

Índice

Dados da Empresa

Composição do Capital	1
-----------------------	---

DFs Individuais

Balanço Patrimonial Ativo	2
---------------------------	---

Balanço Patrimonial Passivo	3
-----------------------------	---

Demonstração do Resultado	4
---------------------------	---

Demonstração do Resultado Abrangente	5
--------------------------------------	---

Demonstração do Fluxo de Caixa	6
--------------------------------	---

Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido

DMPL - 01/01/2018 à 31/12/2018	7
--------------------------------	---

DMPL - 01/01/2017 à 31/12/2017	8
--------------------------------	---

Demonstração do Valor Adicionado	9
----------------------------------	---

DFs Consolidadas

Balanço Patrimonial Ativo	10
---------------------------	----

Balanço Patrimonial Passivo	11
-----------------------------	----

Demonstração do Resultado	12
---------------------------	----

Demonstração do Resultado Abrangente	13
--------------------------------------	----

Demonstração do Fluxo de Caixa	14
--------------------------------	----

Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido

DMPL - 01/01/2018 à 31/12/2018	15
--------------------------------	----

DMPL - 01/01/2017 à 31/12/2017	16
--------------------------------	----

Demonstração do Valor Adicionado	17
----------------------------------	----

Relatório da Administração	18
----------------------------	----

Notas Explicativas	33
--------------------	----

Pareceres e Declarações

Relatório do Auditor Independente - Sem Ressalva	82
--	----

Declaração dos Diretores sobre as Demonstrações Financeiras	85
---	----

Declaração dos Diretores sobre o Relatório do Auditor Independente	86
--	----

Motivos de Reapresentação	87
---------------------------	----

Dados da Empresa / Composição do Capital

Número de Ações (Mil)	Último Exercício Social 31/12/2018
Do Capital Integralizado	
Ordinárias	3.248
Preferenciais	0
Total	3.248
Em Tesouraria	
Ordinárias	0
Preferenciais	0
Total	0

DFs Individuais / Balanço Patrimonial Ativo**(Reais Mil)**

Código da Conta	Descrição da Conta	Último Exercício 31/12/2018	Penúltimo Exercício 31/12/2017
1	Ativo Total	360.756	294.160
1.01	Ativo Circulante	158.356	154.187
1.01.01	Caixa e Equivalentes de Caixa	27.325	18.586
1.01.03	Contas a Receber	107.634	105.005
1.01.03.01	Clientes	107.634	105.005
1.01.06	Tributos a Recuperar	9.679	10.382
1.01.06.01	Tributos Correntes a Recuperar	9.679	10.382
1.01.06.01.01	Imposto de Renda e Contribuição Social a Compensar	4.226	5.222
1.01.06.01.02	Demais tributos a compensar	5.453	5.160
1.01.08	Outros Ativos Circulantes	13.718	20.214
1.01.08.03	Outros	13.718	20.214
1.01.08.03.01	Instrumentos Financeiros Derivativos	1.094	5.837
1.01.08.03.02	Outros créditos	12.624	14.377
1.02	Ativo Não Circulante	202.400	139.973
1.02.01	Ativo Realizável a Longo Prazo	22.798	12.103
1.02.01.04	Contas a Receber	11.774	0
1.02.01.04.01	Clientes	11.774	0
1.02.01.07	Tributos Diferidos	2.712	807
1.02.01.07.01	Imposto de Renda e Contribuição Social Diferidos	2.712	807
1.02.01.10	Outros Ativos Não Circulantes	8.312	11.296
1.02.01.10.03	Depósitos Judiciais	2.938	1.899
1.02.01.10.04	Outros Créditos	5.374	9.397
1.02.02	Investimentos	44.401	2.817
1.02.02.01	Participações Societárias	44.401	2.817
1.02.02.01.02	Participações em Controladas	44.170	2.623
1.02.02.01.04	Outros Investimentos	231	194
1.02.03	Imobilizado	65.494	66.223
1.02.03.01	Imobilizado em Operação	65.382	63.767
1.02.03.03	Imobilizado em Andamento	112	2.456
1.02.04	Intangível	69.707	58.830
1.02.04.01	Intangíveis	69.707	58.830
1.02.04.01.02	Licenças de uso de softwares	24.214	11.150
1.02.04.01.03	Carteira de Clientes	13.279	15.466
1.02.04.01.04	Goodwill	32.214	32.214

DFs Individuais / Balanço Patrimonial Passivo**(Reais Mil)**

Código da Conta	Descrição da Conta	Último Exercício 31/12/2018	Penúltimo Exercício 31/12/2017
2	Passivo Total	360.756	294.160
2.01	Passivo Circulante	152.969	165.635
2.01.01	Obrigações Sociais e Trabalhistas	38.742	40.760
2.01.02	Fornecedores	22.466	16.715
2.01.02.01	Fornecedores Nacionais	22.466	16.715
2.01.03	Obrigações Fiscais	18.925	17.179
2.01.03.01	Obrigações Fiscais Federais	8.769	13.454
2.01.03.01.01	Imposto de Renda e Contribuição Social a Pagar	3.004	1.962
2.01.03.01.02	Demais Obrigações Fiscais Federais	5.765	11.492
2.01.03.03	Obrigações Fiscais Municipais	10.156	3.725
2.01.04	Empréstimos e Financiamentos	51.242	80.035
2.01.05	Outras Obrigações	21.594	10.946
2.01.05.02	Outros	21.594	10.946
2.01.05.02.02	Dividendo Mínimo Obrigatório a Pagar	0	2.377
2.01.05.02.04	Aquisição de Controladas	18.490	4.573
2.01.05.02.05	Outras contas a pagar	3.104	2.012
2.01.05.02.06	Instrumentos financeiros derivativos	0	1.984
2.02	Passivo Não Circulante	136.161	53.168
2.02.01	Empréstimos e Financiamentos	91.457	34.022
2.02.02	Outras Obrigações	43.389	18.466
2.02.02.02	Outros	43.389	18.466
2.02.02.02.03	Parcelamento de Tributos	8.372	6.768
2.02.02.02.04	Aquisição de Controladas	29.961	4.423
2.02.02.02.05	Imposto de renda e contribuição social a recolher	5.056	7.275
2.02.04	Provisões	1.315	680
2.03	Patrimônio Líquido	71.626	75.357
2.03.01	Capital Social Realizado	65.000	65.000
2.03.04	Reservas de Lucros	8.759	12.490
2.03.04.01	Reserva Legal	1.010	1.010
2.03.04.05	Reserva de Retenção de Lucros	7.749	11.480
2.03.06	Ajustes de Avaliação Patrimonial	-2.133	-2.133

DFs Individuais / Demonstração do Resultado**(Reais Mil)**

Código da Conta	Descrição da Conta	Último Exercício 01/01/2018 à 31/12/2018	Penúltimo Exercício 01/01/2017 à 31/12/2017
3.01	Receita de Venda de Bens e/ou Serviços	531.907	498.029
3.02	Custo dos Bens e/ou Serviços Vendidos	-379.186	-343.689
3.03	Resultado Bruto	152.721	154.340
3.04	Despesas/Receitas Operacionais	-132.119	-132.574
3.04.01	Despesas com Vendas	-1.364	-1.880
3.04.02	Despesas Gerais e Administrativas	-132.464	-126.717
3.04.04	Outras Receitas Operacionais	1.539	0
3.04.05	Outras Despesas Operacionais	0	-2.440
3.04.06	Resultado de Equivalência Patrimonial	170	-1.537
3.05	Resultado Antes do Resultado Financeiro e dos Tributos	20.602	21.766
3.06	Resultado Financeiro	-26.238	-18.722
3.06.01	Receitas Financeiras	1.843	1.310
3.06.02	Despesas Financeiras	-28.081	-20.032
3.07	Resultado Antes dos Tributos sobre o Lucro	-5.636	3.044
3.08	Imposto de Renda e Contribuição Social sobre o Lucro	1.905	6.966
3.08.02	Diferido	1.905	6.966
3.09	Resultado Líquido das Operações Continuadas	-3.731	10.010
3.11	Lucro/Prejuízo do Período	-3.731	10.010
3.99	Lucro por Ação - (Reais / Ação)		
3.99.01	Lucro Básico por Ação		
3.99.01.01	ON	-1,15000	3,15000
3.99.02	Lucro Diluído por Ação		
3.99.02.01	ON	-1,15000	3,15000

DFs Individuais / Demonstração do Resultado Abrangente**(Reais Mil)**

Código da Conta	Descrição da Conta	Último Exercício 01/01/2018 à 31/12/2018	Penúltimo Exercício 01/01/2017 à 31/12/2017
4.01	Lucro Líquido do Período	-3.731	10.010
4.03	Resultado Abrangente do Período	-3.731	10.010

DFs Individuais / Demonstração do Fluxo de Caixa - Método Indireto**(Reais Mil)**

Código da Conta	Descrição da Conta	Último Exercício 01/01/2018 à 31/12/2018	Penúltimo Exercício 01/01/2017 à 31/12/2017
6.01	Caixa Líquido Atividades Operacionais	17.890	6.782
6.01.01	Caixa Gerado nas Operações	41.783	44.646
6.01.01.01	Lucro antes do imposto de renda e contribuição social	-5.636	3.044
6.01.01.02	Depreciação e amortização	25.219	21.173
6.01.01.03	Provisão para créditos de liquidação duvidosa	791	3.646
6.01.01.04	Provisões	90	304
6.01.01.05	Instrumentos financeiros derivativos	2.759	3.607
6.01.01.06	Equivalência patrimonial	-170	1.537
6.01.01.07	Juros e variação cambial líquida	18.730	11.335
6.01.02	Variações nos Ativos e Passivos	-6.772	-27.106
6.01.02.01	Contas a receber de clientes	-18.993	-1.498
6.01.02.02	Impostos a recuperar	-1.169	-6.791
6.01.02.03	Outras contas a receber	5.147	-16.686
6.01.02.04	Fornecedores	5.626	-6.192
6.01.02.05	Salários e encargos sociais	-2.349	886
6.01.02.06	Obrigações fiscais	3.875	2.306
6.01.02.07	Outras contas a pagar	1.091	869
6.01.03	Outros	-17.121	-10.758
6.01.03.01	Imposto de renda e contribuição social pagos	-16.150	-238
6.01.03.02	Juros pagos	-971	-10.520
6.02	Caixa Líquido Atividades de Investimento	-33.148	-45.440
6.02.01	Pagamentos de cotas adquiridas de controladas	-4.859	-8.180
6.02.02	Partes relacionadas	0	-9.800
6.02.04	Aquisições de ativos imobilizado e intangível	-29.097	-29.068
6.02.05	Caixa incorporado de controladas	808	1.608
6.03	Caixa Líquido Atividades de Financiamento	23.997	29.551
6.03.01	Aumento de capital	0	6.000
6.03.02	Amortizações de empréstimos e financiamentos	-120.799	-49.357
6.03.03	Captações de empréstimos e financiamentos	147.173	74.771
6.03.04	Pagamentos de dividendos	-2.377	-1.863
6.05	Aumento (Redução) de Caixa e Equivalentes	8.739	-9.107
6.05.01	Saldo Inicial de Caixa e Equivalentes	18.586	27.693
6.05.02	Saldo Final de Caixa e Equivalentes	27.325	18.586

DFs Individuais / Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido / DMPL - 01/01/2018 à 31/12/2018**(Reais Mil)**

Código da Conta	Descrição da Conta	Capital Social Integralizado	Reservas de Capital, Opções Outorgadas e Ações em Tesouraria	Reservas de Lucro	Lucros ou Prejuízos Acumulados	Outros Resultados Abrangentes	Patrimônio Líquido
5.01	Saldos Iniciais	65.000	0	12.490	0	-2.133	75.357
5.03	Saldos Iniciais Ajustados	65.000	0	12.490	0	-2.133	75.357
5.05	Resultado Abrangente Total	0	0	0	-3.731	0	-3.731
5.05.01	Lucro Líquido do Período	0	0	0	-3.731	0	-3.731
5.06	Mutações Internas do Patrimônio Líquido	0	0	-3.731	3.731	0	0
5.06.04	Transferência de prejuízos acumulados	0	0	-3.731	3.731	0	0
5.07	Saldos Finais	65.000	0	8.759	0	-2.133	71.626

DFs Individuais / Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido / DMPL - 01/01/2017 à 31/12/2017**(Reais Mil)**

Código da Conta	Descrição da Conta	Capital Social Integralizado	Reservas de Capital, Opções Outorgadas e Ações em Tesouraria	Reservas de Lucro	Lucros ou Prejuízos Acumulados	Outros Resultados Abrangentes	Patrimônio Líquido
5.01	Saldos Iniciais	59.000	0	4.857	0	-2.133	61.724
5.03	Saldos Iniciais Ajustados	59.000	0	4.857	0	-2.133	61.724
5.04	Transações de Capital com os Sócios	6.000	0	0	-2.377	0	3.623
5.04.01	Aumentos de Capital	6.000	0	0	0	0	6.000
5.04.06	Dividendos	0	0	0	-2.377	0	-2.377
5.05	Resultado Abrangente Total	0	0	0	10.010	0	10.010
5.05.01	Lucro Líquido do Período	0	0	0	10.010	0	10.010
5.06	Mutações Internas do Patrimônio Líquido	0	0	7.633	-7.633	0	0
5.06.01	Constituição de Reservas	0	0	7.633	-7.633	0	0
5.07	Saldos Finais	65.000	0	12.490	0	-2.133	75.357

DFs Individuais / Demonstração do Valor Adicionado**(Reais Mil)**

Código da Conta	Descrição da Conta	Último Exercício 01/01/2018 à 31/12/2018	Penúltimo Exercício 01/01/2017 à 31/12/2017
7.01	Receitas	586.242	545.663
7.01.01	Vendas de Mercadorias, Produtos e Serviços	587.000	547.741
7.01.02	Outras Receitas	123	1.568
7.01.04	Provisão/Reversão de Créds. Liquidação Duvidosa	-881	-3.646
7.02	Insumos Adquiridos de Terceiros	-99.255	-98.738
7.02.01	Custos Prods., Merchs. e Servs. Vendidos	-59.889	-58.949
7.02.02	Materiais, Energia, Servs. de Terceiros e Outros	-39.366	-39.789
7.03	Valor Adicionado Bruto	486.987	446.925
7.04	Retenções	-25.219	-21.173
7.04.01	Depreciação, Amortização e Exaustão	-25.219	-21.173
7.05	Valor Adicionado Líquido Produzido	461.768	425.752
7.06	Vlr Adicionado Recebido em Transferência	2.130	-227
7.06.01	Resultado de Equivalência Patrimonial	170	-1.537
7.06.02	Receitas Financeiras	1.960	1.310
7.07	Valor Adicionado Total a Distribuir	463.898	425.525
7.08	Distribuição do Valor Adicionado	463.898	425.525
7.08.01	Pessoal	372.353	340.671
7.08.01.01	Remuneração Direta	264.598	245.214
7.08.01.02	Benefícios	60.491	56.846
7.08.01.03	F.G.T.S.	22.710	21.382
7.08.01.04	Outros	24.554	17.229
7.08.02	Impostos, Taxas e Contribuições	53.778	43.386
7.08.02.01	Federais	36.530	29.493
7.08.02.03	Municipais	17.248	13.893
7.08.03	Remuneração de Capitais de Terceiros	41.498	31.458
7.08.03.01	Juros	28.199	20.032
7.08.03.02	Aluguéis	13.299	11.426
7.08.04	Remuneração de Capitais Próprios	-3.731	10.010
7.08.04.02	Dividendos	0	2.377
7.08.04.03	Lucros Retidos / Prejuízo do Período	-3.731	7.633

DFs Consolidadas / Balanço Patrimonial Ativo**(Reais Mil)**

Código da Conta	Descrição da Conta	Último Exercício 31/12/2018	Penúltimo Exercício 31/12/2017
1	Ativo Total	361.393	294.750
1.01	Ativo Circulante	162.146	155.704
1.01.01	Caixa e Equivalentes de Caixa	27.833	19.393
1.01.03	Contas a Receber	110.064	105.727
1.01.06	Tributos a Recuperar	10.484	10.415
1.01.06.01	Tributos Correntes a Recuperar	10.484	10.415
1.01.06.01.01	Imposto de renda e contribuição social a compensar	5.009	5.255
1.01.06.01.02	Demais tributos a compensar	5.475	5.160
1.01.08	Outros Ativos Circulantes	13.765	20.169
1.01.08.03	Outros	13.765	20.169
1.01.08.03.01	Instrumentos financeiros derivativos	1.094	5.837
1.01.08.03.02	Outros Créditos	12.671	14.332
1.02	Ativo Não Circulante	199.247	139.046
1.02.01	Ativo Realizável a Longo Prazo	22.815	12.104
1.02.01.04	Contas a Receber	11.774	0
1.02.01.04.01	Clientes	11.774	0
1.02.01.07	Tributos Diferidos	2.712	807
1.02.01.07.01	Imposto de Renda e Contribuição Social Diferidos	2.712	807
1.02.01.10	Outros Ativos Não Circulantes	8.329	11.297
1.02.01.10.03	Depósitos Judiciais	2.938	1.899
1.02.01.10.04	Outros Créditos	5.391	9.398
1.02.02	Investimentos	234	194
1.02.02.01	Participações Societárias	234	194
1.02.02.01.05	Outros Investimentos	234	194
1.02.03	Imobilizado	65.909	66.256
1.02.03.01	Imobilizado em Operação	65.797	63.800
1.02.03.03	Imobilizado em Andamento	112	2.456
1.02.04	Intangível	110.289	60.492
1.02.04.01	Intangíveis	61.102	28.278
1.02.04.01.02	Licenças de uso de software	29.193	11.150
1.02.04.01.03	Carteira de Clientes	26.350	17.103
1.02.04.01.04	Marca	2.921	25
1.02.04.01.05	Acordo de não competição	2.638	0
1.02.04.02	Goodwill	49.187	32.214

DFs Consolidadas / Balanço Patrimonial Passivo**(Reais Mil)**

Código da Conta	Descrição da Conta	Último Exercício 31/12/2018	Penúltimo Exercício 31/12/2017
2	Passivo Total	361.393	294.750
2.01	Passivo Circulante	153.606	166.225
2.01.01	Obrigações Sociais e Trabalhistas	39.902	41.091
2.01.02	Fornecedores	21.164	16.840
2.01.02.01	Fornecedores Nacionais	21.164	16.840
2.01.03	Obrigações Fiscais	19.609	17.310
2.01.03.01	Obrigações Fiscais Federais	9.440	8.537
2.01.03.01.01	Imposto de Renda e Contribuição Social a Pagar	3.565	1.980
2.01.03.01.02	Demais Obrigações Fiscais Federais	5.875	6.557
2.01.03.03	Obrigações Fiscais Municipais	10.169	8.773
2.01.04	Empréstimos e Financiamentos	51.242	80.035
2.01.05	Outras Obrigações	21.689	10.949
2.01.05.02	Outros	21.689	10.949
2.01.05.02.02	Dividendo Mínimo Obrigatório a Pagar	83	2.377
2.01.05.02.04	Aquisição de Controladas	18.490	4.573
2.01.05.02.05	Outras Contas a Pagar	3.116	2.015
2.01.05.02.06	Instrumentos financeiros derivativos	0	1.984
2.02	Passivo Não Circulante	136.161	53.168
2.02.01	Empréstimos e Financiamentos	91.457	34.022
2.02.02	Outras Obrigações	43.389	18.466
2.02.02.02	Outros	43.389	18.466
2.02.02.02.03	Parcelamento de Tributos	8.372	6.768
2.02.02.02.04	Parcelamento de Imposto de Renda e Contribuição Social	5.056	7.275
2.02.02.02.05	Aquisição de Controladas	29.961	4.423
2.02.04	Provisões	1.315	680
2.03	Patrimônio Líquido Consolidado	71.626	75.357
2.03.01	Capital Social Realizado	65.000	65.000
2.03.04	Reservas de Lucros	8.759	12.490
2.03.04.01	Reserva Legal	1.010	1.010
2.03.04.05	Reserva de Retenção de Lucros	7.749	11.480
2.03.06	Ajustes de Avaliação Patrimonial	-2.133	-2.133

DFs Consolidadas / Demonstração do Resultado**(Reais Mil)**

Código da Conta	Descrição da Conta	Último Exercício 01/01/2018 à 31/12/2018	Penúltimo Exercício 01/01/2017 à 31/12/2017
3.01	Receita de Venda de Bens e/ou Serviços	532.446	527.843
3.02	Custo dos Bens e/ou Serviços Vendidos	-379.386	-368.671
3.03	Resultado Bruto	153.060	159.172
3.04	Despesas/Receitas Operacionais	-132.370	-137.517
3.04.01	Despesas com Vendas	-1.365	-1.880
3.04.02	Despesas Gerais e Administrativas	-132.544	-133.196
3.04.05	Outras Despesas Operacionais	1.539	-2.441
3.05	Resultado Antes do Resultado Financeiro e dos Tributos	20.690	21.655
3.06	Resultado Financeiro	-26.236	-18.973
3.06.01	Receitas Financeiras	1.846	1.318
3.06.02	Despesas Financeiras	-28.082	-20.291
3.07	Resultado Antes dos Tributos sobre o Lucro	-5.546	2.682
3.08	Imposto de Renda e Contribuição Social sobre o Lucro	1.815	7.328
3.08.01	Corrente	-90	-74
3.08.02	Diferido	1.905	7.402
3.09	Resultado Líquido das Operações Continuadas	-3.731	10.010
3.11	Lucro/Prejuízo Consolidado do Período	-3.731	10.010
3.11.01	Atribuído a Sócios da Empresa Controladora	-3.731	10.010
3.99	Lucro por Ação - (Reais / Ação)		
3.99.01	Lucro Básico por Ação		
3.99.01.01	ON	-1,15000	3,15000
3.99.02	Lucro Diluído por Ação		
3.99.02.01	ON	-1,15000	3,15000

DFs Consolidadas / Demonstração do Resultado Abrangente**(Reais Mil)**

Código da Conta	Descrição da Conta	Último Exercício 01/01/2018 à 31/12/2018	Penúltimo Exercício 01/01/2017 à 31/12/2017
4.01	Lucro Líquido Consolidado do Período	-3.731	10.010
4.03	Resultado Abrangente Consolidado do Período	-3.731	10.010
4.03.01	Atribuído a Sócios da Empresa Controladora	-3.731	10.010

DFs Consolidadas / Demonstração do Fluxo de Caixa - Método Indireto**(Reais Mil)**

Código da Conta	Descrição da Conta	Último Exercício 01/01/2018 à 31/12/2018	Penúltimo Exercício 01/01/2017 à 31/12/2017
6.01	Caixa Líquido Atividades Operacionais	17.891	-2.038
6.01.01	Caixa Gerado nas Operações	41.998	44.843
6.01.01.01	Lucros antes do imposto de renda e contribuição social	-5.546	2.682
6.01.01.02	Depreciação e amortização	25.174	23.141
6.01.01.03	Provisão para créditos de liquidação duvidosa	791	3.646
6.01.01.04	Provisões	90	304
6.01.01.05	Baixas de ativos imobilizado e intangível	0	128
6.01.01.06	Juros e variação cambial líquida	18.730	11.335
6.01.01.07	Instrumentos financeiros derivativos	2.759	3.607
6.01.02	Variações nos Ativos e Passivos	-6.986	-36.123
6.01.02.01	Contas a receber de clientes	-17.940	-14.475
6.01.02.02	Impostos a recuperar	-1.170	-6.837
6.01.02.03	Outras contas a receber	5.385	-12.364
6.01.02.04	Fornecedores	4.212	4.795
6.01.02.05	Salários e encargos sociais	-2.349	-631
6.01.02.06	Obrigações fiscais	3.783	-7.502
6.01.02.07	Outras contas a pagar	1.093	891
6.01.03	Outros	-17.121	-10.758
6.01.03.01	Imposto de renda e contribuição social pagos	-16.150	-238
6.01.03.02	Juros pagos	-971	-10.520
6.02	Caixa Líquido Atividades de Investimento	-33.448	-36.833
6.02.01	Pagamento de cotas adquiridas de controladas	-4.859	-8.180
6.02.04	Aquisições de ativos imobilizados e intangíveis	-29.097	-29.316
6.02.05	Caixa adquirido de controladas	508	663
6.03	Caixa Líquido Atividades de Financiamento	23.997	29.378
6.03.01	Aumento de capital	0	6.000
6.03.02	Amortizações de empréstimos e financiamentos	-120.799	-49.530
6.03.03	Captações de empréstimos e financiamentos	147.173	74.771
6.03.04	Pagamento de dividendos	-2.377	-1.863
6.05	Aumento (Redução) de Caixa e Equivalentes	8.440	-9.493
6.05.01	Saldo Inicial de Caixa e Equivalentes	19.393	28.886
6.05.02	Saldo Final de Caixa e Equivalentes	27.833	19.393

DFs Consolidadas / Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido / DMPL - 01/01/2018 à 31/12/2018**(Reais Mil)**

Código da Conta	Descrição da Conta	Capital Social Integralizado	Reservas de Capital, Opções Outorgadas e Ações em Tesouraria	Reservas de Lucro	Lucros ou Prejuízos Acumulados	Outros Resultados Abrangentes	Patrimônio Líquido	Participação dos Não Controladores	Patrimônio Líquido Consolidado
5.01	Saldos Iniciais	65.000	0	12.490	0	-2.133	75.357	0	75.357
5.03	Saldos Iniciais Ajustados	65.000	0	12.490	0	-2.133	75.357	0	75.357
5.05	Resultado Abrangente Total	0	0	0	-3.731	0	-3.731	237	-3.494
5.05.01	Lucro Líquido do Período	0	0	0	-3.731	0	-3.731	10	-3.721
5.05.02	Outros Resultados Abrangentes	0	0	0	0	0	0	227	227
5.06	Mutações Internas do Patrimônio Líquido	0	0	-3.731	3.731	0	0	0	0
5.06.04	Transferência de prejuízos acumulados	0	0	-3.731	3.731	0	0	0	0
5.07	Saldos Finais	65.000	0	8.759	0	-2.133	71.626	237	71.863

DFs Consolidadas / Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido / DMPL - 01/01/2017 à 31/12/2017**(Reais Mil)**

Código da Conta	Descrição da Conta	Capital Social Integralizado	Reservas de Capital, Opções Outorgadas e Ações em Tesouraria	Reservas de Lucro	Lucros ou Prejuízos Acumulados	Outros Resultados Abrangentes	Patrimônio Líquido	Participação dos Não Controladores	Patrimônio Líquido Consolidado
5.01	Saldos Iniciais	59.000	0	4.857	0	-2.133	61.724	0	61.724
5.03	Saldos Iniciais Ajustados	59.000	0	4.857	0	-2.133	61.724	0	61.724
5.04	Transações de Capital com os Sócios	6.000	0	0	-2.377	0	3.623	0	3.623
5.04.01	Aumentos de Capital	6.000	0	0	0	0	6.000	0	6.000
5.04.06	Dividendos	0	0	0	-2.377	0	-2.377	0	-2.377
5.05	Resultado Abrangente Total	0	0	0	10.010	0	10.010	0	10.010
5.05.01	Lucro Líquido do Período	0	0	0	10.010	0	10.010	0	10.010
5.06	Mutações Internas do Patrimônio Líquido	0	0	7.633	-7.633	0	0	0	0
5.06.01	Constituição de Reservas	0	0	7.633	-7.633	0	0	0	0
5.07	Saldos Finais	65.000	0	12.490	0	-2.133	75.357	0	75.357

DFs Consolidadas / Demonstração do Valor Adicionado**(Reais Mil)**

Código da Conta	Descrição da Conta	Último Exercício 01/01/2018 à 31/12/2018	Penúltimo Exercício 01/01/2017 à 31/12/2017
7.01	Receitas	586.830	578.126
7.01.01	Vendas de Mercadorias, Produtos e Serviços	587.586	580.204
7.01.02	Outras Receitas	125	1.568
7.01.04	Provisão/Reversão de Créds. Liquidação Duvidosa	-881	-3.646
7.02	Insumos Adquiridos de Terceiros	-99.394	-108.767
7.02.01	Custos Prods., Mercs. e Servs. Vendidos	-59.889	-67.564
7.02.02	Materiais, Energia, Servs. de Terceiros e Outros	-39.505	-41.203
7.03	Valor Adicionado Bruto	487.436	469.359
7.04	Retenções	-25.174	-23.141
7.04.01	Depreciação, Amortização e Exaustão	-25.174	-23.141
7.05	Valor Adicionado Líquido Produzido	462.262	446.218
7.06	Vlr Adicionado Recebido em Transferência	1.962	1.318
7.06.02	Receitas Financeiras	1.962	1.318
7.07	Valor Adicionado Total a Distribuir	464.224	447.536
7.08	Distribuição do Valor Adicionado	464.224	447.536
7.08.01	Pessoal	372.634	359.228
7.08.01.01	Remuneração Direta	264.878	257.311
7.08.01.02	Benefícios	60.492	59.801
7.08.01.03	F.G.T.S.	22.710	22.145
7.08.01.04	Outros	24.554	19.971
7.08.02	Impostos, Taxas e Contribuições	53.821	46.130
7.08.02.01	Federais	36.620	30.824
7.08.02.03	Municipais	17.201	15.306
7.08.03	Remuneração de Capitais de Terceiros	41.500	32.168
7.08.03.01	Juros	28.200	20.291
7.08.03.02	Aluguéis	13.300	11.877
7.08.04	Remuneração de Capitais Próprios	-3.731	10.010
7.08.04.02	Dividendos	0	2.377
7.08.04.03	Lucros Retidos / Prejuízo do Período	-3.731	7.633



RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO 2018

Relatório da Administração

COMENTÁRIOS DA ADMINISTRAÇÃO

Um ano de reconhecimento e conquistas em várias dimensões. Assim foi 2018 para a Flex. Em sua trajetória no mercado de Gestão de Relacionamentos, inovando e investindo em tecnologias cada vez mais sofisticadas, a Companhia continua se destacando por suas práticas e eficiência operacional. Os investimentos realizados em processos, serviços, infraestrutura e pessoas contribuíram para abrir novas oportunidades de negócio e consolidar a Companhia como um agente de transformação digital.

O uso mais intenso de inteligência artificial, *machine learning*, *bots*, omnicanalidade e outras tecnologias, levaram empresas e o mercado a se reinventarem, principalmente, diante dos diferentes perfis de consumidores atuais: os conectados às novas formas de se relacionar e interagir com empresas; e os que ainda preservam os meios tradicionais de comunicação. A Flex se antecipou para a nova realidade e expandiu novas fronteiras e mercados.

Em 2018, uma das mais importantes conquistas Flex e que impactou positivamente na visibilidade da Companhia no mercado foi a listagem na Bolsa de Valores. A partir do aporte de capital do Grupo Stratus - Fundo de Private Equity realizado em 2014, a Flex estabeleceu um ritmo de inovação acelerado. A Flex conquistou o registro na Bolsa em 1º de março de 2018. A celebração da listagem aconteceu em 24 de maio, no evento “Toque da Campanha”. Com isso a Companhia aprimorou o nível de governança corporativa e ampliou suas oportunidades de investimento.

Ao longo de 2018, a Flex também foi reconhecida em vários rankings de Serviços e Tecnologias no Brasil por suas ações e práticas inovadoras, como o Índice de Maturidade Digital realizado pela McKinsey. Atualmente a Companhia está entre as sete maiores empresas do segmento de Contact Center, segundo a revista Consumidor Moderno, e também é a mais inovadora de acordo com o Prêmio Whow! de Inovação. Pela excelência em gestão nos mais diferentes processos, também foi considerado o Melhor Contact Center do Ano pelo Prêmio Conarec. Na gestão de pessoas, a Flex foi classificada como uma das 150 Melhores Empresas para Trabalhar do País e também entre as 45 melhores para Começar a Carreira, segundo a FIA/VOCÊ S/A da revista Exame. Essas conquistas, e outras sete recebidas em 2018, consolidam a trajetória da Flex que, desde sua fundação, é guiada por valores bem definidos e pelo propósito de Fazer a Diferença na Vida das Pessoas.

Capacitar e desenvolver seus profissionais também é um dos focos da Companhia para assegurar a entrega de excelência na Gestão de Relacionamento. Por meio de investimentos constantes em programas de qualificação para seu público interno (351.906 horas de treinamento), a Flex tem preparado seus mais de 12 mil profissionais para o futuro. O Programa de Incentivo à Educação (Proed) é um dos exemplos de capacitação. Até hoje foram mais de 1.000 profissionais a ingressarem em mais de 20 opções de cursos de graduação e pós-graduação em instituições de ensino superior. O desenvolvimento dos profissionais da Companhia, principalmente para formação de líderes, são: Programa de Desenvolvimento de Líderes (PDL) que, dentre outras dimensões, desenvolve nos profissionais competências e habilidades de liderança e em gestão de pessoas; e Geração de Talentos, que também está direcionado para o aperfeiçoamento de profissionais com foco nos conhecimentos teórico e prático para cargos de liderança.

Relatório da Administração

Em 2018, a Flex consolidou seu caminho como empresa que também cria, desenvolve e testa soluções e novas tecnologias para a gestão de relacionamentos entre empresas e seus clientes. Proporcionando melhorias constantes e viabilizando a Transformação Digital nas empresas e, conseqüentemente, na experiência dos consumidores. Ao final do ano, um novo investimento reforça e contribui para a confirmação desse caminho: a compra da AytyTech, empresa de tecnologia com produtos como CRM, discadores e soluções web.

O novo ecossistema para gestão de relacionamentos que está sendo construído, colocará à disposição do mercado soluções de conectividade, *User Experience* (UX), soluções virtuais para atendimento e vendas, agentes virtuais, *chatbot*, URA e interfaces cognitivas, mensageria com curadoria integrada, solução multimídia para relacionamento com cliente em *cloud*, gestão de Telecom, centralizador inteligente e gerenciável para gravações, segurança para venda de produtos financeiros pela web, PID integrado com CRM, portais para autonegociação, dentre outras soluções inovadoras. A plataforma traz ainda uma vertical de consultoria baseada na construção de jornadas para consumidores e clientes, além de uma área de Analytics capacitada para estudos em ganho de produtividade.

Dessa forma, 2018 se caracteriza também como um ano de importantes investimentos e despesas estruturantes, fundamentais para assegurar sua posição de liderança, inovação e excelência na Gestão de Relacionamentos no futuro.

Diante deste cenário de mudanças, de investimentos em altas tecnologias e processos, a expectativa é que 2019 seja um ano de ações que consolidem ainda mais a Flex como Companhia que viabiliza que grandes empresas façam a transformação digital de seus Relacionamentos, sempre com foco na jornada do Cliente e em resultados consistentes.

PERSPECTIVAS PARA 2019

A Flex acredita que com a retomada da atividade econômica haverá um aumento no consumo das famílias e dos investimentos por parte das empresas, que se traduz em uma expectativa positiva para 2019. Afinal, mais consumo e investimentos requerem maior capacidade de relacionamento entre empresas e consumidores.

Mesmo diante de um mercado desafiador e em transformação, a Flex conta com a dedicação de uma equipe especializada e altamente capacitada (resultado de investimentos efetuados nos últimos três anos em transformação cultural), tecnologia e produtos digitais, além da execução de planejamento estratégico robusto que projeta resultados mais positivos e consistentes a partir das demandas de atendimento do novo consumidor.

O mundo está diferente, mais digital e conectado. A Flex entende que para consolidar sua liderança neste cenário, o momento atual requer a criação, estruturação e consolidação de um ecossistema focado em gestão de relacionamentos, independentemente se a atividade será terceirizada (*outsourcing*) ou desenvolvida internamente, nas próprias empresas clientes.

Dentro deste Ecossistema, a Companhia conta com uma área de serviços de BPO especializada em operações típicas de Contact Center e Recuperação de Crédito, provendo serviços especializados para clientes com grande volume de relacionamento com seus consumidores e que buscam *outsourcing* destas atividades.

Relatório da Administração

Para aqueles clientes que optam por não externalizar tais práticas e fazer a gestão de relacionamento *in-house*, a Flex possui uma área de tecnologia e serviços chamada Zaas, que disponibiliza para essas empresas o acesso *in cloud* ao que existe de mais moderno em termos de tecnologia e experiência para seus consumidores.

Fruto de uma recente aquisição, a Ayty Tech (agora subsidiária integral da Flex) é uma empresa especializada em desenvolvimento de produtos tecnológicos e integração de soluções com foco em CRM, discadores e soluções web, em todas as áreas de gestão de relacionamentos.

Finalmente, compondo esse Ecossistema vivo e crescente em termos de competências, a Companhia possui um Núcleo de Inteligência e Transformação Digital (ITD) – que tem no Laboratório de Inovação da Flex (xLab) o seu orquestrador. Nele é desenvolvido e disponibilizado para clientes e mercado em geral, uma plataforma para construção de novas jornadas para os consumidores, além de ferramentas de Inteligência Artificial e *Analytics*.

Todo esse Ecossistema está sustentado por diferentes pilares: desenvolvimento de tecnologias proprietárias; capacitação e formação de recursos humanos especializados por meio dos programas de educação que a Flex possui; governança corporativa, *know-how* e suporte no desenho de novas jornadas para os consumidores (UX), comprovado por dezenas de casos de sucessos desenvolvidos ao longo dos últimos anos e pelo reconhecimento que a Empresa vem recebendo do mercado.

Com uma visão positiva de mercado, atual estado de preparo e desenvolvimento da Flex, sua crescente eficiência, oferta de produtos e serviços inovadores, a Companhia acredita em uma perspectiva favorável de resultados operacionais. No âmbito financeiro, a Flex alongou sua dívida em 2018 e apresenta para 2019 uma perspectiva favorável, com menores despesas (em função de condições financeiras mais adequadas ao seu perfil), menores taxas de juros base e de financiamento.

A Flex pode atender, com resultados cada vez mais sustentáveis, as demandas de seus Clientes no campo da gestão de relacionamento e consolidar sua função de agente transformador no mercado que atende.

SOBRE A FLEX GESTÃO DE RELACIONAMENTOS S.A.

A Flex oferece soluções completas para atender as necessidades de interação empresa-cliente. Fundada em 2009 com o propósito de “Fazer a Diferença na Vida das Pessoas”, a Companhia foi erguida sob valores sólidos e segue orientada por uma missão e visão de futuro compartilhadas. Hoje, a empresa é uma das 7 maiores do setor, com mais de 12 mil profissionais e 15 unidades operacionais localizadas em cidades estratégicas do País: São Paulo/SP (6 unidades), Engenheiro Coelho/SP (1 unidade), Florianópolis/SC (3 unidades), Palhoça/SC (1 unidade), Lages/SC (2 unidades), Xanxerê/SC (1 unidade) e Porto Alegre/RS (1 unidade).

Com inovações tecnológicas e ferramentas digitais, a Flex desenvolve um amplo repertório de atividades que envolve interações por meio de diversos canais de comunicação. Essas atividades são agrupadas em operações, referentes à produtos ou campanhas específicas, nas quais a Companhia representa a própria empresa contratante ou relaciona-se em seu nome.

Relatório da Administração

A oferta de serviços caracteriza a Flex 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 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. Geralmente, eles 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

Relatório da Administração

■ 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 nos 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. 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.

Relatório da Administração

DESEMPENHO OPERACIONAL

Flex Gestão de Relacionamentos S.A.	4T18	3T18	4T17	% Variação vs.	
				3T18	4T17
Quantidade de profissionais	11.782	12.109	11.930	-2,7%	-1,2%
Contact	8.330	8.530	8.315	-2,3%	0,2%
Recuperação de créditos	3.452	3.579	3.615	-3,5%	-4,5%

A quantidade de profissionais na área operacional apresentou redução entre o 3T18 e o 4T18, passando de 12.109 profissionais no 3T18 para 11.782 profissionais no 4T18. Na análise entre o 4T17 e o 4T18 também se observa redução, de 1,2%. Essas reduções representam ganhos de produtividade na área operacional da Companhia, tendo em vista o acréscimo no volume de operações observado entre os períodos. No 4T18 a Companhia possui maior número de operações e de clientes do que havia em 3T18 e em 4T17.

O uso de tecnologia foi aplicado com maior volume e intensidade nas operações de Cobrança, cujo quadro de profissionais reduziu em 3,5% entre o 3T18 e o 4T18, mantendo-se a carteira de operações vigentes em ambos os períodos.

O crescimento da utilização de tecnologias mais complexas, 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 os próximos períodos é continuar investindo nessas tecnologias, aumentando a eficiência operacional da Companhia e possibilitando ampliação da base de operações realizadas atualmente.

Relatório da Administração

DESEMPENHO FINANCEIRO

A margem bruta apresentou redução de 1,4 pontos percentuais entre 2017 e 2018, passando de 30,2% em 2017 para 28,7% em 2018.

Em busca de maior eficiência, a Companhia continuamente revisa sua estrutura operacional e administrativa, tendo apresentado recuperação de 3,4 pontos percentuais na margem bruta comparando o desempenho financeiro entre 3T18 o e 4T18. A Companhia espera melhorar a margem bruta com ganhos de produtividade motivados pelo uso de tecnologias, conforme mencionado na sessão anterior, e pelo uso de mão de obra cada vez mais capacitada.

Na comparação entre o 4T17 e o 4T18 observa-se acréscimo de 1,4 ponto percentual na margem líquida, motivado pelo acréscimo de margem bruta, de 2,3 pontos percentuais, demonstrando o desempenho positivo na alocação dos recursos da Companhia na realização de suas operações.

Adicionalmente, a margem EBITDA apresentou ligeiro crescimento entre os anos, subindo de 8,5% em 2017 para 8,6% em 2018, demonstrando que a Companhia conseguiu ajustar suas despesas operacionais para maximizar a margem operacional. A margem EBITDA do 3T18x4T18 apresentou crescimento de 7,8 pontos percentuais na comparação com o 3T18. Na comparação 4T17x4T18 o crescimento foi de 5,5 pontos.

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	4T18	3T18	4T17	% Variação vs.		2018	2017	% Variação
				3T18	4T17			
Receita bruta	153.699	147.379	149.861	4,3%	2,6%	587.586	580.204	1,3%
Contact	100.899	88.717	94.689	8,7%	1,8%	383.437	384.662	-4,2%
Cobrança	52.800	58.661	55.172	-2,3%	3,9%	204.149	195.542	12,0%
Receita líquida	138.877	132.347	134.234	4,9%	3,5%	532.446	527.843	0,9%
Contact	87.099	79.248	86.037	9,9%	1,2%	333.933	325.269	2,7%
Cobrança	51.778	53.099	48.197	-2,5%	7,4%	198.513	202.574	-2,0%
Margem bruta	31,5%	28,1%	29,2%	3,4 p.p	2,3 p.p	28,7%	30,2%	(1,4) p.p
EBITDA	20.573	9.307	12.472	121,0%	65,0%	45.864	44.795	2,5%
Margem EBITDA	14,8%	7,0%	9,3%	7,8 p.p	5,5 p.p	8,6%	8,5%	0,1 p.p
Resultado líquido	2.046	(3.175)	161	164,4%	1.170,7%	(3.731)	9.849	-137,9%
Margem líquida	1,5%	-2,4%	0,1%	3,9 p.p	1,4 p.p	-0,7%	2,5%	(3,2) p.p

Relatório da Administração

RECEITA

O faturamento bruto da Companhia apresentou crescimento de 1,3% na comparação entre 2017 e 2018, passando de R\$ 580,0 milhões em 2017 para R\$ 587,6 milhões em 2018. Esse acréscimo é justificado pelo aumento no volume de produção e eficiência na utilização de recursos da Companhia, observadas nos períodos em análise.

Na análise trimestral, o faturamento bruto da Flex apresentou acréscimo de 4,3% comparando o 3T18 com o 4T18, passando de R\$ 147,4 milhões para R\$ 153,7 milhões.

Com relação ao 4T17, o faturamento apresentou acréscimo de 2,6%, passando de R\$ 149,9 milhões no 4T17 para R\$ 153,7 milhões no 4T18.

CUSTOS

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	4T18	3T18	4T17	% Variação vs.		2018	2017	% Variação
				3T18	4T17			
Receita bruta	153.699	147.379	149.861	4,3%	2,6%	587.586	580.204	1,3%
(-) Deduções da receita	(14.822)	(15.032)	(15.627)	-1,4%	-5,1%	(55.140)	(52.361)	5,3%
Receita líquida	138.877	132.347	134.234	4,9%	3,5%	532.446	527.843	0,9%
(-) Custos operacionais	(95.142)	(95.154)	(95.080)	0,0%	0,1%	(379.386)	(368.671)	2,9%
Pessoal	(82.231)	(78.507)	(77.632)	4,7%	5,9%	(319.297)	(297.060)	7,5%
Serviços de terceiros	(12.912)	(16.646)	(17.448)	-22,4%	-26,0%	(60.089)	(71.611)	-16,1%
Lucro bruto	43.735	37.193	39.154	17,6%	11,7%	153.060	159.172	-3,8%
Margem operacional	31,5%	28,1%	29,2%	3,4 p.p.	2,3 p.p.	28,8%	30,2%	(1,4) p.p.

- **CUSTOS COM PESSOAL:** Na análise anual, observa-se acréscimo de 7,5%, de R\$ 297,1 milhões em 2017 para R\$ 319,3 milhões em 2018. O aumento é motivado, substancialmente, pelas correções salariais realizadas entre 2017 e 2018. Entre os trimestres, também é observado acréscimo no custo com pessoal, passando de R\$ 78,5 milhões no 3T18 para R\$ 82,2 milhões no 4T18. Esse aumento é motivado pelo acréscimo no faturamento da Companhia, tendo em vista o pagamento de comissões sobre o volume de vendas. O aumento observado entre o 4T17 e o 4T18, de 5,9%, é ocasionado pelo acréscimo no volume de vendas, de 4,9%, pelas atualizações salariais realizadas ao longo de 2018 e pela evolução do perfil profissional, cada vez mais qualificado e adaptado à realidade da Companhia que passa cada vez mais investir em desenvolvimento de tecnologia e capacidade de *analytics* mais sofisticadas.
- **CUSTOS COM SERVIÇOS DE TERCEIROS:** Os custos com serviços de terceiros apresentaram redução nas análises anual e trimestral. Entre 2017 e 2018, esse custo apresentou redução de 16,1%, passando de R\$ 71,6 milhões para R\$ 60,1 milhões. Entre os trimestres, esses custos reduziram de R\$ 17 milhões no 3T18 e no 4T17, para R\$ 13 milhões no 4T18. Essas reduções são promovidas pelos investimentos realizados em tecnologia e em treinamento de pessoal nos últimos anos, otimizando os resultados da Companhia por meio de estratégias inteligentes nas abordagens com clientes.

Relatório da Administração

- **MARGEM OPERACIONAL:** A Companhia apresentou aumento na margem operacional entre o 3T18 e o 4T18, com ganho de 3,4 pontos percentuais, subindo de 28,1% para 31,5%. Esse ganho é consequência do aumento no faturamento, de 4,9% entre os períodos analisados e na manutenção dos custos operacionais, traduzindo o acréscimo de faturamento em acréscimo de margem. Na comparação anual, observa-se redução de 1,4 ponto percentual. O principal ofensor à margem operacional deste período foi o resultado do 2T18 no segmento de Cobrança, afetado pelo desaquecimento do mercado e pelos atuais níveis de desemprego observados no País, fatores que impactam diretamente nas atividades deste setor.

Com relação ao 4T17, a Companhia apurou margem operacional superior em 2,3 pontos percentuais, passando de 29,2% no 4T17 para 31,5% no 4T18. O acréscimo na margem neste período advém do aumento no faturamento líquido, de 3,5%, e da eficiência na estrutura de custos.

■ DESPESAS OPERACIONAIS

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	4T18	3T18	4T17	% Variação vs.		2018	2017	% Variação
				3T18	4T17			
Despesas com vendas	(314)	(284)	(445)	10,3%	-29,5%	(1.365)	(1.880)	-27,4%
Despesas gerais e administrativas	(32.466)	(33.664)	(32.740)	-3,6%	-0,8%	(132.544)	(133.196)	-0,5%
Despesas com pessoal	(12.514)	(12.996)	(14.609)	-3,7%	-14,3%	(53.256)	(62.106)	-14,2%
Depreciação e amortização	(6.765)	(6.694)	(5.294)	1,1%	27,8%	(25.174)	(23.141)	8,8%
Serviços de terceiros e material de consumo	(6.866)	(8.379)	(8.559)	-18,1%	-19,8%	(31.778)	(29.284)	8,5%
Outras despesas	(6.322)	(5.595)	(4.278)	-80,0%	-66,3%	(22.336)	(14.116)	19,7%
Outras receitas (despesas) operacionais	2.863	(632)	1.209	13,0%	47,8%	1.549	(2.441)	100,0%
Despesas operacionais	(29.917)	(34.580)	(31.976)	-13,5%	-6,4%	(132.360)	(137.517)	-3,8%
% da receita líquida	21,5%	26,1%	23,8%	(4,6) p.p.	(2,3) p.p.	24,9%	26,1%	(1,3) p.p.

- **DESPESAS COM PESSOAL:** Apresentou redução de 3,7% entre os 3T18 e 4T18, motivada por revisões nos quadros das áreas meio e terceirização de parte dos serviços não estratégicos (como por exemplo, limpeza e segurança). Na comparação anual entre o 2017 e 2018, a redução foi de 14,2%, também incentivada por revisões nos quadros das áreas administrativas da Companhia, e em decorrência de maior eficiência pela implantação de ferramentas digitais, especialmente no administrativo. Adicionalmente, observa-se redução nesta despesa entre o 4T17 e o 4T18, reduzindo de R\$ 14,6 milhões para R\$ 12,5 milhões as despesas com pessoal, pela eficiente implementação de ferramentas digitais e maior automação dos processos.
- **DEPRECIÇÃO E AMORTIZAÇÃO:** Apresentou acréscimo de 8,8% entre 2017 e 2018, aumentando de R\$ 23,1 milhões para R\$ 25,2 milhões. Este aumento é motivado pelo crescimento nos saldos médios de ativo imobilizado e intangível da Companhia nos anos.

Relatório da Administração

- **DESPESAS COM SERVIÇOS DE TERCEIROS E MATERIAL DE CONSUMO:** As despesas dessa natureza apresentaram acréscimo de 8,5% entre 2017 e 2018, passando de R\$ 29,3 milhões para R\$ 31,2 milhões. Este acréscimo é motivado pela terceirização de parte das atividades de limpeza, segurança e pelos custos incorridos na preparação e implementação na listagem na bolsa de valores. O processo de listagem demandou um volume relevante de despesas com advogados, consultorias e serviços de terceiros no 1T18. Entre o 4T18 e o 3T18 observa-se redução de 18,1% nesta despesa, consequência dos esforços da Companhia em otimizar seus custos e despesas. Observa-se redução nos serviços de terceiros entre o 4T17 e o 4T18, passando de R\$ 8,6 milhões no 4T17 para R\$ 6,9 milhões no 4T18.

■ EBITDA

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	4T18	3T18	4T17	% Variação vs.		2018	2017	% Variação
				3T18	4T17			
Lucro (prejuízo) líquido	2.046	(3.175)	161	-164,4%	1.170,7%	(3.731)	10.010	-137,3%
(+) Imposto de renda e contribuição social	995	(1.480)	1.102	-167,2%	-9,7%	(1.815)	(7.329)	-75,2%
(+) Resultado financeiro líquido	10.767	7.268	5.915	48,1%	82,0%	26.236	18.973	38,3%
(+) Depreciação/amortização	6.765	6.694	5.294	1,1%	27,8%	25.174	23.141	8,8%
EBITDA	20.573	9.307	12.472	121,0%	65,0%	45.864	44.795	2,4%
Margem EBITDA	14,8%	7,0%	9,3%	7,8 p.p.	5,5 p.p.	8,6%	8,5%	0,1 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 recuperação de 7,8 pontos percentuais entre os 4T18 e 3T18, passando de 7,0% para 14,8%. Esse aumento foi motivado pelo acréscimo no faturamento líquido, de R\$ 6,5 milhões e pela redução nos custos e despesas com serviços de terceiros, substancialmente.

Na comparação entre o 4T17 e o 4T18, observa-se acréscimo de 5,5 pontos percentuais na margem EBITDA, passando de 9,3% no 4T17 para 14,8% no 4T18. Esse aumento foi motivado pelo acréscimo no faturamento líquido, de R\$ 4,6 milhões e pela redução nos custos e despesas com serviços de terceiros, substancialmente.

Na análise anual, a margem EBITDA se manteve estável em torno de 8,5%.

Relatório da Administração

RESULTADO FINANCEIRO LÍQUIDO

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	4T18	3T18	4T17	% Variação vs.		2018	2017	% Variação
				3T18	4T17			
Resultado financeiro	(10.767)	(7.268)	(5.915)	48,1%	82,0%	(26.236)	(18.973)	38,3%
Receitas financeiras	393	717	244	-45,1%	61,2%	1.846	1.318	40,1%
Despesas financeiras	(11.160)	(7.985)	(6.158)	39,8%	81,2%	(28.082)	(20.291)	38,4%

No 3T18, a Companhia realizou o reperfilamento de sua dívida bancária, viabilizando o alongamento do perfil da dívida da Companhia de 20 para 40 meses, além do aumento no saldo médio de caixa e equivalentes de caixa na ordem de R\$ 8 milhões.

Essa transação promoveu impactos relevantes no resultado financeiro do 4T18 e de 2018, tendo aumentado os saldos médios de empréstimos, financiamentos e aplicações financeiras.

As receitas financeiras da Companhia apresentaram aumento substancial de 2017 para 2018, motivado pelo reperfilamento da dívida bancária realizado no 3T18. A renegociação das dívidas da Companhia promoveu melhora da posição de caixa e equivalentes de caixa comparando os períodos em análise e, conseqüentemente, no rendimento de aplicações financeiras.

RESULTADO LÍQUIDO

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	4T18	3T18	4T17	% Variação vs.		2018	2017	% Variação
				3T18	4T17			
Resultado líquido	2.046	(3.175)	161	164%	1.171%	(3.731)	10.010	-137,3%
Margem líquida	1,5%	-2,4%	0,1%	3,9 p.p.	1,4 p.p.	-0,7%	2,5%	(3,2) p.p

O resultado líquido de 2017 foi substancialmente afetado pelos impostos diferidos, no valor de R\$ 11 milhões, oriundos na incorporação de controladas. Esse evento é extraordinário e, desconsiderando seu impacto, o resultado do 2017 seria negativo em R\$ 1 milhão.

A base comparativa ajustada indica que o resultado de 2018 apresentou redução de R\$ 2,7 milhões em comparação a 2017. Os principais fatores que contribuíram para este resultado foram abordados nos itens anteriores, dentre os quais se destaca aumento no volume de despesas financeiras em R\$ 8 milhões, motivados pelo reperfilamento da dívida.

Relatório da Administração

■ INVESTIMENTOS

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	4T18	3T18	4T17	% Variação vs.		2018	2017	% Variação
				3T18	4T17			
Investimentos totais	5.571	8.024	10.114	-30,6%	-44,9%	29.098	29.316	-0,7%
% receita líquida	4,0%	6,1%	7,5%	(2,1) p.p.	(3,5) p.p.	5,5%	5,6%	(0,1) p.p.

A Companhia manteve o investimento em Capex em torno de 5,5% da receita líquida em 2017 e em 2018. Nos trimestres em análises, as variações são ocasionadas pelo cronograma de execução das obras de melhorias e ampliações de suas unidades operacionais e do desenvolvimento tecnológico. Os números reforçam a importância dos investimentos realizados pela Companhia no âmbito de seu planejamento estratégico para os próximos anos, visando transformação tecnológica e oferecer produtos de maior valor agregado aos clientes.

■ FLUXO DE CAIXA

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	4T18	3T18	4T17	% Variação vs.		2018	2017	% Variação
				3T18	4T17			
Operacional	7.528	(5.410)	(10.632)	-239,1%	-170,8%	17.891	(2.038)	-977,9%
Investimento	(6.520)	(8.834)	(687)	-26,2%	849,1%	(33.448)	(36.833)	-9,2%
Financiamento	(5.669)	32.739	14.357	-117,3%	-139,5%	23.997	29.378	-18,3%
Aumento (redução) de caixa	(4.662)	18.495	3.038	-125,2%	-253,5%	8.440	(9.493)	-188,9%

- **OPERACIONAL:** A Companhia apurou fluxo de caixa operacional positivo em 2018, de R\$17,9 milhões, apresentando melhora na capacidade de geração de caixa operacional, visto que em 2017 houve consumo de caixa operacional de R\$2 milhões. O resultado obtido em 2018 é consequência dos investimentos em infraestrutura, tecnologia e pessoas (realizados em exercícios anteriores), bem como ganhos de escala observados nas operações. Na análise trimestral, a Companhia apurou no 4T18 fluxo de caixa operacional positivo de R\$ 7,5 milhões e no 3T18 negativo de R\$ 5,4 milhões. Este acréscimo é motivado pela melhora no desempenho operacional da Companhia observado no 4T18. Com relação ao 4T17, observa-se recuperação expressiva no fluxo de caixa operacional, partindo de consumo de R\$ 10,6 milhões no 4T17 para geração de R\$ 7,5 milhões no 4T18. Dentre os fatores que motivam este acréscimo está a revisão no ciclo financeiro de pagamentos da Companhia, tendo o prazo médio de pagamento de relevantes fornecedores aumentado em 2018.
- **INVESTIMENTO:** A Companhia manteve o investimento em Capex em torno de 5,5% da receita líquida em 2017 e em 2018. Nos trimestres em análises, as variações são ocasionadas pelo cronograma de execução das obras de melhorias e ampliações de suas unidades operacionais e do desenvolvimento tecnológico. Os números reforçam a importância dos investimentos realizados pela Companhia no âmbito de seu planejamento estratégico para os próximos anos, visando transformação tecnológica o desenvolvimento de ecossistemas de serviços, passando assim, oferecer produtos de maior valor agregado aos clientes atuais e oferecendo produtos para segmentos que desenvolvem as atividades de relacionamento internamente.

Relatório da Administração

- **FINANCIAMENTO:** A Companhia realizou o reperfilamento de sua dívida bancária no 3T18, aumentando a dívida bruta de R\$ 110 milhões em 2017 para R\$ 142 milhões em 2018. Isso viabilizou o alongamento do perfil da dívida da Companhia de 20 para 40 meses, além do aumento no saldo médio de caixa e equivalentes de caixa na ordem de R\$ 8 milhões. Esse movimento provocou aumento no volume caixa oriundo de atividades de financiamentos em 2018 e 3T18, quando comparados com os demais períodos apresentados. Em bases anuais, em 2018 houve menor volume de fluxo de financiamentos, tendo em vista o fluxo operacional positivo apurado em 2018. Os empréstimos foram tomados para realização de investimentos pela Companhia, com a aquisição de controladas em 2018, e nos investimentos realizados no ativo imobilizado e intangível. Os investimentos foram de, respectivamente, R\$33,4 milhões e R\$36,8 milhões nos exercícios de 2017 e 2018.

■ ESTRUTURA DE CAPITAL

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	31/12/2018	31/12/2017	% Variação vs. 31/12/2017
Empréstimos e financiamentos			
Circulante	51.242	80.035	-36,0%
Não circulante	91.457	34.022	168,8%
Instrumentos financeiros derivativos	(1.094)	(3.853)	-71,6%
Dívida bruta	141.605	110.204	28,5%
(-) Disponibilidades	(27.833)	(19.393)	43,5%
Dívida líquida	113.772	90.811	25,3%
EBITDA	45.864	44.795	2,4%
Dívida líquida/EBITDA	2,48	2,03	0,45 p.p.


A Companhia apresenta baixo indicador de alavancagem, medido pela dívida líquida / EBITDA inferior a 2,49. Isso indica que a Companhia possui capacidade de liquidar sua dívida com 2,49 vezes seu EBITDA anual, indicador abaixo da média nacional, de mercado e do seu segmento de atuação.

Relatório da Administração

RELACIONAMENTO COM OS AUDITORES INDEPENDENTES

Em conformidade com a Instrução CVM nº 381/03, a Flex informa que a Companhia e suas controladas adotam como procedimento formal consultar os auditores independentes ERNST & YOUNG Auditores Independentes S/S (EY), no sentido de assegurar-se de que a realização da prestação de outros serviços não venha afetar sua independência e objetividade necessária ao desempenho dos serviços de auditoria independente. A política da Companhia na contratação de serviços de auditores independentes, assegura que não haja conflito de interesses, perda de independência ou objetividade. No exercício social findo em 31 de dezembro de 2018, a Companhia informa que não foram contratados junto à EY quaisquer serviços além daqueles relativos aos de auditoria no exercício de 2018. Na eventual contratação desses serviços, as políticas adotadas pela Companhia se fundamentam nos princípios que preservam a independência do auditor. Esses princípios consistem, de acordo com os padrões internacionalmente aceitos, em: (a) o auditor não deve auditar o seu próprio trabalho; (b) o auditor não deve exercer função de gerência no seu cliente; e (c) o auditor não deve representar legalmente os interesses de seus clientes.

Notas Explicativas



Notas Explicativas da Administração às Demonstrações Financeiras Individuais e Consolidadas 31.12.2018



Notas Explicativas

1. CONTEXTO OPERACIONAL

1.1 DESCRIÇÃO DA SOCIEDADE:

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

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

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

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

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

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

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

Notas Explicativas

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

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

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

1.2 ASPECTOS SOCIETÁRIOS:

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

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

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

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

Notas Explicativas

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

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

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

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

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

2.1 Declaração de conformidade

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

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

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

2.2 Base de preparação e apresentação

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

Notas Explicativas

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

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

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

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

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

2.3 Novas normas vigentes a partir de 01.01.2018

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

IFRS 15 - Receitas de Contratos com Clientes

A IFRS 15 (CPC 47 - Receita de Contrato com Cliente) foi emitida em maio de 2014, alterada em abril de 2016 e estabelece um modelo de cinco etapas para contabilização das receitas decorrentes de contratos com clientes. De acordo com a IFRS 15, a receita é reconhecida por um valor que reflete a contrapartida a que uma entidade espera ter direito em troca de transferência de bens ou serviços para um cliente. A nova norma para receita substituiu todos os requisitos atuais de reconhecimento de receita de acordo com as IFRS.

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

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

Notas Explicativas

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

IFRS 9 Instrumentos Financeiros

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

Classificação e mensuração

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

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

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

- Instrumentos financeiros ao valor justo por meio do resultado (VJR), compreende itens mantidos para negociação e itens designados ao valor justo através do resultado no reconhecimento inicial. Além disso, de acordo com a IFRS 9, instrumentos de dívida com termos contratuais que não representam apenas pagamentos de principal e juros também são mensurados ao valor justo através do resultado. Esta categoria inclui o grupo de aplicações financeiras e instrumentos financeiros derivativos.
- Instrumentos financeiros ao custo amortizado para ativos financeiros que são mantidos dentro de um modelo de negócio com o objetivo de manter os ativos financeiros de modo a coletar fluxos de caixa contratuais que atendam ao critério de "SPPJ". Esta categoria inclui o grupo de contas a receber.
- Instrumentos financeiros ao valor justo por meio de outros resultados abrangentes (VJORA), com ganhos ou perdas recicladas para lucros ou perdas no desreconhecimento. Os ativos financeiros nesta categoria são os instrumentos financeiros cotados da Companhia que atendem ao critério de "SPPJ" e são mantidos dentro de um modelo de negócios para coletar fluxos de caixa e para vender.

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

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

Notas Explicativas

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

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

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

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

2.4 Novas normas vigentes a partir de 01.01.2019

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

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

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

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

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

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

Notas Explicativas

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

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

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

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

2.5 Bases de consolidação

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

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

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

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

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

Os ativos identificáveis adquiridos e os passivos e passivos contingentes assumidos para a aquisição de controladas em uma combinação de negócios são mensurados inicialmente pelos valores justos na data da aquisição. A Companhia reconhece a participação não controladora na adquirida, tanto pelo seu valor justo como pela parcela proporcional da participação não controladora 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.

Notas Explicativas

3. RESUMO DAS PRINCIPAIS PRÁTICAS CONTÁBEIS

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

3.1 Moeda funcional e moeda de apresentação

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

3.2 Caixa e equivalentes de caixa

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

3.3 Ativos financeiros

a) Classificação

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

b) Custo amortizado

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

c) Reconhecimento e mensuração

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

Notas Explicativas

d) Compensação de instrumentos financeiros

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

e) Impairment de ativos financeiros

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

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

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

3.4 Instrumentos financeiros derivativos

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

3.5 Contas a receber de clientes

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

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

Notas Explicativas

3.6 Investimentos

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

3.7 Intangível

a) Ágio na aquisição de controladas

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

b) Marcas registradas

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

c) Relações contratuais com clientes

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

d) Softwares

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

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

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

Notas Explicativas

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

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

3.8 Imobilizado

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

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

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

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

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

3.9 *Impairment* de ativos não financeiros

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

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

3.10 Fornecedores

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

Notas Explicativas

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

3.11 Empréstimos e financiamentos

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

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

3.12 Provisões

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

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

3.13 Imposto de renda e contribuição social correntes e diferidos

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

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

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

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

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

Notas Explicativas

3.14 Capital social

As ações ordinárias são classificadas no patrimônio líquido.

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

3.15 Reconhecimento da receita de contrato com cliente

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

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

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

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

Serviços de telemarketing

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

Serviços de recuperação de crédito

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

Receitas financeiras

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

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

3.16 Arrendamentos

A Companhia arrenda certos bens do imobilizado. Os arrendamentos do imobilizado, nos quais o Grupo detém, substancialmente, todos os riscos e benefícios da propriedade, são

Notas Explicativas

classificados como arrendamentos financeiros. Estes são capitalizados no início do arrendamento pelo menor valor entre o valor justo do bem arrendado e o valor presente dos pagamentos mínimos do arrendamento.

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

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

3.17 Distribuição de dividendos

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

3.18 Estimativas e julgamentos contábeis críticos

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

3.18.1 Estimativas e premissas contábeis críticas

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

a) *Perda (impairment) do ágio*

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

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

Notas Explicativas

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

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

c) *Vida útil do ativo imobilizado*

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

3.18.2 Julgamentos críticos na aplicação das políticas contábeis

a) *Provisões*

A Companhia e suas controladas são parte envolvidas em vários processos judiciais e administrativos. Provisões são reconhecidas para todos os processos judiciais que representam perdas prováveis (obrigação presente como resultado de eventos passados; é provável que uma saída de recursos seja necessária para liquidar a obrigação; e o valor tiver sido estimado com segurança). A probabilidade de perda é avaliada com base na evidência disponível, inclusive a opinião dos consultores legais internos e externos. A Companhia e suas controladas acreditam que essas provisões estão reconhecidas adequadamente nas demonstrações financeiras.

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

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

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

3.19 **Informações por segmentos**

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

Notas Explicativas

3.20 Demonstrações dos fluxos de caixa

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

3.21 Demonstrações do valor adicionado

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

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

4. GESTÃO DE RISCO FINANCEIRO

As atividades da Companhia a expõem a diversos riscos financeiros: risco de mercado (risco de moeda, risco de taxa de juros de valor justo e risco de taxa de juros de fluxo de caixa), risco de crédito e risco de liquidez. A Companhia possui e segue política de gerenciamento de risco, que orienta em relação a transações e requer a diversificação de transações e contrapartidas. Nos termos dessa política, a natureza e a posição geral dos riscos é regularmente monitorada e gerenciada a fim de avaliar os resultados e os impactos.

4.1. FATORES DE RISCO FINANCEIRO

(a) RISCO DE MERCADO

- (i) Risco do fluxo de caixa ou valor justo associado com taxa de juros

Decorre da possibilidade de a Companhia auferir ganhos ou sofrer perdas decorrentes de oscilações de taxas de juros incidentes sobre seus ativos e passivos financeiros. Para mitigar esse risco, as aplicações financeiras contratadas são valorizadas com base na variação do CDI e os contratos de financiamentos existentes são de longo prazo contratados com instituições financeiras de primeira linha, com encargos calculados de acordo com as condições usuais praticadas de mercado.

(b) RISCO DE CRÉDITO

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

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

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

Notas Explicativas

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

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

(c) RISCO DE CÂMBIO

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

A Companhia possui política para mitigação dos riscos cambiais, evitando exposição a flutuações de valores de mercado e operando com instrumentos que permitam controles de riscos. Os instrumentos em aberto em 31 de dezembro de 2018 e dezembro de 2017 referem-se a contratos de venda cambial a termo a fim de proteger integralmente a exposição passiva em moeda estrangeira, originada de empréstimos e financiamentos captados em dólares norte-americanos, conforme demonstrado a seguir:

INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVATIVOS EM 31/12/2018

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

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

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

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

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

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

(d) RISCO DE LIQUIDEZ

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

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

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

Notas Explicativas

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

(e) ANÁLISE DE SENSIBILIDADE – TAXA DE CÂMBIO

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

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

Notas Explicativas

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

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

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

(f) ANÁLISE DE SENSIBILIDADE – TAXA DE JUROS

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

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

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

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

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

4.2. GESTÃO DE CAPITAL

Os objetivos da Companhia ao administrar seu capital são os de salvaguardar a capacidade de continuidade da Companhia para oferecer retorno aos acionistas e benefícios às outras partes interessadas, além de manter uma estrutura de capital ideal para reduzir esse custo.

Notas Explicativas

Para manter ou ajustar a estrutura de capital da Companhia, a administração pode, ou propõe, nos casos em que os acionistas têm de aprovar, rever a política de pagamento de dividendos, devolvendo capital aos acionistas.

Condizente com outras companhias do setor, a Companhia monitora o capital com base no índice de alavancagem financeira. Esse índice corresponde à dívida líquida expressa como percentual do capital total. A dívida líquida, por sua vez, corresponde ao total de empréstimos (incluindo empréstimos de curto e longo prazos, conforme demonstrado no balanço patrimonial), subtraído do montante de caixa e equivalentes de caixa. O capital total é apurado através da soma do patrimônio líquido, conforme demonstrado no balanço patrimonial, com a dívida líquida.

Os índices de alavancagem financeira podem ser assim sumarizados:

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

4.3. ESTIMATIVA DO VALOR JUSTO

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

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

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

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

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

Notas Explicativas

HIERARQUIA DO VALOR JUSTO

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

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

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

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

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

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

5. APRESENTAÇÃO DE INFORMAÇÕES POR SEGMENTOS

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

Notas Explicativas

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

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

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

O resultado operacional consolidado por segmento está apresentado a seguir:

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

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

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

Não há transações entre os segmentos operacionais da Companhia.

Notas Explicativas

6. INSTRUMENTOS FINANCEIROS POR CATEGORIA

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

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

7. QUALIDADE DO CRÉDITO DOS ATIVOS FINANCEIROS

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

Notas Explicativas

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

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

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

Notas Explicativas

8. CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA

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

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

As aplicações financeiras são representadas por Certificados de Depósitos Bancários (CDB) e são remuneradas com base na variação do Certificado de Depósito Interbancário (CDI) entre 95% e 99% (2017 – 95% a 99%). As receitas financeiras geradas por essas aplicações financeiras são registradas como receitas financeiras (Nota 22).

9. CONTAS A RECEBER DE CLIENTES

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

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

Notas Explicativas

CONTAS A RECEBER POR VENCIMENTO

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

MOVIMENTAÇÃO DA PROVISÃO PARA CRÉDITOS DE LIQUIDAÇÃO DUVIDOSA:

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

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

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

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

10. IMPOSTOS A RECUPERAR

IMPOSTOS A RECUPERAR

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

Notas Explicativas

IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL A RECUPERAR

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

11. INVESTIMENTOS

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

(a) Aquisição AYTY

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

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

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

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

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

Notas Explicativas**Em 18 de dezembro de 2018**

Valores a pagar	40.000
Contraprestação contingente	4.000
Total da contraprestação transferida	44.000

Valores reconhecidos de ativos identificáveis adquiridos e passivos assumidos

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

Ágio na aquisição de controladas**16.973**

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

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

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

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

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

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

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

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

Notas Explicativas

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

(b) Incorporação Primius

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

(c) Movimentação dos investimentos em controladas

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

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

Notas Explicativas**(d) Informações sintéticas de controladas**

					31/12/2018
	Total do Ativo	Patrimônio líquido ajustado	Ágio na aquisição da controlada	Lucro do exercício	Participação no capital social (%)
AYTY	5.637	27.197	16.973	4.680	100,00
					31/12/2017
	Total do Ativo	Patrimônio líquido ajustado	Lucro do exercício ajustado		Participação no capital social (%)
Primius Technology	1.625	2.623			198
				198	100,0

- **AQUISIÇÃO DE CONTROLADAS – SALDO A PAGAR**

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

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

O cronograma dos vencimentos está abaixo apresentado:

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

Notas Explicativas

12. IMOBILIZADO

O ativo imobilizado tem o seu valor recuperável analisado periodicamente, sendo que em 31 de dezembro de 2018 a Administração da Companhia avalia que não há indicadores que resultem na necessidade de constituição de provisão para redução ao valor recuperável de ativos.

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

Notas Explicativas

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

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

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

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

Notas Explicativas

13. INTANGÍVEL

	Período de amortização	Controladora		Consolidado	
		31/12/2018	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2017
Ágio aquisição Flex Cobrança		32.214	32.214	32.214	32.214
Ágio aquisição Ayty		-	-	16.973	-
Ágio na aquisição de controladas		32.214	32.214	49.187	32.214
Carteira de clientes	7 anos	24.056	24.056	24.056	24.056
Marca	2 anos	8.591	8.591	8.591	8.591
Amortização mais valia		(20.925)	(17.181)	(20.925)	(17.181)
Intangíveis oriundos da aquisição da Flex Cobrança		11.722	15.466	11.722	15.466
Carteira de clientes	7 anos	1.688	-	1.688	1.688
Marca	2 anos	28	-	28	28
Amortização mais valia		(159)	-	(159)	(54)
Intangíveis oriundos da aquisição da Primius		1.557	-	1.557	1.662
Carteira de clientes	13 anos	-	-	13.071	-
Marca	8 anos	-	-	2.921	-
Softwares	7 anos	-	-	5.033	-
Acordo de não competição		-	-	2.638	-
Intangíveis oriundos da aquisição da Ayty		-	-	23.663	-
Softwares – custo	5 anos	16.970	11.519	16.970	11.533
Desenvolvimento de softwares – custo	5 anos	11.706	4.471	11.706	4.471
Cessão de carteira de clientes	5 anos	4.521	-	4.521	-
Amortização acumulada		(8.983)	(4.840)	(9.037)	(4.854)
Outros intangíveis		24.214	11.150	24.160	11.150
Intangível		69.707	58.830	110.289	60.492

Notas Explicativas

MOVIMENTAÇÃO

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

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

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

TESTE DE ÁGIO PARA VERIFICAÇÃO DE IMPAIRMENT

O ágio é alocado às Unidades Geradoras de Caixa (UGCs), identificadas de acordo com o segmento operacional. Conforme apurado na combinação de negócios, o ágio oriundo da aquisição de controladas foi integralmente atribuído ao segmento de Cobrança.

O valor recuperável de uma UGC é determinado com base em cálculos do valor em uso. Esses cálculos usam projeções de fluxo de caixa, antes do imposto de renda e da contribuição social, baseadas em orçamentos financeiros aprovados pela administração para um período de cinco anos. Os valores referentes aos fluxos de caixa posteriores ao período de cinco anos foram extrapolados com base nas taxas de crescimento estimadas apresentadas a seguir. A taxa de crescimento não excede a taxa de crescimento média de longo prazo do setor no qual a UGC atua.

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

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

⁽¹⁾ O volume de vendas considera a média anual da taxa de crescimento no período previsto de cinco anos. Ele se baseia no desempenho passado e nas expectativas da administração para o desenvolvimento do mercado. O preço de venda considera a média anual da taxa de crescimento no período previsto de cinco anos. Ele se baseia

Notas Explicativas

nas atuais tendências do setor e inclui as previsões de inflação para o longo prazo para cada território.

- (2) A margem bruta é a margem média como uma porcentagem da receita no período previsto de cinco anos. Ela se baseia nos níveis atuais da margem de vendas, com ajustes efetuados para refletir os aumentos de preço futuros esperados que a administração não espera poder repassar para os clientes por meio de aumentos no preço.
- (3) Outros custos operacionais são os custos fixos das UGCs, que não variam de maneira significativa com os volumes de vendas ou os preços. A administração estimou esses custos com base na estrutura atual dos negócios, ajustando-os aos aumentos inflacionários, e estes não refletem quaisquer reestruturações futuras ou medidas de economias de custo. Os valores divulgados acima são os custos operacionais médios para o período previsto de cinco anos.

Os resultados apurados indicam que não houve apuração de perda por *impairment* a ser reconhecida no exercício, tendo em vista que o valor líquido do fluxo de caixa apurado foi superior ao valor residual desses ativos.

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

14. FORNECEDORES

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

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

Notas Explicativas

15. EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS

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

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

⁽¹⁾ A Companhia contratou swaps cambiais (instrumentos financeiros derivativos) para mitigar o risco cambial existente sobre os contratos em moeda estrangeira, assumindo como contrapartida a variação do CDI, conforme descrito na Nota 4.1 (c). Não há risco cambial residual nessas operações, estando elas integralmente protegidas via swaps mencionados.

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

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

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

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

Notas Explicativas

MOVIMENTAÇÃO DE SALDO

A movimentação dos saldos de empréstimos está apresentada abaixo:

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

CLÁUSULAS RESTRITIVAS

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

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

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

GARANTIAS

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

Abaixo destacamos os ativos dados em garantia a essas operações:

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

Notas Explicativas

▪ INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVATIVOS – CONTRATO DE CÂMBIO A TERMO

A Companhia contratou empréstimos em moeda estrangeira e realizou swaps cambiais para mitigar o risco cambial existente sobre esses contratos, assumindo como contrapartida a variação do CDI.

Os valores de referência (*nocional*) dos contratos de câmbio a termo, em aberto em 31 de dezembro de 2018, totalizam R\$ 5.166 (2017 – R\$ 28.139).

Os saldos apurados oriundos dessas operações estão apresentados a seguir:

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

16. OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS

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

17. OBRIGAÇÕES FISCAIS

▪ OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS

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

Notas Explicativas

IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL A RECOLHER

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

IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL DIFERIDOS

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

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

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

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

Notas Explicativas

■ PARCELAMENTO DE PIS E COFINS

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

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

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

■ PARCELAMENTO DE CPRB

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

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

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

■ PARCELAMENTO DE ISS

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

Programas de Parcelamento Incentivado - PPI					
	<u>Data adesão</u>	<u>Parcelas</u>	<u>Parcelas em aberto</u>	<u>Dívida parcelada</u>	<u>Saldo em 31/12/2018</u>
Parcelamento nº 2737377-0	25/11/2015	120	83	2.644	1.757
Parcelamento nº 2275089-4	20/01/2015	120	73	3.648	2.115
Parcelamento nº 3116167-7	31/10/2017	40	25	12	8
				<u>6.304</u>	<u>3.880</u>

Parcelamento Administrativo de Débitos Tributários – PAT					
	<u>Data adesão</u>	<u>Parcelas</u>	<u>Parcelas em aberto</u>	<u>Dívida parcelada</u>	<u>Saldo em 31/12/2018</u>
Parcelamento nº 2572835-0	15/08/2015	60	22	796	233
Parcelamento nº 2470680-9	16/03/2015	60	18	183	36
Parcelamento nº 2470556-0	16/03/2015	60	18	2.843	271
Parcelamento nº 3136155-2	23/04/2018	60	55	1.912	1.344
Parcelamento nº 3133272-9	30/04/2018	60	55	241	163
Parcelamento nº 3137038-1	22/06/2018	60	57	281	197
				<u>6.256</u>	<u>2.244</u>
				<u>12.560</u>	<u>6.124</u>

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

Notas Explicativas

PARCELAMENTO DE IRPJ E CSLL

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

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

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

CRONOGRAMA DE VENCIMENTOS

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

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

18. PROVISÕES

A Companhia está envolvida em processos judiciais e administrativos oriundos do curso normal de seus negócios, que incluem, substancialmente, processos trabalhistas.

A Companhia classifica os riscos de perda nos processos legais como “prováveis”, “possíveis” ou “remotas”. Provisões são reconhecidas para todos os processos judiciais que representam perdas prováveis (obrigação presente como resultado de eventos passados; é provável que uma saída de recursos seja necessária para liquidar a obrigação; e o valor tiver sido estimado com segurança). Conforme opinião dos consultores internos e externos da Companhia, a probabilidade de perda é avaliada com base na evidência disponível. A Companhia acredita que estas provisões estão reconhecidas adequadamente nas demonstrações financeiras, conforme apresentado no quadro a seguir:

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

Notas Explicativas

Os depósitos judiciais representam ativos restritos da Companhia e estão relacionados a quantias depositadas e mantidas em juízo até a solução dos litígios aos quais estão relacionados. A Companhia é parte de reclamações trabalhistas movidas por ex-profissionais, cujos pedidos se constituem, essencialmente, em pagamentos de horas extras, reversão do pedido de demissão/demissão indireta e danos morais.

A movimentação das provisões está apresentada no quadro abaixo:

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

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

A Companhia possui riscos de natureza trabalhista e cível cuja expectativa de perda avaliada pelos assessores jurídicos está classificada como possível e, portanto, nenhuma provisão foi constituída. Em 31 de dezembro de 2018 a Companhia possuía o montante de R\$ 577 (R\$ 686 em 31 de dezembro de 2017) referentes a passivos contingentes com risco de perda classificada pelos assessores jurídicos como possível, de naturezas trabalhista e cível.

19. PATRIMÔNIO LÍQUIDO

19.1. CAPITAL SOCIAL

Em 31 de dezembro de 2018, o capital social é de R\$ 65.000, totalmente subscrito e integralizado, representado por ações ordinárias, todas nominativas e sem valor nominal, conforme demonstradas na tabela a seguir:

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

A composição acionária da Companhia está apresentada a seguir:

	Quantidade de ações	% de participação
Via BC Participações Ltda.	1.894	58,31%
Stratus SCP Brasil Fundo de Investimento em Participações	1.354	41,69%
	3.248	100,00%

Notas Explicativas

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

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

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

19.2. RESERVAS

RESERVA LEGAL

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

RESERVA DE RETENÇÃO DE LUCROS

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

19.3. AJUSTES DE AVALIAÇÃO PATRIMONIAL

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

19.4. DIVIDENDOS

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

Notas Explicativas

20. RECEITA OPERACIONAL

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

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

21. CUSTOS E DESPESAS POR NATUREZA E FUNÇÃO

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

22. RECEITAS E DESPESAS FINANCEIRAS

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

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

Notas Explicativas

23. IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL

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

24. LUCRO (PREJUÍZO) POR AÇÃO

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

	31/12/2018	31/12/2017
Lucro (prejuízo) atribuível aos acionistas da Companhia	(3.731)	10.010
Média ponderada da quantidade de ações (em milhares)	3.248	3.177
Resultado básico e diluído por ação em R\$	(1,15)	3,15

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

Notas Explicativas

25. COBERTURAS DE SEGUROS

A Companhia possui um programa de gerenciamento de riscos com o objetivo de delimitá-los, contratando no mercado coberturas compatíveis com o seu porte e operação. As coberturas foram contratadas por montantes considerados suficientes pela administração para cobrir eventuais sinistros, considerando a natureza da sua atividade, os riscos envolvidos em suas operações e a orientação de seus consultores de seguros. Em 31 de dezembro de 2018, a cobertura de seguros era de R\$ 118.400 (R\$ 85.000 em 31 de dezembro de 2017) para danos materiais e responsabilidade civil.

26. TRANSAÇÕES QUE NÃO AFETARAM O CAIXA

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

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

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

Notas Explicativas

27. SALDOS E TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS

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

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

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

Pareceres e Declarações / Relatório do Auditor Independente - Sem Ressalva

Relatório do auditor independente sobre as demonstrações financeiras individuais e consolidadas

Aos

Acionistas, Conselheiros e Administradores da

Flex Gestão de Relacionamento S.A.

São Paulo (SP)

Opinião

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

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

Base para opinião

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

Principais assuntos de auditoria

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

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

Recuperabilidade de ágio

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

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

Como nossa auditoria conduziu esse assunto

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

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

Combinação de negócios

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

Como nossa auditoria conduziu esse assunto

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

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

Outros assuntos

Demonstrações do valor adicionado

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras individuais e consolidadas

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

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

- Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações financeiras individuais e consolidadas, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente para fundamentar nossa opinião. O risco de não detecção de distorção relevante resultante de fraude é maior do que o proveniente de erro, já que a fraude pode envolver o ato de burlar os controles internos, conluio, falsificação, omissão ou representações falsas intencionais.
- Obtemos entendimento dos controles internos relevantes para a auditoria para planejarmos procedimentos de auditoria apropriados às circunstâncias, mas não com o objetivo de expressarmos opinião sobre a eficácia dos controles internos da Companhia e sua controlada.
- Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela Administração.
- Concluimos sobre a adequação do uso, pela Administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe incerteza relevante em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da Companhia e sua controlada. Se concluirmos que existe incerteza relevante, devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações financeiras individuais e consolidadas ou incluir modificação em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar a Companhia e sua controlada a não mais se manterem em continuidade operacional.
- Avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações financeiras, inclusive as divulgações e se as demonstrações financeiras individuais e consolidadas representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada.

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

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

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

Porto Alegre, 29 de março de 2019.

ERNST & YOUNG

Auditores Independentes S.S.

CRC-2SP015199/O-6

Guilherme Ghidini Neto

Contador CRC-RS 067795/O-5

Pareceres e Declarações / Declaração dos Diretores sobre as Demonstrações Financeiras

DECLARAÇÃO DA DIRETORIA

Em atendimento ao disposto nos incisos V e VI do §1º do artigo 25, ambos da Instrução CVM nº 480/09, pelo presente instrumento, os diretores da Flex Gestão de Relacionamentos S.A. ("Companhia") abaixo designados declaram que:

(i) reviram, discutiram e concordam com as opiniões expressas no relatório dos auditores independentes sobre as demonstrações financeiras da Companhia referentes ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018, emitidos pela Ernst&Young Auditores Independentes S/S; e

(ii) reviram, discutiram e concordam com as demonstrações financeiras referentes ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018.

Florianópolis, SC, 29 de março de 2019.

TOPÁZIO SILVEIRA NETO

Diretor Presidente

MARLY LOPES

Diretora Comercial

KLEBER TOBAL BONADIA

Diretor de Tecnologia e Inovação

JUARES CARLOS FERREIRA

Diretor de Operações

FABRIZIO CASTANHEIRA TORRES

Diretor de Operações

ANGELA MELISSA BORGES CASALI

Diretora de Recursos Humanos e Qualidade

DANIEL DE ANDRADE GOMES

Diretor Administrativo/Financeiro e de Relações com Investidores

JOSÉ EDUARDO VAZ GUIMARÃES

Diretor de Marketing e Relações Institucionais

Pareceres e Declarações / Declaração dos Diretores sobre o Relatório do Auditor Independente

DECLARAÇÃO DA DIRETORIA

Em atendimento ao disposto nos incisos V e VI do §1º do artigo 25, ambos da Instrução CVM nº 480/09, pelo presente instrumento, os diretores da Flex Gestão de Relacionamentos S.A. ("Companhia") abaixo designados declaram que:

(i) reviram, discutiram e concordam com as opiniões expressas no relatório dos auditores independentes sobre as demonstrações financeiras da Companhia referentes ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018, emitidos pela Ernst&Young Auditores Independentes S/S; e

(ii) reviram, discutiram e concordam com as demonstrações financeiras referentes ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018.

Florianópolis, SC, 29 de março de 2019.

TOPÁZIO SILVEIRA NETO

Diretor Presidente

MARLY LOPES

Diretora Comercial

KLEBER TOBAL BONADIA

Diretor de Tecnologia e Inovação

JUARES CARLOS FERREIRA

Diretor de Operações

FABRIZIO CASTANHEIRA TORRES

Diretor de Operações

ANGELA MELISSA BORGES CASALI

Diretora de Recursos Humanos e Qualidade

DANIEL DE ANDRADE GOMES

Diretor Administrativo/Financeiro e de Relações com Investidores

JOSÉ EDUARDO VAZ GUIMARÃES

Diretor de Marketing e Relações Institucionais

Motivos de Reapresentação

Versão	Descrição
2	Protocolo: 024350DFP311220180100081869-83 Motivo: correções de texto no relatório da Administração