

**Flex Contact Center
Atendimento a Clientes e
Tecnologia S.A. e
Controladas**

**Demonstrações financeiras intermediárias
condensadas em 30 de setembro de 2015
e relatório de revisão**



Relatório de revisão sobre as demonstrações financeiras intermediárias condensadas

Aos Administradores e Acionistas
Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A. e Controladas

Introdução

Revisamos o balanço patrimonial condensado da Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A. (a "Companhia"), em 30 de setembro de 2015, e as respectivas demonstrações condensadas do resultado, para os períodos de três e de nove meses findos nessa data, e das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o período de nove meses findo nessa data, bem como o balanço patrimonial consolidado condensado da Companhia e suas controladas ("Consolidado") em 30 de setembro de 2015, e as respectivas demonstrações consolidadas condensadas do resultado, para os períodos de três e de nove meses findos nessa data, e das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o período de nove meses findo nessa data, assim como o resumo das principais políticas contábeis e as demais notas explicativas.

A administração da Companhia é responsável pela elaboração e apresentação dessas demonstrações financeiras intermediárias individuais e consolidadas condensadas de acordo com o Pronunciamento Técnico CPC 21 - "Demonstração Intermediária". Nossa responsabilidade é a de expressar uma conclusão sobre essas demonstrações financeiras intermediárias condensadas com base em nossa revisão.

Alcance da revisão

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

Base para conclusão com ressalva

A administração da Companhia está efetuando o levantamento físico dos bens do ativo imobilizado em todas as unidades da Companhia e sua respectiva documentação suporte com a finalidade de implementar controle patrimonial sobre os saldos contábeis do ativo imobilizado. Adicionalmente, está em processo de levantamento da documentação suporte e conciliação dos gastos contabilizados no ativo intangível que também será incorporado ao controle patrimonial referido anteriormente. Até a data da emissão do nosso relatório, a administração ainda não havia concluído o referido processo de implementação de controle patrimonial sobre o ativo imobilizado e ativo intangível. Não foi possível realizar procedimentos



Flex Contact Center Atendimento a Clientes e
Tecnologia S.A. e Controladas

patrimonial sobre o ativo imobilizado e ativo intangível. Não foi possível realizar procedimentos alternativos de auditoria de modo a obter conforto quanto aos saldos de imobilizado e intangível (softwares) do individual, nos valores de R\$ 36.912 e R\$ 1.810 e do Consolidado, nos valores de R\$ 51.174 e R\$ 2.103, respectivamente, em 30 de setembro de 2015. Dessa forma, devido à ausência de controle patrimonial, não nos foi possível determinar a existência de efeitos nos saldos patrimoniais de imobilizado e de intangível e nas respectivas depreciações e amortizações e, conseqüentemente, na apuração do lucro líquido do período e do resultado de equivalência patrimonial, no montante de R\$ 798, que afetam as posições patrimonial e financeira e as demonstrações do resultado, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa.

Conclusão com ressalva

Com base em nossa revisão, exceto pelos possíveis efeitos decorrentes do assunto descrito no parágrafo "Base para conclusão com ressalva", não temos conhecimento de nenhum fato que nos leve a acreditar que as demonstrações financeiras intermediárias condensadas individuais e consolidadas acima referidas não estão elaboradas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com o Pronunciamento Técnico CPC 21 - "Demonstração Intermediária".

Florianópolis, 6 de novembro de 2015

PricewaterhouseCoopers
Auditores Independentes
CRC 2SP000160/O-5 "F" SC

Caren Henriete Macchin
Contador CRC PR-038429/O-3 "S" SC

Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A. e Controladas

Balço patrimonial condensado
Em milhares de reais

	Controladora			Controladora		
	30/09/2015	31/12/2014	30/09/2015	30/09/2015	31/12/2014	30/09/2015
Ativo				Passivo e patrimônio líquido		
Circulante				Circulante		
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 8)	16.970	26.240	17.933	Fornecedores (Nota 16)	5.517	4.863
Contas a receber de clientes (Nota 9)	40.858	29.948	55.197	Empréstimos e financiamentos (Nota 17)	21.871	17.623
Impostos a recuperar (Nota 10)	717	851	718	Salários e encargos (Nota 18)	24.556	14.258
Créditos com terceiros (Nota 11)		1.250	1.853	Obrigações fiscais (Nota 19)	4.835	3.621
Outras contas a receber (Nota 12)	2.565	1.098	2.714	Outras contas a pagar	448	232
Total do ativo circulante	61.110	59.387	78.415	Total do passivo circulante	57.227	40.597
Não circulante				Não circulante		
Créditos com terceiros (Nota 11)	216	216	216	Empréstimos e financiamentos (Nota 17)	16.995	12.752
Depósitos judiciais (Nota 20)	144	108	185	Obrigações fiscais (Nota 19)	1.670	1.968
Outras contas a receber (Nota 12)	278	197	312	Provisão para passivo a descoberto (nota 13)	10.561	
Investimentos (Nota 13)	49.055	198	28	Provisões para contingências (Nota 20)	37	37
Imobilizado (Nota 14)	36.912	24.790	51.174	Partes Relacionadas (Nota 21)	16.591	
Intangível (Nota 15)	1.810	1.327	50.589	Total do passivo não circulante	45.854	14.757
Total do ativo não circulante	88.415	26.836	102.504	Capital social (nota 22)	47.000	35.000
				Reservas de lucros	182	182
				Prejuízos acumulados	(738)	(738)
					46.444	30.869
				Participação não controladores		
						(3.520)
				Total do patrimônio líquido	46.444	30.869
Total do ativo	149.525	86.223	180.919	Total do passivo e patrimônio líquido	149.525	86.223

As notas explicativas da administração são parte integrante das demonstrações financeiras intermediárias condensadas.

Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A. e Controladas

Demonstração do resultado condensada Períodos de nove meses findos em 30 de setembro Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

	<u>Período findo em 30 de setembro de 2015</u>	<u>Controladora Período findo em 30 de setembro de 2014</u>	<u>Consolidado Período findo em 30 de setembro de 2015</u>
Receitas (Nota 23)	168.791	125.407	197.224
Custos dos serviços (Nota 24)	(120.954)	(92.043)	(145.840)
Lucro bruto	47.837	33.364	51.384
Despesas com Vendas (Nota 24)	(360)	(149)	(546)
Despesas Administrativas e gerais (Nota 24)	(38.723)	(23.678)	(42.192)
Outras despesas e receitas operacionais (Nota 24)	858	369	579
Participação nos lucros de controladas (nota 13)	(798)		
Lucro operacional	8.814	9.906	9.225
Receitas financeiras (Nota 25)	1.250	272	1.253
Despesas financeiras (Nota 25)	(4.553)	(4.054)	(5.215)
Receitas (despesas) financeiras, líquidas	(3.303)	(3.782)	(3.962)
Lucro antes do imposto de renda e da contribuição social	5.511	6.124	5.263
Imposto de renda e contribuição social (Nota 26)	(1.936)	(2.025)	(2.077)
Lucro líquido do período	3.575	4.099	3.186
Atribuível a			
Acionistas da Companhia			3.575
Participação dos não controladores			(389)
			3.186
Lucro básico e diluído por ações - Em R\$ por ação (Nota 27)	<u>1,31</u>	<u>2,05</u>	<u>1,31</u>

Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A. e Controladas

Demonstração do resultado condensada
Trimestres findos em 30 de setembro
 Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

	<u>Trimestre findo em 30 de setembro de 2015</u>	<u>Controladora Trimestre findo em 30 de setembro de 2014</u>	<u>Consolidado Trimestre findo em 30 de setembro de 2015</u>
Receitas (Nota 23)	62.876	44.142	91.309
Custos dos serviços (Nota 24)	(43.731)	(31.923)	(68.617)
Lucro bruto	19.145	12.219	22.692
Despesas com Vendas (Nota 24)	(205)	(70)	(392)
Despesas Administrativas e gerais (Nota 24)	(15.361)	(8.585)	(18.830)
Outras despesas e receitas operacionais (Nota 24)	858	369	579
Resultado Equivalência patrimonial (nota 13)	(798)		
Lucro operacional	3.639	3.933	4.049
Receitas financeiras (Nota 25)	394	133	397
Despesas financeiras (Nota 25)	(1.982)	(1.347)	(2.644)
Receitas (despesas) financeiras, líquidas	(1.588)	(1.214)	(2.247)
Lucro antes do imposto de renda e da contribuição social	2.051	2.719	1.802
Imposto de renda e contribuição social (Nota 26)	(794)	(902)	(936)
Lucro líquido do período	1.257	1.817	866
Atribuível a			
Acionistas da Companhia			1.255
Participação dos não controladores			(389)
			866
Lucro por ações - Em R\$ - básico e diluído (Nota 27)	<u>0,45</u>	<u>0,91</u>	<u>0,45</u>

Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A. e Controladas

Demonstração das mutações do patrimônio líquido condensada
Períodos de nove meses findos em 30 de setembro
Em milhares de reais

	Atribuível aos acionistas da Controladora			Participação dos não controladores	Total do patrimônio líquido
	Capital Social	Reserva Legal	Lucros (prejuízos) acumulados		
Em 1º de janeiro de 2014	2.000		4.913	6.913	6.913
Lucro líquido do período			4.099	4.099	4.099
Dividendos			(2.739)	(2.739)	(2.739)
Em 30 de setembro de 2014	2.000		6.273	8.273	8.273
Em 1º de janeiro de 2015	35.000	182	(4.313)	30.869	30.869
Aumento de capital	12.000			12.000	12.000
Lucro líquido do período			3.575	3.575	(389) 3.186
Participação não controladores					(3.131) (3.131)
Em 30 de setembro de 2015	47.000	182	(738)	46.444	(3.520) 42.924

Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A. e Controladas

Demonstração dos fluxos de caixa Períodos de nove meses findos em 30 de setembro Em milhares de reais

	Controladora	Consolidado	
	2015	2014	
	2015	2015	
Lucro antes do imposto de renda e da contribuição social	5.511	6.124	5.263
Ajustes por			
Depreciação e amortização (Nota 24)	6.656	4.486	7.103
Equivalência patrimonial (Nota 13)	798		
Juros sobre empréstimos, financiamentos e dívidas(Nota 25)	3.878	3.166	4.495
Variações em			
(Aumento)/redução em contas a receber de clientes	(10.910)	(2.420)	(12.348)
(Aumento)/redução nos impostos a recuperar	133	(94)	134
(Aumento)/redução em outras ativos	643	2.016	7.160
Aumento/(redução) em fornecedores	653	(1.601)	1.259
Aumento/(redução) em salários e encargos sociais	10.298	5.588	11.528
Aumento/(redução) em obrigações fiscais	(678)	(2.229)	(474)
Aumento/(redução) em outras contas a pagar e provisões	217	191	(2.265)
Caixa proveniente das operações	17.199	15.227	21.855
Imposto de renda e contribuição social pagos	(342)	(1.300)	(444)
Juros pagos	(2.818)	(1.845)	(3.004)
Caixa líquido proveniente das atividades operacionais	14.039	12.082	18.407
Fluxo de caixa das atividades de investimentos			
Aquisições de investimentos	(39.264)	(49)	(39.264)
Aquisições de ativo imobilizado e intangível	(20.067)	(9.031)	(20.420)
Fluxo de caixa líquido na aquisição de controlada			2.785
Caixa líquido aplicado nas atividades de investimento	(59.331)	(9.080)	(56.899)
Fluxo de caixa das atividades de financiamentos			
Aumento de capital	12.000		12.000
Partes relacionadas	16.298		11.900
Amortização de empréstimos e financiamentos	(19.091)	(9.855)	(20.574)
Empréstimos tomados	26.815	15.482	26.859
Dividendos pagos		(2.738)	
Caixa líquido proveniente das atividades de financiamento	36.022	2.889	30.185
Aumento (redução) líquido de caixa e equivalentes de caixa	(9.270)	5.891	(8.307)
Caixa e equivalentes de caixa no início do período	26.240	2.831	26.240
Caixa e equivalentes de caixa no final do período	16.970	8.722	17.933

As notas explicativas da administração são parte integrante das demonstrações financeiras intermediárias condensadas.

Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A. e Controladas

Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras intermediárias condensadas em 30 de setembro de 2015 **Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma**

1 Contexto operacional

A Flex Contact Center S.A. ("Flex") foi constituída em julho de 2009, como uma sociedade "limitada" com a denominação de Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia Ltda. Em outubro de 2014, ocorreu a transformação da natureza jurídica, passando para sociedade por ações, de capital fechado, momento em que aconteceu a mudança da denominação social. A Flex Contact Center S.A. tem por objeto social a prestação de serviços especializados de Contact Center, fazendo gestão de relacionamento para clientes e seus consumidores, em serviços de atendimento, televenda, retenção de clientes e back office, através de contatos telefônicos, webmail e chat. Os serviços são oferecidos a clientes de diversos setores da economia, de maneira completa, incluindo tecnologia específica, gestão, processos e pessoas, em dez Unidades especialmente instaladas para este fim, situadas nas cidades de Florianópolis (SC), Lages (SC), Xanxerê (SC) e São Paulo (SP).

Em dezembro de 2014, os acionistas alienaram parte de suas ações a Stratus SCP Brasil Fundo de Investimento em Participações, fundo organizado sob a forma de condomínio fechado. Adicionalmente a Companhia emitiu 694.737 ações, todas adquiridas pelo mesmo fundo.

Em 31 de julho de 2015, com investimento próprio e parte através de financiamento junto a instituições financeiras, a Companhia efetuou a compra do Grupo RR, composto pelas empresas RR Serviços Financeiros Ltda. e Te Atende.Com Ltda.. Por essa razão, não há a apresentação de demonstrações financeiras intermediárias consolidadas comparativas.

O Grupo RR atua no segmento de cobrança, análise e concessão de crédito e iniciou suas atividades em 2001. A empresa possui duas unidades em São Paulo/SP e mais de 3 mil profissionais.

A emissão dessas demonstrações financeiras intermediárias condensadas foi autorizada pela Diretoria Executiva em 06 de novembro de 2015.

2 Base de preparação e apresentação das demonstrações financeiras

As demonstrações financeiras intermediárias condensadas individuais e consolidadas foram elaboradas e estão sendo apresentadas de acordo com o pronunciamento CPC 21 - "Demonstrações Intermediárias".

Na elaboração dessas demonstrações intermediárias condensadas são utilizadas algumas estimativas contábeis críticas e julgamentos por parte da Administração no processo de aplicação das políticas contábeis da Companhia e de suas controladas. Quando exigido um maior nível de julgamento ou maior complexidade, ou quando as estimativas são significativas para as demonstrações intermediárias condensadas, estas serão divulgadas em notas explicativas. Os resultados reais podem apresentar variações em relação às estimativas.

As demonstrações financeiras intermediárias condensadas não incluem todas as divulgações que seriam necessárias em um conjunto completo de demonstrações financeiras e devem ser lidas em conjunto com as demonstrações financeiras anuais do exercício findo em 31 de dezembro de 2014, emitidas em 1º de junho de 2015.

Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A. e Controladas

Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras intermediárias condensadas em 30 de setembro de 2015 **Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma**

a) Demonstrações financeiras individuais

As demonstrações financeiras individuais da Controladora foram preparadas conforme as práticas contábeis adotadas no Brasil emitidas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC).

b) Demonstrações financeiras consolidadas

As demonstrações financeiras consolidadas foram preparadas e estão sendo apresentadas conforme as práticas contábeis adotadas no Brasil, incluindo os pronunciamentos emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC).

2.1 Consolidação

As demonstrações financeiras consolidadas incluem as demonstrações financeiras da Companhia e de suas controladas. O consolidado inclui:

	Percentual de Participação	
	2015	2014
RR Serviços Financeiros Ltda.	75%	
Te Atende.Com Ltda.	100%	

As demonstrações financeiras consolidadas foram elaboradas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil. Na consolidação todas as transações, saldos, receitas e despesas entre as empresas do Grupo são eliminados integralmente nas demonstrações financeiras consolidadas.

As seguintes políticas contábeis são aplicadas na elaboração das demonstrações financeiras consolidadas.

a) Controladas

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

Transações, saldos e ganhos não realizados em transações entre empresas do Grupo são eliminados. Os prejuízos não realizados também são eliminados a menos que a operação forneça evidências de uma perda (impairment) do ativo transferido. As políticas contábeis das controladas são alteradas, quando necessário, para assegurar a consistência com as políticas adotadas pelo Grupo.

Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A. e Controladas

Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras intermediárias condensadas em 30 de setembro de 2015 **Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma**

3 Resumo das principais políticas contábeis

As políticas contábeis utilizadas na preparação das demonstrações financeiras intermediárias condensadas do período de nove meses findo em 30 de setembro de 2015 são consistentes com aquelas utilizadas para preparar as demonstrações financeiras anuais referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2014. Nas demonstrações financeiras anuais essas políticas estão divulgadas na Nota 2.

4 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.

Com base em premissas, a Companhia e suas controladas fazem 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.

4.1 Imposto de renda, contribuição social e outros impostos

A provisão para imposto corrente é o imposto a pagar ou a receber esperado sobre o lucro ou prejuízo tributável do período, 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.

4.2 Contingências

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 contingências estão reconhecidas adequadamente nas demonstrações financeiras.

4.3 Vida útil remanescente do imobilizado

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

4.4 Perda (*impairment*) do ágio

Anualmente, o Grupo testa eventuais perdas (*impairment*) no ágio, de acordo com a política contábil 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.

Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A. e Controladas

Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras intermediárias condensadas em 30 de setembro de 2015
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

5 Gestão de risco financeiro

As atividades da Companhia e de suas controladas a expõem a diversos riscos financeiros: risco de mercado (incluindo 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.

5.1 Fatores de risco financeiro

(a) Risco de mercado

Risco do fluxo de caixa ou valor justo associado com taxa de juros

Decorre da possibilidade de a Companhia e de suas controladas auferirem ganhos ou sofrerem 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 é administrado corporativamente. O risco de crédito decorre de caixa e equivalentes de caixa, depósitos em bancos e outras instituições financeiras. Para bancos e outras instituições financeiras, a Companhia e suas controladas somente realizam operações com instituições financeiras consideradas de primeira linha.

O valor contábil dos ativos financeiros representa a exposição máxima do crédito. A exposição máxima do risco do crédito na data das demonstrações financeiras intermediárias foi:

	<u>30/09/2015</u>	<u>Controladora</u> <u>31/12/2014</u>	<u>Consolidado</u> <u>30/09/2015</u>
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 8)	16.970	26.240	17.933
Contas a receber (Nota 9)	40.858	29.948	55.197
	<u>57.828</u>	<u>56.188</u>	<u>73.130</u>

(c) Risco de liquidez

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

Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A. e Controladas

Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras intermediárias condensadas em 30 de setembro de 2015
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

O excesso de caixa mantido pela Companhia e de suas controladas, além do saldo exigido para administração do capital circulante, é transferido para o Financeiro da Companhia e de suas controladas. A Tesouraria 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 suficiente para fornecer margem suficiente conforme determinado pelas previsões acima mencionadas.

5.2 Gestão de capital

Os objetivos da Companhia e de suas controladas ao administrar seu capital são os de salvaguardar a capacidade de continuidade da Companhia e de suas controladas 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 em 30 de setembro de 2015 e 31 de dezembro de 2014 podem ser assim sumarizados:

	<u>30/09/2015</u>	<u>Controladora</u> <u>31/12/2014</u>	<u>Consolidado</u> <u>30/09/2015</u>
Total dos empréstimos e financiamentos (Nota 17)	38.866	30.375	48.841
Menos: caixa e equivalentes de caixa (Nota 8)	(16.970)	(26.240)	(17.933)
Dívida líquida	21.896	4.135	30.908
Total do patrimônio líquido	46.444	30.869	42.924
Total do capital	68.340	35.004	73.832
Índice de alavancagem financeira - %	31,9	11,8	41,9

Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A. e Controladas

Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras intermediárias condensadas em 30 de setembro de 2015
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

6 Instrumentos financeiros por categoria

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

	Controladora		Consolidado	
	Empréstimos e recebíveis	Passivos financeiros ao custo amortizado	Empréstimos e recebíveis	Passivos financeiros ao custo amortizado
30 de setembro de 2015				
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 8)	16.970		17.933	
Contas a receber de clientes (Nota 9)	40.858		55.197	
Outros contas a receber (Nota 12)	2.843		3.026	
Fornecedores (Nota 16)		5.517		6.122
Empréstimos e financiamentos (Nota 17)		38.866		48.841
Outras contas a pagar e partes relacionadas		17.038		16.568
	<u>60.671</u>	<u>61.421</u>	<u>76.156</u>	<u>71.531</u>

	Controladora		
	Empréstimos e recebíveis	Passivos financeiros ao custo amortizado	
31 de dezembro de 2014			
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 8)		26.240	
Contas a receber de clientes (Nota 9)		29.948	
Outros contas a receber (Nota 12)		197	
Fornecedores (Nota 16)			4.863
Empréstimos e financiamentos (Nota 17)			30.375
Outras contas a pagar			269
		<u>56.385</u>	<u>35.507</u>

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 e as instituições financeiras em que a Companhia e suas controladas realizam transações são de primeira linha.

	Controladora		Consolidado
	30/09/2015	31/12/2014	30/09/2015
Contas a receber de clientes (Nota 9)			
Grupo 1 - a vencer	40.858	29.948	55.197
Grupo 2 - vencidas acima de 180 dias	67	67	67
	<u>40.925</u>	<u>30.015</u>	<u>55.264</u>

Os saldos vencidos acima de 180 dias estão integralmente provisionados para perdas com crédito de liquidação duvidosa.

**Flex Contact Center Atendimento a Clientes e
Tecnologia S.A. e Controladas**

**Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras
intermediárias condensadas em 30 de setembro de 2015**
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

8 Caixa e equivalente de caixa

	<u>30/09/2015</u>	<u>Controladora</u> <u>31/12/2014</u>	<u>Consolidado</u> <u>30/09/2015</u>
Bancos	2.842	2.429	3.805
Aplicações financeiras	14.128	23.811	14.128
	<u>16.970</u>	<u>26.240</u>	<u>17.933</u>

As aplicações financeiras são remuneradas com base na variação do Certificado de Depósito Interbancário (CDI) e prontamente conversíveis em montante conhecido de caixa estando sujeitas a um insignificante risco de mudança de seu valor justo, sendo desta forma considerada como equivalentes de caixa nas demonstrações financeiras.

9 Contas a receber de clientes

	<u>30/09/2015</u>	<u>Controladora</u> <u>31/12/2014</u>	<u>Consolidado</u> <u>30/09/2015</u>
No país	40.925	30.015	55.264
(-) Provisão para créditos de liquidação duvidosa	(67)	(67)	(67)
	<u>40.858</u>	<u>29.948</u>	<u>55.197</u>

10 Impostos a recuperar

	<u>30/09/2015</u>	<u>Controladora</u> <u>31/12/2014</u>	<u>Consolidado</u> <u>30/09/2015</u>
Imposto de renda a recuperar	441	693	442
Contribuição social a recuperar	34	34	34
PIS e COFINS a recuperar	20		20
Imposto s/ serviços (ISS) a recuperar	222	124	222
	<u>717</u>	<u>851</u>	<u>718</u>

Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A. e Controladas

Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras intermediárias condensadas em 30 de setembro de 2015
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

11 Créditos com terceiros

	<u>30/09/2015</u>	<u>Controladora</u> <u>31/12/2014</u>	<u>Consolidado</u> <u>30/09/2015</u>
Circulante			
Créditos a receber (i)		1.250	1.853
Não circulante			
Adiantamento de aluguel (ii)	216	216	216
	<u>216</u>	<u>1.466</u>	<u>2.069</u>

i) O valor de R\$ 950 em 31 de dezembro de 2014 refere-se à antecipação de aquisição de infraestrutura efetivada em abril de 2015 do espaço que até então era locado. O saldo remanescente de R\$ 300 em 31 de dezembro de 2014, refere-se ao crédito pela venda de imóvel conforme contrato de compra e venda firmado em dezembro 2012.

(ii) Representam depósitos em caução para garantia de locação de imóvel.

12 Outras contas a receber

	<u>30/09/2015</u>	<u>Controladora</u> <u>31/12/2014</u>	<u>Consolidado</u> <u>30/09/2015</u>
Adiantamento para fornecedores	2.227	872	2.227
Adiantamentos para empregados	241	206	266
Diversos	178	20	302
Títulos de capitalização	197	197	231
	<u>2.843</u>	<u>1.295</u>	<u>3.026</u>
Circulante	2.565	1.098	2.714
Não circulante	278	197	312

13 Investimentos

Em 31 de julho de 2015, com investimento próprio e parte através de financiamento junto a instituições financeiras, a Companhia efetuou a compra do Grupo RR, composto pelas empresas RR Serviços Financeiros Ltda. e Te Atende.Com Ltda..

O valor da aquisição foi de R\$ 39.264, sendo R\$ 15.364 pagos à vista, R\$ 14.960 serão pagos em cinco parcelas anuais, corrigidas pela variação do CDI. O valor em 30/09/2015 desta obrigação é de R\$ 15.291 (nota 21), R\$ 7.091 referentes à quitação de mútuos dos antigos acionistas e R\$ 1.849 pagos a assessores financeiros terceiros por trabalhos realizados para viabilização do negócio.

Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A. e Controladas

Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras intermediárias condensadas em 30 de setembro de 2015
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

(a) Composição

	<u>30/09/2015</u>	<u>31/12/2014</u>	<u>30/09/2015</u>
	Controladora		Consolidado
Ágio na aquisição de controladas (d)	48.486		
Investimentos em controladas			
Te Atende.com Ltda. (b)	541		
Cotas participação consórcios	28	198	28
	<u>49.055</u>	<u>198</u>	<u>28</u>
	<u>30/09/2015</u>	<u>31/12/2014</u>	<u>30/09/2015</u>
	Controladora		Consolidado
Provisão para passivo a descoberto			
RR Serviços Financeiros Ltda (b)	10.561		
	<u>10.561</u>		

(b) Movimentação dos investimentos

	<u>RR</u>	<u>30/09/2015</u> <u>Te Atende</u>
Aquisição de participação em controlada	(9.393)	171
Resultado de equivalência patrimonial	(1.168)	370
	<u>(10.561)</u>	<u>541</u>
Transferência para provisão para passivo a descoberto em controladas	10.561	
Saldo em 30/09/2015		<u>541</u>

(c) Informações financeiras sintéticas de controladas

	Total do Ativo	Total do Passivo	Patrimônio líquido	Lucro (prejuízo) período	Participação no capital social (%)	Equivalência patrimonial	Valor patrimonial
RR Serviços Financeiros Ltda.	32.860	46.943	(14.083)	(1.557)	75,00	(1.168)	(10.561)
Te Atende.Com Ltda.	954	413	541	370	100,00	370	541

(d) Aquisição de controladas

Em 31 de julho de 2015, a Companhia adquiriu 75% do capital social da RR Serviços Financeiros Ltda. e 100% da Te Atende.Com Ltda, por R\$ 39.264.

Na data de elaboração dessas demonstrações financeiras o laudo de avaliação a valor justo para fins de alocação do preço de compra dos ativos e passivos adquiridos não foi finalizado e, dessa forma, o montante registrado no ativo intangível é o seguinte:

Valor pago na aquisição	39.264
Investimento Te Atende.Com Ltda.	(171)
Provisão para passivo a descoberto - RR Serviços Financeiros Ltda.	9.393
Ágio na aquisição de controladas	<u>48.486</u>

**Flex Contact Center Atendimento a Clientes e
Tecnologia S.A. e Controladas**

**Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras
intermediárias condensadas em 30 de setembro de 2015**
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

A tabela a seguir resume os valores dos ativos adquiridos e passivos assumidos reconhecidos na data da aquisição:

	<u>31/07/2015</u>			<u>31/07/2015</u>	
	<u>RR</u>	<u>Te Atende</u>		<u>RR</u>	<u>Te Atende</u>
Caixa e equivalente de caixa	2.521	264	Empréstimos e financiamentos	7.934	21
Clientes	12.870	31	Salários e encargos sociais	12.853	178
Partes Relacionadas	7.155		Obrigações tributárias	5.729	81
Demais ativos circulantes	1.257	8	Outros passivos circulantes	2.796	7
Ativo circulante	<u>23.803</u>	<u>304</u>	Passivo circulante	<u>29.312</u>	<u>287</u>
Partes relacionadas		174	Empréstimos e financiamentos	3.028	
Imobilizado	14.309	29	Obrigações tributárias	14.714	
Intangível	311	1	Contingências	270	
Ativo não circulante	<u>14.620</u>	<u>204</u>	Partes relacionadas	3.623	50
Ativo	<u><u>38.423</u></u>	<u><u>508</u></u>	Passivo não circulante	<u>21.635</u>	<u>50</u>
			Capital Social e Reservas de lucros	1.052	(420)
			Resultado período	(13.576)	591
			Patrimônio líquido	(12.524)	171
			Passivo e Patrimônio Líquido	<u><u>38.423</u></u>	<u><u>508</u></u>

**Flex Contact Center Atendimento a Clientes e
Tecnologia S.A. e Controladas**

**Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras
intermediárias condensadas em 30 de setembro de 2015**
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

14 Imobilizado

	Controladora							
	Móveis e utensílios	Equipamentos de telefonia	Máquinas e equipamentos	Equipamentos de processamento de dados	Benfeitorias propriedade de terceiros	Imobilizado em andamento	Outros	Total
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2013	1.900	389	447	4.285	11.174		6	18.201
Adições	721	291	339	1307	6.283			8.941
Baixa	(29)			(4)	(16)			(49)
Depreciação	(181)	(275)	(123)	(1.061)	(2.759)			(4.399)
Saldo contábil líquido em 30 de setembro de 2014	<u>2.411</u>	<u>405</u>	<u>663</u>	<u>4.527</u>	<u>14.682</u>		<u>6</u>	<u>22.694</u>
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2014	2.661	370	705	4.834	15.864	350	6	24.790
Adições	1.208	331	1.441	1.755	8.948	5.657		19.340
Transferência do ativo imobilizado					6	(807)	(6)	(807)
Baixa								
Depreciação	(336)	(220)	(213)	(1.254)	(4.388)			(6.411)
Saldo contábil líquido em 30 de setembro de 2015	<u>3.533</u>	<u>481</u>	<u>1.933</u>	<u>5.335</u>	<u>20.430</u>	<u>5.200</u>		<u>36.912</u>
Taxa de depreciação - %	10%	10%	10%	20%	20%			
Custo histórico	4.657	1.794	2.625	10.432	30.242	5.200		54.950
Depreciação Acumulada	(1.124)	(1.313)	(692)	(5.097)	(9.812)			(18.038)
Saldo contábil líquido em 30 de setembro de 2015	<u>3.533</u>	<u>481</u>	<u>1.933</u>	<u>5.335</u>	<u>20.430</u>	<u>5.200</u>		<u>36.912</u>

O ativo imobilizado tem o seu valor recuperável analisado periodicamente, sendo que em 30 de setembro 2015 a Administração da Companhia avalia que não há necessidade de constituição de provisão para redução ao valor recuperável de ativos.

O valor de R\$ 807 foi transferido do imobilizado em andamento para adiantamento a fornecedores no período, para correção de lançamentos realizados inadequadamente no ativo imobilizado.

**Flex Contact Center Atendimento a Clientes e
Tecnologia S.A. e Controladas**

**Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras
intermediárias condensadas em 30 de setembro de 2015**
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

	Consolidado							
	Móveis e utensílios	Equipamentos de telefonia	Máquinas e equipamentos	Equipamentos de processamento de dados	Benfeitorias propriedade de terceiros	Imobilizado em andamento	Outros	Total
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2014	2.661	370	705	4.834	15.864	350	6	24.790
Adições decorrentes de aquisição de controladas	1.872		1.675	2.807	7.984			14.338
Adições	1.223	329	1.502	1.882	9.100	5.657		19.693
Transferência do ativo imobilizado					6	(807)	(6)	(807)
Baixa								
Depreciação	(373)	(220)	(247)	(1.447)	(4.553)			(6.840)
Saldo contábil líquido em 30 de setembro de 2015	<u>5.383</u>	<u>479</u>	<u>3.635</u>	<u>8.076</u>	<u>28.401</u>	<u>5.200</u>		<u>51.174</u>
Taxa de depreciação - %	10%	10%	10%	20%	20%			
Custo histórico	6.926	1.792	4.636	15.672	40.191	5.200		74.417
Depreciação Acumulada	(1.543)	(1.313)	(1.001)	(7.596)	(11.790)			(23.243)
Saldo contábil líquido em 30 de setembro de 2015	<u>5.383</u>	<u>479</u>	<u>3.635</u>	<u>8.076</u>	<u>28.401</u>	<u>5.200</u>		<u>51.174</u>

O ativo imobilizado tem o seu valor recuperável analisado periodicamente, sendo que em 30 de setembro 2015 a Administração da Companhia avalia que não há necessidade de constituição de provisão para redução ao valor recuperável de ativos.

O valor de R\$ 807 foi transferido do imobilizado em andamento para adiantamento a fornecedores no período, para correção de lançamentos realizados inadequadamente no ativo imobilizado.

Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A. e Controladas

Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras intermediárias condensadas em 30 de setembro de 2015
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

15 Intangível

(a) Composição

	<u>Controladora</u>	<u>Consolidado</u>
	<u>30/09/2015</u>	<u>30/09/2015</u>
Aquisição de controladas (nota 13(d))		48.486
Softwares (b)	2.600	3.137
Amortização acumulada (b)	(790)	(1.034)
	<u>1.810</u>	<u>50.589</u>

(b) Softwares

	<u>Controladora</u>	<u>Consolidado</u>
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2013	601	601
Adições	139	139
Amortização	(87)	(87)
Saldo contábil líquido em 30 de setembro de 2014	<u>653</u>	<u>653</u>
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2014	1.327	1.327
Adições decorrentes de aquisição de controladas	727	727
Aquisição de controladas		312
Amortização	(244)	(263)
Saldo contábil líquido em 30 de setembro de 2015	<u>1.810</u>	<u>2.103</u>
Taxa de amortização – 20%		
Custo histórico	2.600	3.137
Amortização Acumulada	(790)	(1.034)
Saldo contábil líquido em 30 de setembro de 2015	<u>1.810</u>	<u>2.103</u>

16 Fornecedores

	<u>Controladora</u>	<u>Consolidado</u>
	<u>30/09/2015</u>	<u>30/09/2015</u>
Fornecedores materiais e serviços	3.242	3.847
Fornecedores telefonia	2.275	2.275
	<u>5.517</u>	<u>6.122</u>

Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A. e Controladas

Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras intermediárias condensadas em 30 de setembro de 2015
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

17 Empréstimos e financiamentos

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

Modalidade	Encargos anuais	Vencimento	Controladora		Consolidado
			30/09/2015	31/12/2014	30/09/2015
Arrendamento equipamentos	1,27% am, CDI + 0,36%	jul/17	901	1.414	1.537
Finame	0,97% am + 0,97% do CDI	jun/21	362	531	3.361
Capital de giro	1,30% am, CDI + 0,39%	ago/17	31.418	25.036	37.758
Conta garantida	1,35% am, CDI + 0,44%		3.850	3.394	3.850
Outras obrigações	1,00% am	dez/16	2.335		2.335
			<u>38.866</u>	<u>30.375</u>	<u>48.841</u>
Circulante			21.871	17.623	29.502
Não circulante			16.995	12.752	19.339

Os contratos de empréstimos não possuem cláusulas restritivas de vencimento antecipado.

Garantias

Os contratos de arrendamentos possuem garantias através de alienação fiduciária dos bens em escopo nos contratos de arrendamento mercantil. Os contratos de Finame, a garantia ocorre em forma de alienação fiduciária dos bens objetos do contrato e avais. Capital de giro e contas garantidas, as garantias são direitos creditórios.

O valor de R\$ 2.335 em Outras Obrigações representa o saldo referente aquisição de infraestrutura efetivada em abril de 2015.

18 Salários e encargos

	Controladora		Consolidado
	30/09/2015	31/12/2014	30/09/2015
Salários e honorários	7.333	5.099	10.164
Encargos sociais	2.032	1.822	4.186
Provisão de férias e 13º salário	15.191	7.337	24.467
	<u>24.556</u>	<u>14.258</u>	<u>38.817</u>

Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A. e Controladas

Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras intermediárias condensadas em 30 de setembro de 2015
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

(a) Remuneração do pessoal-chave da administração

O pessoal-chave da administração corresponde à Diretoria Executiva da Companhia. A remuneração paga ao pessoal-chave da administração, por seus serviços, está apresentada a seguir:

	Períodos de nove meses findos em 30 de setembro	
	2015	2014
Salários e outros benefícios de curto prazo a empregados	2.095	191

19 Obrigações fiscais

	Controladora		Consolidado
	30/09/2015	31/12/2014	30/09/2015
Imposto de renda e contribuição social	235		352
PIS e COFINS a recolher	1.996	1.534	2.574
ISS a recolher	895	717	2.280
INSS a recolher	967	676	973
IRRF a recolher	334	297	557
Outras retenções na fonte	65	154	96
Parcelamento de IRPJ CSLL			8.610
Parcelamento de PIS e COFINS	2.013	2.185	3.032
Parcelamento de ISS		26	8.798
	6.505	5.589	27.272
Circulante	4.835	3.621	10.920
Não circulante	1.670	1.968	16.352

20 Provisões para contingências

	Depósitos judiciais		Controladora	
	30/09/2015	31/12/2014	Provisão para contingências	
			30/09/2015	31/12/2014
Trabalhistas	144	108	37	37
	Depósitos judiciais		Consolidado	
	30/09/2015		Provisão para contingências	
			30/09/2015	
Trabalhistas	185		375	

Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A. e Controladas

Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras intermediárias condensadas em 30 de setembro de 2015 Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

Os depósitos judiciais representam ativos restritos da Companhia e de suas controladas e estão relacionados a quantias depositadas e mantidas em juízo até a solução dos litígios aos quais estão relacionados. A Companhia e suas controladas são 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 Companhia possui em 30 de setembro de 2015 o montante de R\$184 referentes a passivos contingentes com risco de perda classificada pelos assessores jurídicos como possível (31 de dezembro de 2014 - R\$ 18). As controladas possuem o montante de R\$ 18 dessa natureza em 30/09/2015.

21 Partes Relacionadas - Passivo não circulante

	30/09/2015	
	Controladora	Consolidado
Valor a pagar decorrente da aquisição de controladas (nota 13)	15.291	15.291
Mútuo entre Flex e RR Serviços Financeiros Ltda.	1.300	
Mútuo entre RR Serviços Financeiros Ltda. e não controladores		575
	<u>16.591</u>	<u>15.866</u>

Os contratos de mútuo são atualizados monetariamente com base na taxa Selic.

22 Patrimônio líquido

Capital social

Em 30 de setembro de 2015, o capital social é de R\$ 47.000, totalmente subscrito e integralizado, representado por ações, e sua composição é como segue:

	Quantidade de quotas	Capital - %
Via BC Participações Ltda.	1.894.737	64,29%
Stratus SCP Brasil Fundo de Investimento em Participações	<u>1.052.632</u>	<u>35,71%</u>
	<u>2.947.369</u>	<u>100,00%</u>

Através de Ata da Assembleia Geral extraordinária, de 06 de agosto de 2015, 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 252.632 ações ordinárias, todas nominativas e sem valor nominal.

23 Receita operacional

	Controladora	Consolidado	
	30/09/2015	30/09/2014	30/09/2015
Receita bruta	182.993	136.013	214.119
Impostos sobre vendas	(14.202)	(10.606)	(16.895)
Receita operacional líquida de serviços	<u>168.791</u>	<u>125.407</u>	<u>197.224</u>

24 Despesas e custos por natureza

Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A. e Controladas

Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras intermediárias condensadas em 30 de setembro de 2015

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

	<u>30/09/2015</u>	<u>Controladora</u> <u>30/09/2014</u>	<u>Consolidado</u> <u>30/09/2015</u>
Despesas com pessoal	(117.129)	(84.181)	(135.046)
Depreciação e amortização	(6.656)	(4.486)	(7.103)
Energia elétrica	(1.517)	(665)	(1.719)
Serviços de terceiros	(5.098)	(2.198)	(6.085)
Outros gastos de operação	(28.779)	(23.971)	(38.046)
Total dos custos dos serviços, despesas com vendas e administrativas gerais	<u>(159.179)</u>	<u>(115.501)</u>	<u>(187.999)</u>

25 Resultado financeiro

	<u>30/09/2015</u>	<u>Controladora</u> <u>30/09/2014</u>	<u>Consolidado</u> <u>30/09/2015</u>
Despesas financeiras			
Juros sobre empréstimos	(3.878)	(3.166)	(4.495)
Despesas bancárias/IOF	(646)	(487)	(689)
Descontos concedidos	(29)	(401)	(31)
	<u>(4.553)</u>	<u>(4.054)</u>	<u>(5.215)</u>
Receitas financeiras			
Juros sobre aplicações financeiras	1.199	176	1.199
Outras	51	96	54
	<u>1.250</u>	<u>272</u>	<u>1.253</u>
Resultado financeiro líquido	<u>(3.303)</u>	<u>(3.782)</u>	<u>(3.962)</u>

26 Imposto de renda e contribuição social

	<u>30/09/2015</u>	<u>Controladora</u> <u>30/09/2014</u>	<u>Consolidado</u> <u>30/09/2015</u>
Lucro antes do imposto de renda e contribuição social	5.511	6.124	5.263
Alíquota fiscal combinada - %	34	34	34
Imposto de renda e contribuição social pela alíquota fiscal combinada	<u>(1.874)</u>	<u>(2.082)</u>	<u>(1.789)</u>
Exclusões permanentes			
Incentivos fiscais	67	41	67
Outros	(129)	16	(355)
Efeito dos impostos no resultado do período	<u>(1.936)</u>	<u>(2.025)</u>	<u>(2.077)</u>
Corrente	(1.936)	(2.025)	(2.077)
Alíquota efetiva - %	35	33	39

27 Lucro por ação

O lucro por ação básico foi calculado com base no resultado do período atribuível aos acionistas controladores da Companhia no período findo em 30 de setembro de 2015 e a respectiva quantidade média de ações ordinárias em circulação, comparativamente com o mesmo período de 2014 conforme quadro abaixo:

<u>30/09/2015</u>	<u>Controladora</u> <u>30/09/2014</u>
-------------------	--

**Flex Contact Center Atendimento a Clientes e
Tecnologia S.A. e Controladas**

**Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras
intermediárias condensadas em 30 de setembro de 2015**
Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

Média ponderada da quantidade de ações	<u>2.722.80</u>	<u>2.000.000</u>
Resultado básico por ação em R\$	<u>1,31</u>	<u>2,05</u>

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

28 Coberturas de seguros (Não revisado)

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

Em 30 de setembro 2015, a cobertura de seguros era de R\$ 52.300 para danos materiais.

* * *