas	-	808	-	-	-
Aquisição de ativo Imobilizado e intangível	(9.861)	(5.642)	(5.469)	74,8%	80,3%
Fluxo de caixa gerado (consumido) nas atividades de financiamento	401	(3.474)	(5.526)	-	-
Dividendos pagos	(1.917)	-	(1.863)	-	2,9%
Captação de empréstimos e financiamentos	32.187	24.616	11.680	30,8%	175,6%
Amortização de empréstimos e financiamentos	(29.869)	(28.090)	(15.343)	6,3%	94,7%
Aumento (redução) de caixa e equivalentes de caixa	2.595	(7.181)	(10.799)	-	-
No início do período	11.405	18.586	22.079	-38,6%	-48,3%
No final do período	14.000	11.405	11.280	22,8%	24,1%

DEMONSTRAÇÃO DO FLUXO DE CAIXA SEMESTRAL (em milhares de R\$)	1S18	1S17	% Variação
Fluxo de caixa gerado (consumido) nas atividades operacionais	15.774	(2.929)	-
Lucro (prejuízo) antes do imposto de renda e da contribuição social	(3.933)	(1.989)	97,7%
Ajustes para conciliar o resultado	21.386	26.394	-19,0%
Depreciação e amortização	11.715	13.342	-12,2%
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	803	2.300	-65,1%
Provisão para riscos trabalhistas	-	-	-
Baixa de ativo imobilizado e intangível	-	656	-100,0%
Instrumentos financeiros derivativos	2.309	3.074	-24,9%
Juros sobre empréstimos, financiamentos e dívidas	6.559	7.022	16,8%
Variações nos ativos e passivos	7.781	(25.526)	-
Outros	(9.460)	(1.808)	432,2%
Imposto de renda e contribuição social pagos	(115)	-	100,0%
Juros pagos	(9.345)	(1.808)	416,9%
Fluxo de caixa consumido pelas atividades de investimento	(17.287)	(15.233)	13,5%
Pagamento de cotas adquiridas de controladas	(2.592)	(6.125)	-57,7%
Caixa incorporado de controladas	808	1.608	-49,8%
Aquisição de ativo imobilizado e intangível	(15.503)	(10.716)	44,7%
Fluxo de caixa gerado (consumido) nas atividades de financiamento	(3.073)	1.749	-275,6%
Dividendos pagos	(1.917)	(1.863)	-
Captação de empréstimos e financiamentos	56.803	74.576	-23,8%
Amortização de empréstimos e financiamentos	(57.959)	(70.964)	-18,3%
Aumento (redução) de caixa e equivalentes de caixa	(4.586)	(16.413)	-72,1%
No início do período	18.586	27.639	-32,9%
No final do período	14.000	11.280	24,1%

BALANÇO PATRIMONIAL – ATIVO (em milhares de R\$)	30/06/2018	31/12/2017	30/06/2018 vs. 31/12/2017	30/06/2017	30/06/2018 vs. 30/06/2017
Ativo total	308.091	294.750	4,5%	260.201	18,4%
Ativo circulante	165.089	155.704	6,0%	125.402	31,%
Caixa e equivalentes de caixa	14.000	19.393	-27,8%	11.280	24,1%
Contas a receber de clientes	118.671	105.727	12,2%	91.607	29,5%
Impostos a recuperar	5.541	5.160	7,4%	4.450	24,5%
Imposto de renda e contribuição social a recuperar	3.567	5.255	-32,1%	4.152	-14,1%
Instrumentos financeiros derivativos	6.766	5.837	15,9%	4.492	50,6%
Outros créditos	16.544	14.332	15,4%	9.421	75,6%
Ativo não circulante	143.002	139.046	2,8%	134.799	6,1%
Realizável a longo prazo	12.267	12.104	1,3%	19.661	-37,6%
Imposto de renda e contribuição social diferidos	2.138	807	164,9%	4.531	-52,8%
Depósitos judiciais	7.583	1.899	299,3%	1.024	640,5%
Outros créditos	2.546	9.398	-72,9%	14.106	-82,0%
Investimentos	190	194	-2,0%	28	579,2%
Imobilizado	66.886	66.256	1,0%	56.923	17,5%
Intangível	63.659	60.492	5,2%	58.187	9,4%

BALANÇO PATRIMONIAL - PASSIVO (em milhares de R\$)	30/06/2018	31/12/2017	30/06/2018 vs. 31/12/2017	30/06/2017	30/06/2018 vs. 30/06/2017
Passivo total e patrimônio líquido	308.091	294.750	4,5%	260.201	18,4%
Passivo circulante	175.985	166.225	5,9%	121.654	44,7%
Fornecedores	20.289	16.840	20,5%	9.845	106,1%
Empréstimos e financiamentos	72.825	80.035	-9,0%	45.734	59,2%
Obrigações trabalhistas	50.912	41.091	23,9%	48.777	4,4%
Obrigações tributárias	18.365	15.330	19,8%	9.801	87,4%
Imposto de renda e contribuição social a recolher	2.290	1.980	15,7%	3.884	-41,0%
Aquisição de controladas	2.617	4.573	-42,8%	2.024	29,3%
Dividendos a pagar	462	2.377	-80,6%	-	100%
Instrumentos financeiros derivativos	5.222	1.984	163,2%	106	4.826%
Outras contas a pagar	3.005	2.015	49,1%	1.483	102,6%
Passivo não circulante	59.351	53.168	11,6%	68.282	-13,1%
Empréstimos e financiamentos	38.962	34.022	14,5%	45.573	-14,5%
Obrigações tributárias	10.157	6.768	50,1%	7.031	44,5%
Imposto de renda e contribuição social a recolher	5.792	7.275	-20,4%	7.124	-18,7%
Provisões para riscos trabalhistas	680	680	0,0%	376	80,8%
Aquisição de controladas	3.760	4.423	-15,0%	8.178	-54,0%
Patrimônio líquido	72.755	75.357	-3,5%	70.265	3,5%
Capital social	65.000	65.000	-	59.000	10,2%
Reserva legal	1.010	1.010	-	509	98,4%
Reserva de lucros	11.480	11.480	-	4.348	164,0%
Resultado do período	(2.602)	-	-	8.541	-130,5%
Ajuste de avaliação patrimonial	(2.133)	(2.133)	-	(2.133)	-

SOBRE A FLEX GESTÃO DE RELACIONAMENTOS S.A.

A Companhia está posicionada no setor de Gestão de Relacionamentos com clientes e consumidores. Ela desenvolve um amplo repertório de atividades, que envolve 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, serviço de atendimento ao cliente (SAC), recuperação de créditos (cobrança) e retenção. A atuação é especializada para cada serviço prestado e para as empresas que compõem sua carteira de clientes.

A Flex foi fundada 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, ela é uma das dez maiores empresas do setor. Atualmente com mais de 13.000 profissionais, a Companhia conta com 15 unidades operacionais, localizadas nas cidades de São Paulo/SP (6 unid.), Engenheiro Coelho/SP (1 unid.), Florianópolis/SC (3 unid.), Palhoça/SC (1 unid.), Lages/SC (2 unid.), Xanxerê/SC (1 unid.) e Porto Alegre/RS (1 unid.).

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.

■ 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 é conhecida pelo termo em língua inglesa “*win back*”. O processo se inicia quando o cliente manifesta seu desejo de descontinuar a prestação de serviços com determinada empresa. Nesse momento, profissionais treinados abordam os clientes e trabalham no sentido de reverter sua decisão de cancelamento. Operações de retenção costumam assumir o formato *blended*, que implica atendimento receptivo (*inbound*) quando o cliente aciona a empresa para a desistência, e também ativo (*outbound*), no qual os discadores automáticos localizam os clientes e realizam a transferência para os profissionais.
- **CONTACT CENTER NA NUVEM (CLOUD CONTACT CENTER):** A solução busca atender as 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) na nuvem fornece tecnologia (softwares e telecomunicações) e serviços agregados, o que possibilita às empresas clientes utilizar 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, 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, 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 régua de acionamento, com definição de quais canais serão utilizados (voz, e-mail, SMS, carta) e em quais períodos. Os profissionais das operações de cobrança são chamados negociadores. Eles abordam os clientes devedores, geralmente de forma ativa, e estabelecem promessas de pagamento de dívidas.

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

■ AFIRMAÇÃO SOBRE EXPECTATIVAS FUTURAS

Este relatório pode incluir declarações que representem expectativas sobre eventos ou resultados futuros. As declarações estão baseadas em certas suposições e análises feitas pela Flex, de acordo com a sua experiência, ambiente econômico, 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 Flex podem diferir significativamente daqueles indicados ou implícitos nas declarações de expectativas sobre eventos ou resultados futuros.

