

# 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 (Método Indireto)	6
--	---

### Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido

DMPL - 01/01/2021 à 30/09/2021	7
--------------------------------	---

DMPL - 01/01/2020 à 30/09/2020	8
--------------------------------	---

Demonstração de 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 (Método Indireto)	14
--	----

### Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido

DMPL - 01/01/2021 à 30/09/2021	15
--------------------------------	----

DMPL - 01/01/2020 à 30/09/2020	16
--------------------------------	----

Demonstração de Valor Adicionado	17
----------------------------------	----

Comentário do Desempenho	18
--------------------------	----

Notas Explicativas	32
--------------------	----

## Pareceres e Declarações

Relatório da Revisão Especial - Sem Ressalva	65
--	----

Declaração dos Diretores sobre as Demonstrações Financeiras	66
---	----

Declaração dos Diretores sobre o Relatório do Auditor Independente	67
--	----

**Dados da Empresa / Composição do Capital**

<b>Número de Ações (Mil)</b>	<b>Trimestre Atual 30/09/2021</b>
<b>Do Capital Integralizado</b>	
Ordinárias	3.248
Preferenciais	0
<b>Total</b>	<b>3.248</b>
<b>Em Tesouraria</b>	
Ordinárias	0
Preferenciais	0
<b>Total</b>	<b>0</b>

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Trimestre Atual 30/09/2021</b>	<b>Exercício Anterior 31/12/2020</b>
1	Ativo Total	420.772	432.347
1.01	Ativo Circulante	211.463	211.982
1.01.01	Caixa e Equivalentes de Caixa	34.058	42.287
1.01.02	Aplicações Financeiras	4.856	5.197
1.01.02.02	Aplicações Financeiras Avaliadas a Valor Justo através de Outros Resultados Abrangentes	4.856	5.197
1.01.03	Contas a Receber	139.315	140.636
1.01.03.01	Clientes	139.315	140.636
1.01.06	Tributos a Recuperar	14.642	10.690
1.01.06.01	Tributos Correntes a Recuperar	14.642	10.690
1.01.06.01.01	Imposto de Renda e Contribuição Social a Compensar	9.020	6.979
1.01.06.01.02	Demais tributos a compensar	5.622	3.711
1.01.08	Outros Ativos Circulantes	18.592	13.172
1.01.08.03	Outros	18.592	13.172
1.01.08.03.02	Outros créditos	11.137	9.917
1.01.08.03.03	Partes relacionadas	7.455	3.255
1.02	Ativo Não Circulante	209.309	220.365
1.02.01	Ativo Realizável a Longo Prazo	50.035	42.310
1.02.01.04	Contas a Receber	20.895	13.982
1.02.01.04.01	Clientes	20.895	13.982
1.02.01.07	Tributos Diferidos	22.732	22.732
1.02.01.07.01	Imposto de Renda e Contribuição Social Diferidos	22.732	22.732
1.02.01.10	Outros Ativos Não Circulantes	6.408	5.596
1.02.01.10.03	Depósitos Judiciais	5.357	4.430
1.02.01.10.04	Outros Créditos	1.051	1.166
1.02.02	Investimentos	35.725	40.818
1.02.02.01	Participações Societárias	35.725	40.818
1.02.02.01.04	Outros Investimentos	35.725	40.818
1.02.03	Imobilizado	66.340	72.875
1.02.03.01	Imobilizado em Operação	66.172	72.729
1.02.03.03	Imobilizado em Andamento	168	146
1.02.04	Intangível	57.209	64.362
1.02.04.01	Intangíveis	57.209	64.362
1.02.04.01.02	Licenças de uso de softwares	23.071	27.394
1.02.04.01.03	Carteira de Clientes	1.924	4.754
1.02.04.01.04	Goodwill	32.214	32.214

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Trimestre Atual 30/09/2021</b>	<b>Exercício Anterior 31/12/2020</b>
2	Passivo Total	420.772	432.347
2.01	Passivo Circulante	233.895	181.097
2.01.01	Obrigações Sociais e Trabalhistas	57.431	40.335
2.01.01.02	Obrigações Trabalhistas	57.431	40.335
2.01.02	Fornecedores	12.544	19.958
2.01.02.01	Fornecedores Nacionais	12.544	19.958
2.01.03	Obrigações Fiscais	46.873	39.720
2.01.03.01	Obrigações Fiscais Federais	29.235	26.891
2.01.03.01.01	Imposto de Renda e Contribuição Social a Pagar	2.275	2.565
2.01.03.01.02	Demais Obrigações Fiscais Federais	26.960	24.326
2.01.03.03	Obrigações Fiscais Municipais	17.638	12.829
2.01.04	Empréstimos e Financiamentos	103.845	51.964
2.01.04.01	Empréstimos e Financiamentos	74.037	51.518
2.01.04.01.01	Em Moeda Nacional	63.995	42.443
2.01.04.01.02	Em Moeda Estrangeira	10.042	9.075
2.01.04.02	Debêntures	29.808	446
2.01.05	Outras Obrigações	13.202	29.120
2.01.05.02	Outros	13.202	29.120
2.01.05.02.04	Aquisição de Controladas	3.984	18.094
2.01.05.02.05	Outras contas a pagar	1.283	945
2.01.05.02.06	Instrumentos financeiros derivativos	774	2.167
2.01.05.02.07	Arrendamentos mercantins	7.161	7.914
2.02	Passivo Não Circulante	173.377	222.279
2.02.01	Empréstimos e Financiamentos	70.146	138.033
2.02.01.01	Empréstimos e Financiamentos	27.298	66.179
2.02.01.01.01	Em Moeda Nacional	26.593	56.840
2.02.01.01.02	Em Moeda Estrangeira	705	9.339
2.02.01.02	Debêntures	42.848	71.854
2.02.02	Outras Obrigações	101.511	82.623
2.02.02.02	Outros	101.511	82.623
2.02.02.02.03	Parcelamento de Tributos	87.803	68.531
2.02.02.02.05	Imposto de renda e contribuição social a recolher	1.349	2.314
2.02.02.02.06	Arrendamentos Mercantis	12.359	11.778
2.02.04	Provisões	1.720	1.623
2.02.04.01	Provisões Fiscais Previdenciárias Trabalhistas e Cíveis	1.720	1.623
2.02.04.01.02	Provisões Previdenciárias e Trabalhistas	1.720	1.623
2.03	Patrimônio Líquido	13.500	28.971
2.03.01	Capital Social Realizado	65.000	65.000
2.03.04	Reservas de Lucros	1.010	1.010
2.03.04.01	Reserva Legal	1.010	1.010
2.03.05	Lucros/Prejuízos Acumulados	-50.377	-34.906
2.03.06	Ajustes de Avaliação Patrimonial	-2.133	-2.133

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Trimestre Atual 01/07/2021 à 30/09/2021</b>	<b>Acumulado do Atual Exercício 01/01/2021 à 30/09/2021</b>	<b>Igual Trimestre do Exercício Anterior 01/07/2020 à 30/09/2020</b>	<b>Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2020 à 30/09/2020</b>
3.01	Receita de Venda de Bens e/ou Serviços	129.482	388.553	127.107	356.001
3.02	Custo dos Bens e/ou Serviços Vendidos	-87.425	-269.674	-85.535	-247.983
3.03	Resultado Bruto	42.057	118.879	41.572	108.018
3.04	Despesas/Receitas Operacionais	-36.308	-108.615	-37.244	-110.341
3.04.01	Despesas com Vendas	-170	-772	-378	-755
3.04.02	Despesas Gerais e Administrativas	-33.438	-105.073	-35.106	-104.955
3.04.05	Outras Despesas Operacionais	63	2.323	-1.672	-3.654
3.04.06	Resultado de Equivalência Patrimonial	-2.763	-5.093	-88	-977
3.05	Resultado Antes do Resultado Financeiro e dos Tributos	5.749	10.264	4.328	-2.323
3.06	Resultado Financeiro	-8.727	-25.735	-7.146	-24.904
3.06.01	Receitas Financeiras	898	1.145	2.164	3.663
3.06.02	Despesas Financeiras	-9.625	-26.880	-9.310	-28.567
3.07	Resultado Antes dos Tributos sobre o Lucro	-2.978	-15.471	-2.818	-27.227
3.08	Imposto de Renda e Contribuição Social sobre o Lucro	0	0	1.132	9.502
3.08.02	Diferido	0	0	1.132	9.502
3.09	Resultado Líquido das Operações Continuadas	-2.978	-15.471	-1.686	-17.725
3.11	Lucro/Prejuízo do Período	-2.978	-15.471	-1.686	-17.725
3.99	Lucro por Ação - (Reais / Ação)				
3.99.01	Lucro Básico por Ação				
3.99.01.01	ON	-0,92	-4,76	-0,52	-5,46
3.99.02	Lucro Diluído por Ação				
3.99.02.01	ON	-0,92	-4,76	-0,52	-5,46

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Trimestre Atual 01/07/2021 à 30/09/2021</b>	<b>Acumulado do Atual Exercício 01/01/2021 à 30/09/2021</b>	<b>Igual Trimestre do Exercício Anterior 01/07/2020 à 30/09/2020</b>	<b>Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2020 à 30/09/2020</b>
4.01	Lucro Líquido do Período	-2.978	15.471	-1.686	-17.725
4.03	Resultado Abrangente do Período	-2.978	15.471	-1.686	-17.725

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Acumulado do Atual Exercício 01/01/2021 à 30/09/2021</b>	<b>Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2020 à 30/09/2020</b>
6.01	Caixa Líquido Atividades Operacionais	39.575	34.379
6.01.01	Caixa Gerado nas Operações	29.388	20.230
6.01.01.01	Lucro antes do imposto de renda e contribuição social	-15.471	-27.227
6.01.01.02	Depreciação e amortização	29.120	28.995
6.01.01.03	Provisão para créditos de liquidação duvidosa	-330	238
6.01.01.04	Provisões	97	29
6.01.01.05	Instrumentos financeiros derivativos	-1.393	1.025
6.01.01.06	Equivalência patrimonial	5.093	977
6.01.01.07	Juros e variação cambial líquida	12.344	16.193
6.01.01.08	Amortização arrendamentos mercantis - direito de uso	-72	0
6.01.02	Variações nos Ativos e Passivos	20.034	23.139
6.01.02.01	Contas a receber de clientes	-9.462	-25.146
6.01.02.02	Impostos a recuperar	-3.952	1.293
6.01.02.03	Outras contas a receber	-2.032	-1.899
6.01.02.04	Fornecedores	-7.414	-1.306
6.01.02.05	Salários e encargos sociais	17.096	18.331
6.01.02.06	Obrigações fiscais	25.460	33.394
6.01.02.07	Outras contas a pagar	338	-1.528
6.01.03	Outros	-9.847	-8.990
6.01.03.02	Juros pagos	-9.847	-8.990
6.02	Caixa Líquido Atividades de Investimento	-22.019	-24.882
6.02.01	Pagamentos de cotas adquiridas de controladas	-13.702	-9.941
6.02.04	Aquisições de ativos imobilizado e intangível	-8.658	-14.977
6.02.06	Aplicações financeiras	341	36
6.03	Caixa Líquido Atividades de Financiamento	-25.785	6.015
6.03.02	Amortizações de empréstimos e financiamentos	-40.893	-68.348
6.03.03	Captações de empréstimos e financiamentos	23.758	83.301
6.03.05	Arrendamentos mercantis	-8.650	-8.938
6.05	Aumento (Redução) de Caixa e Equivalentes	-8.229	15.512
6.05.01	Saldo Inicial de Caixa e Equivalentes	42.287	34.419
6.05.02	Saldo Final de Caixa e Equivalentes	34.058	49.931

**DFs Individuais / Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido / DMPL - 01/01/2021 à 30/09/2021****(Reais Mil)**

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Capital Social Integralizado</b>	<b>Reservas de Capital, Opções Outorgadas e Ações em Tesouraria</b>	<b>Reservas de Lucro</b>	<b>Lucros ou Prejuízos Acumulados</b>	<b>Outros Resultados Abrangentes</b>	<b>Patrimônio Líquido</b>
5.01	Saldos Iniciais	65.000	0	1.010	-34.906	-2.133	28.971
5.03	Saldos Iniciais Ajustados	65.000	0	1.010	-34.906	-2.133	28.971
5.05	Resultado Abrangente Total	0	0	0	-15.471	0	-15.471
5.05.01	Lucro Líquido do Período	0	0	0	-15.471	0	-15.471
5.07	Saldos Finais	65.000	0	1.010	-50.377	-2.133	13.500



**DFs Individuais / Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido / DMPL - 01/01/2020 à 30/09/2020****(Reais Mil)**

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Capital Social Integralizado</b>	<b>Reservas de Capital, Opções Outorgadas e Ações em Tesouraria</b>	<b>Reservas de Lucro</b>	<b>Lucros ou Prejuízos Acumulados</b>	<b>Outros Resultados Abrangentes</b>	<b>Patrimônio Líquido</b>
5.01	Saldos Iniciais	65.000	1.010	0	-11.275	-2.133	52.602
5.03	Saldos Iniciais Ajustados	65.000	1.010	0	-11.275	-2.133	52.602
5.05	Resultado Abrangente Total	0	0	0	-17.725	0	-17.725
5.05.01	Lucro Líquido do Período	0	0	0	-17.725	0	-17.725
5.07	Saldos Finais	65.000	1.010	0	-29.000	-2.133	34.877

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Acumulado do Atual Exercício 01/01/2021 à 30/09/2021</b>	<b>Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2020 à 30/09/2020</b>
7.01	Receitas	434.875	395.857
7.01.01	Vendas de Mercadorias, Produtos e Serviços	432.355	395.334
7.01.02	Outras Receitas	2.190	760
7.01.04	Provisão/Reversão de Créds. Liquidação Duvidosa	330	-237
7.02	Insumos Adquiridos de Terceiros	-66.305	-70.643
7.02.01	Custos Prods., Merchs. e Servs. Vendidos	-40.698	-38.601
7.02.02	Materiais, Energia, Servs. de Terceiros e Outros	-25.607	-32.042
7.03	Valor Adicionado Bruto	368.570	325.214
7.04	Retenções	-29.120	-28.995
7.04.01	Depreciação, Amortização e Exaustão	-29.120	-28.995
7.05	Valor Adicionado Líquido Produzido	339.450	296.219
7.06	Vlr Adicionado Recebido em Transferência	-3.948	2.686
7.06.01	Resultado de Equivalência Patrimonial	-5.093	-977
7.06.02	Receitas Financeiras	1.145	3.663
7.07	Valor Adicionado Total a Distribuir	335.502	298.905
7.08	Distribuição do Valor Adicionado	335.502	298.905
7.08.01	Pessoal	274.957	253.276
7.08.01.01	Remuneração Direta	189.776	175.636
7.08.01.02	Benefícios	44.528	41.385
7.08.01.03	F.G.T.S.	17.397	16.742
7.08.01.04	Outros	23.256	19.513
7.08.02	Impostos, Taxas e Contribuições	44.530	30.640
7.08.02.01	Federais	27.852	16.079
7.08.02.03	Municipais	16.678	14.561
7.08.03	Remuneração de Capitais de Terceiros	31.486	32.714
7.08.03.01	Juros	26.880	28.567
7.08.03.02	Aluguéis	4.606	4.147
7.08.04	Remuneração de Capitais Próprios	-15.471	-17.725
7.08.04.03	Lucros Retidos / Prejuízo do Período	-15.471	-17.725

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Trimestre Atual 30/09/2021</b>	<b>Exercício Anterior 31/12/2020</b>
1	Ativo Total	429.139	436.665
1.01	Ativo Circulante	211.994	216.354
1.01.01	Caixa e Equivalentes de Caixa	34.736	45.136
1.01.02	Aplicações Financeiras	5.856	5.197
1.01.02.02	Aplicações Financeiras Avaliadas a Valor Justo através de Outros Resultados Abrangentes	5.856	5.197
1.01.03	Contas a Receber	145.172	145.239
1.01.03.01	Clientes	145.172	145.239
1.01.06	Tributos a Recuperar	14.877	10.865
1.01.06.01	Tributos Correntes a Recuperar	14.877	10.865
1.01.06.01.01	Imposto de renda e contribuição social a compensar	9.094	7.025
1.01.06.01.02	Demais tributos a compensar	5.783	3.840
1.01.08	Outros Ativos Circulantes	11.353	9.917
1.01.08.03	Outros	11.353	9.917
1.01.08.03.02	Outros Créditos	11.353	9.917
1.02	Ativo Não Circulante	217.145	220.311
1.02.01	Ativo Realizável a Longo Prazo	50.416	42.689
1.02.01.04	Contas a Receber	20.895	13.982
1.02.01.04.01	Clientes	20.895	13.982
1.02.01.07	Tributos Diferidos	23.083	23.083
1.02.01.07.01	Imposto de Renda e Contribuição Social Diferidos	23.083	23.083
1.02.01.10	Outros Ativos Não Circulantes	6.438	5.624
1.02.01.10.03	Depósitos Judiciais	5.367	4.440
1.02.01.10.04	Outros Créditos	1.071	1.184
1.02.02	Investimentos	402	402
1.02.02.01	Participações Societárias	402	402
1.02.02.01.05	Outros Investimentos	402	402
1.02.03	Imobilizado	66.828	73.290
1.02.03.01	Imobilizado em Operação	66.828	73.290
1.02.04	Intangível	99.499	103.930
1.02.04.01	Intangíveis	50.312	54.743
1.02.04.01.02	Licenças de uso de software	33.640	36.443
1.02.04.01.03	Carteira de Clientes	11.113	12.741
1.02.04.01.04	Marca	2.921	2.921
1.02.04.01.05	Acordo de não competição	2.638	2.638
1.02.04.02	Goodwill	49.187	49.187

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Trimestre Atual 30/09/2021</b>	<b>Exercício Anterior 31/12/2020</b>
2	Passivo Total	429.139	436.665
2.01	Passivo Circulante	241.809	185.182
2.01.01	Obrigações Sociais e Trabalhistas	63.177	42.183
2.01.01.02	Obrigações Trabalhistas	63.177	42.183
2.01.02	Fornecedores	13.030	20.141
2.01.02.01	Fornecedores Nacionais	13.030	20.141
2.01.03	Obrigações Fiscais	47.834	40.992
2.01.03.01	Obrigações Fiscais Federais	36.209	28.107
2.01.03.01.01	Imposto de Renda e Contribuição Social a Pagar	2.668	2.880
2.01.03.01.02	Demais Obrigações Fiscais Federais	33.541	25.227
2.01.03.03	Obrigações Fiscais Municipais	11.625	12.885
2.01.04	Empréstimos e Financiamentos	103.845	51.964
2.01.04.01	Empréstimos e Financiamentos	74.037	51.518
2.01.04.01.01	Em Moeda Nacional	63.995	42.443
2.01.04.01.02	Em Moeda Estrangeira	10.042	9.075
2.01.04.02	Debêntures	29.808	446
2.01.05	Outras Obrigações	13.923	29.902
2.01.05.02	Outros	13.923	29.902
2.01.05.02.02	Dividendo Mínimo Obrigatório a Pagar	0	83
2.01.05.02.04	Aquisição de Controladas	3.984	18.094
2.01.05.02.05	Outras Contas a Pagar	2.004	1.644
2.01.05.02.06	Instrumentos financeiros derivativos	774	2.167
2.01.05.02.07	Arrendamentos mercantins	7.161	7.914
2.02	Passivo Não Circulante	173.830	222.512
2.02.01	Empréstimos e Financiamentos	70.146	138.033
2.02.01.01	Empréstimos e Financiamentos	27.298	66.179
2.02.01.01.01	Em Moeda Nacional	26.593	56.840
2.02.01.01.02	Em Moeda Estrangeira	705	9.339
2.02.01.02	Debêntures	42.848	71.854
2.02.02	Outras Obrigações	101.964	82.856
2.02.02.02	Outros	101.964	82.856
2.02.02.02.03	Parcelamento de Tributos	88.023	68.531
2.02.02.02.04	Parcelamento de Imposto de Renda e Contribuição Social	1.349	2.314
2.02.02.02.06	Arrendamentos Mercantis	12.359	11.778
2.02.02.02.07	Outras contas a pagar	233	233
2.02.04	Provisões	1.720	1.623
2.02.04.01	Provisões Fiscais Previdenciárias Trabalhistas e Cíveis	1.720	1.623
2.02.04.01.02	Provisões Previdenciárias e Trabalhistas	1.720	1.623
2.03	Patrimônio Líquido Consolidado	13.500	28.971
2.03.01	Capital Social Realizado	65.000	65.000
2.03.04	Reservas de Lucros	1.010	1.010
2.03.04.01	Reserva Legal	1.010	1.010
2.03.05	Lucros/Prejuízos Acumulados	-50.377	-34.906
2.03.06	Ajustes de Avaliação Patrimonial	-2.133	-2.133

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Trimestre Atual 01/07/2021 à 30/09/2021</b>	<b>Acumulado do Atual Exercício 01/01/2021 à 30/09/2021</b>	<b>Igual Trimestre do Exercício Anterior 01/07/2020 à 30/09/2020</b>	<b>Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2020 à 30/09/2020</b>
3.01	Receita de Venda de Bens e/ou Serviços	132.217	397.443	129.404	362.392
3.02	Custo dos Bens e/ou Serviços Vendidos	-91.429	-279.355	-86.772	-251.890
3.03	Resultado Bruto	40.788	118.088	42.632	110.502
3.04	Despesas/Receitas Operacionais	-34.890	-107.538	-38.152	-112.706
3.04.01	Despesas com Vendas	-186	-809	-378	-761
3.04.02	Despesas Gerais e Administrativas	-34.784	-109.005	-36.092	-108.290
3.04.05	Outras Despesas Operacionais	80	2.276	-1.682	-3.655
3.05	Resultado Antes do Resultado Financeiro e dos Tributos	5.898	10.550	4.480	-2.204
3.06	Resultado Financeiro	-8.876	-25.991	-7.065	-24.771
3.06.01	Receitas Financeiras	915	1.181	2.260	3.819
3.06.02	Despesas Financeiras	-9.791	-27.172	-9.325	-28.590
3.07	Resultado Antes dos Tributos sobre o Lucro	-2.978	-15.441	-2.585	-26.975
3.08	Imposto de Renda e Contribuição Social sobre o Lucro	0	-30	899	9.250
3.08.01	Corrente	0	-30	-233	-264
3.08.02	Diferido	0	0	1.132	9.514
3.09	Resultado Líquido das Operações Continuadas	-2.978	-15.471	-1.686	-17.725
3.11	Lucro/Prejuízo Consolidado do Período	-2.978	-15.471	-1.686	-17.725
3.11.01	Atribuído a Sócios da Empresa Controladora	0	0	-1.686	-17.725
3.99	Lucro por Ação - (Reais / Ação)				
3.99.01	Lucro Básico por Ação				
3.99.01.01	ON	-0,92	-4,76	-0,52	-5,46
3.99.02	Lucro Diluído por Ação				
3.99.02.01	ON	-0,92	-4,76	-0,52	-5,46

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Trimestre Atual 01/07/2021 à 30/09/2021</b>	<b>Acumulado do Atual Exercício 01/01/2021 à 30/09/2021</b>	<b>Igual Trimestre do Exercício Anterior 01/07/2020 à 30/09/2020</b>	<b>Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2020 à 30/09/2020</b>
4.01	Lucro Líquido Consolidado do Período	-2.978	-15.471	-1.686	-17.725
4.03	Resultado Abrangente Consolidado do Período	-2.978	-15.471	-1.686	-17.725
4.03.01	Atribuído a Sócios da Empresa Controladora	-2.978	-15.471	-1.686	-17.725

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Acumulado do Atual Exercício 01/01/2021 à 30/09/2021</b>	<b>Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2020 à 30/09/2020</b>
6.01	Caixa Líquido Atividades Operacionais	44.217	37.856
6.01.01	Caixa Gerado nas Operações	27.437	21.880
6.01.01.01	Lucro antes do imposto de renda e contribuição social	-15.441	-26.975
6.01.01.02	Depreciação e amortização	32.138	31.370
6.01.01.03	Provisão para créditos de liquidação duvidosa	-236	238
6.01.01.04	Provisões	97	29
6.01.01.05	Instrumentos financeiros derivativos	-1.393	1.025
6.01.01.07	Juros e variação cambial líquida	12.344	16.193
6.01.01.08	Amortização arrendamentos mercantis - direito de uso	-72	0
6.01.02	Variações nos Ativos e Passivos	26.627	24.966
6.01.02.01	Contas a receber de clientes	-6.610	-27.241
6.01.02.02	Impostos a recuperar	-4.012	899
6.01.02.03	Outras contas a receber	-2.250	-1.739
6.01.02.04	Fornecedores	-7.111	-383
6.01.02.05	Salários e encargos sociais	20.994	18.317
6.01.02.06	Obrigações fiscais	25.339	34.237
6.01.02.07	Outras contas a pagar	277	876
6.01.03	Outros	-9.847	-8.990
6.01.03.02	Juros pagos	-9.847	-8.990
6.02	Caixa Líquido Atividades de Investimento	-28.832	-26.275
6.02.01	Pagamentos de cotas adquiridas de controladas	-13.702	-9.941
6.02.04	Aquisições de ativos imobilizado e intangível	-14.471	-16.370
6.02.06	Aplicações financeiras	-659	36
6.03	Caixa Líquido Atividades de Financiamento	-25.785	6.015
6.03.02	Amortizações de empréstimos e financiamentos	-40.893	-68.348
6.03.03	Captações de empréstimos e financiamentos	23.758	83.301
6.03.05	Arrendamentos mercantis	-8.650	-8.938
6.05	Aumento (Redução) de Caixa e Equivalentes	-10.400	17.596
6.05.01	Saldo Inicial de Caixa e Equivalentes	45.136	34.762
6.05.02	Saldo Final de Caixa e Equivalentes	34.736	52.358

**DFs Consolidadas / Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido / DMPL - 01/01/2021 à 30/09/2021****(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	1.010	-34.906	-2.133	28.971	0	28.971
5.03	Saldos Iniciais Ajustados	65.000	0	1.010	-34.906	-2.133	28.971	0	28.971
5.05	Resultado Abrangente Total	0	0	0	-15.471	0	-15.471	0	-15.471
5.05.01	Lucro Líquido do Período	0	0	0	-15.471	0	-15.471	0	-15.471
5.07	Saldos Finais	65.000	0	1.010	-50.377	-2.133	13.500	0	13.500



**DFs Consolidadas / Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido / DMPL - 01/01/2020 à 30/09/2020****(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	1.010	0	-11.275	-2.133	52.602	0	52.602
5.03	Saldos Iniciais Ajustados	65.000	1.010	0	-11.275	-2.133	52.602	0	52.602
5.05	Resultado Abrangente Total	0	0	0	-17.725	0	-17.725	0	-17.725
5.05.01	Lucro Líquido do Período	0	0	0	-17.725	0	-17.725	0	-17.725
5.07	Saldos Finais	65.000	1.010	0	-29.000	-2.133	34.877	0	34.877

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

<b>Código da Conta</b>	<b>Descrição da Conta</b>	<b>Acumulado do Atual Exercício 01/01/2021 à 30/09/2021</b>	<b>Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2020 à 30/09/2020</b>
7.01	Receitas	445.047	403.325
7.01.01	Vendas de Mercadorias, Produtos e Serviços	442.538	402.739
7.01.02	Outras Receitas	2.273	823
7.01.04	Provisão/Reversão de Créds. Liquidação Duvidosa	236	-237
7.02	Insumos Adquiridos de Terceiros	-64.028	-69.086
7.02.01	Custos Prods., Mercs. e Servs. Vendidos	-37.613	-36.026
7.02.02	Materiais, Energia, Servs. de Terceiros e Outros	-26.415	-33.060
7.03	Valor Adicionado Bruto	381.019	334.239
7.04	Retenções	-32.138	-31.370
7.04.01	Depreciação, Amortização e Exaustão	-32.138	-31.370
7.05	Valor Adicionado Líquido Produzido	348.881	302.869
7.06	Vlr Adicionado Recebido em Transferência	1.181	3.819
7.06.02	Receitas Financeiras	1.181	3.819
7.07	Valor Adicionado Total a Distribuir	350.062	306.688
7.08	Distribuição do Valor Adicionado	350.062	306.688
7.08.01	Pessoal	287.381	259.544
7.08.01.01	Remuneração Direta	197.917	180.197
7.08.01.02	Benefícios	46.285	42.374
7.08.01.03	F.G.T.S.	18.375	17.158
7.08.01.04	Outros	24.804	19.815
7.08.02	Impostos, Taxas e Contribuições	45.863	31.905
7.08.02.01	Federais	28.933	17.154
7.08.02.03	Municipais	16.930	14.751
7.08.03	Remuneração de Capitais de Terceiros	32.289	32.964
7.08.03.01	Juros	27.172	28.590
7.08.03.02	Aluguéis	5.117	4.374
7.08.04	Remuneração de Capitais Próprios	-15.471	-17.725
7.08.04.03	Lucros Retidos / Prejuízo do Período	-15.471	-17.725

Con

# RELATÓRIO DE ADMINISTRAÇÃO 2021

3º TRIMESTRE



**CONNVERT**

CXdzain

code7

Flex

## C Relatório da Administração 3tri 2021

### Mensagem da Administração

É com imensa satisfação que apresentamos nossas principais mensagens deste trimestre.

No 3ITR21 a Connvert confirmou a evolução dos negócios e apresentou excelentes resultados. Apesar de ainda termos impactos importantes da pandemia, a vertical de cobrança já apresenta uma retomada e, conseqüente melhora na receita. De forma geral, esse desempenho reflete a confirmação da importância e relevância da penetração de ferramentas digitais para a diferencial eficiência das operações da Flex BPO mas, igualmente importante, a continuidade de crescimento dos negócios da plataforma de tecnologia e CPaaS Code7 e a formalização da atuação como efetivo player no espaço de consultoria de processos e jornadas de atendimento com a CXdzain.

Para este período apresentamos os seguintes destaques:

- Receita líquida total, 10% comparando os 9M21 com o mesmo período do ano anterior;
- Recuperação do segmento de cobrança, com uma melhora na receita em 7%, neste trimestre;
- Aumento significativo no Ebitda, em 57% no trimestre e 27% no acumulado do ano.

Nossas receitas foram superiores ao ano anterior, impulsionadas principalmente pelo segmento de tecnologia, pela retomada do segmento de cobrança e pelo início das operações da vertical CXDzain. As novas unidades de negócio (Code 7 e Cxdzain, em acelerado crescimento e com margens muito mais robustas já representam hoje 12% das receitas da Companhia contra 5% no ano anterior.

Neste período a Connvert continuou a sua melhora na geração de caixa a níveis superiores do que do ano passado, confirmando o sucesso da estratégia da Companhia, capacidade de implementação e assertividade de projeção de resultados.

Nas atividades da Flex BPO (Contact e Cobrança), temos avançado de forma importante na implementação de ferramentas digitais nas operações, de maneira que a receita gerada nas operações com tais ferramentas (Digitally Enhanced Operations - DEO), hoje, superam 73% das receitas totais. As principais alavancas para trazer essa eficiência se baseiam no uso intenso de data analytics e agentes virtuais, com sofisticada curadoria da jornada de interação com os clientes. Com isso, temos atingido níveis elevados de eficiência e satisfação para nossos clientes assim com uma adequada margem operacional.

Especificamente em Contact temos avançado em contratos importantes no segmento de varejo e marketplace. Em Cobrança, como já informado, observamos um aumento de demanda com a melhora e retomada da economia.

No pilar de tecnologia, a Code7 apresentou crescimento consistente no trimestre, avançado bem com novas funcionalidades em seus produtos Cloud e On-premises. Destaca-se o crescimento de novas licenças para chatbots e, principalmente, para voicebots com discadores preditivos, que ajudaram nossos clientes na substituição do atendimento

presencial, o qual ficou limitado pelas regras de distanciamento impostas pela covid-19. De extrema importância foi a implementação do programa de canais de distribuição e vendas com mais de 25 canais já com projetos e receita recorrente e que habilitam o crescimento de forma exponencial de receita nos produtos Cloud.

Com a criação da CXdzain, recentemente fizemos uma alteração organizacional onde passamos a ter uma diretoria e equipe dedicada à prospecção e desenvolvimento de projetos de jornadas de clientes, onde, apesar do pouco tempo

## C Relatório da Administração 3tri 2021

desde sua criação, já participamos de forma competitiva com os players mais estabelecidos do mercado e com uma base de clientes de grande e médio porte. Nesse pilar, oferecemos inteligência e expertise para desenhar experiências que superem a expectativa dos clientes de uma marca em cada passo da sua jornada. São “Engenheiros” com especialidades distintas para construção de jornadas fim a fim. Linguagem, design e usabilidade na construção de experiências que melhoram a Jornadas do cliente e otimizam o processo da sua operação, tornando-a mais eficiente. Chegamos nesse mercado com uma extensa experiência comprovada na atividade de desenvolvimento e implementação de projetos de jornada de clientes em função da competência da Connvert em integração desde sua fundação.

Com esse portfólio de serviços, a Connvert efetivamente é a única holding estratégica que oferece soluções de engajamento de consumidores com suas marcas de ponta a ponta.

Nossas expectativas para o próximo trimestre, com decrescente impacto da pandemia e gradual recuperação da economia, estão em melhorar os resultados mensais obtidos até o momento e continuar alinhados ao planejamento estratégico de longo prazo da Companhia, buscando capitalizar a demanda crescente de empresas por soluções de atendimento personalizadas. Permanecemos confiantes de que estamos bem-posicionados para aproveitar as mudanças desse ambiente dinâmico.

Seguiremos comprometidos a prestar nossos serviços com excelência, aprimorar nosso resultado operacional, reduzir a alavancagem e maximizar a geração de valor para nossos clientes e acionistas. A cada dia estamos fortalecendo nossos ecossistemas de inovação para executar nossas estratégias a fim de tangibilizá-las em resultados positivos para todos os stakeholders.

Os valores expressos neste relatório encontram-se em R\$ mil, exceto quando indicado o contrário.

A Administração



## C Relatório da Administração 3tri 2021

# Desempenho Operacional

## Recursos Humanos

De forma geral nossa quantidade de funcionários em relação aos períodos anteriores se mantém estável, principalmente quando comparamos com o mesmo período do ano anterior.

Ao avaliarmos a quantidade de funcionários por segmento, nitidamente observamos um aumento de 31% no segmento Code 7 e 5% no segmento de Contact Center, enquanto que a vertical de Cobrança apresentou uma redução de 10% no total de funcionários. A redução de funcionários em cobrança esta em linha com uma melhora de eficiência e produtividade alinhados ao aumento de tecnologia em nossa prestação de serviço.

Quantidade de funcionários	3T21	2T21	% 3T21x		% 3T21x	
			3T20	2T21	3T20	3T20
Connvert	1.201	1.250	1.187	-4%	1%	
Contact Center	6.711	6.628	6.400	1%	5%	
Cobrança	3.508	3.588	3.900	-2%	-10%	
Code7	222	219	169	1%	31%	
CXdzain	17	18	0	-6%	N/a	
<b>Total</b>	<b>11.659</b>	<b>11.703</b>	<b>11.656</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	

## Receita por Colaborador

A Administração utiliza indicadores de desempenho para monitorar a eficiência e a eficácia de suas atividades operacionais, visando mitigar o risco operacional e maximizar os resultados.

Um importante indicador de produtividade é medirmos a receita gerada por colaborador. Através deste indicador conseguimos avaliar a melhora na nossa capacidade de alavancagem da eficiência de pessoal para geração de receita e valor de nossos negócios

(R\$ por pessoa)	3T21	2T21	% 3T21x		% 3T21x		%9M21x	
			3T20	2T21	3T20	9M21	9M20	9M20
Contact Center	3.760	3.868	3.577	-3%	5%	3.749	3.577	5%
Cobrança	3.840	3.523	4.607	9%	-17%	3.871	4.607	-16%
Code7	23.128	24.058	13.448	-4%	72%	22.451	13.448	67%
CXdzain	33.529	26.093	N/a	29%	N/a	25.673	N/a	N/a

O maior destaque pode ser observado nas verticais Cobrança e Cxdzain, cujo percentual de receita por colaborador aumentou em 9% e 29%, respectivamente, em relação ao último trimestre. Quando comparamos os nove meses de

## C Relatório da Administração 3tri 2021

2021 com o mesmo período do ano passado temos uma melhora na receita por colaborador em 67% para Code 7. Essa crescente melhora da receita por colaborador demonstra nossa eficiência na gestão e foco na geração de valor para a Cia.

## Desempenho Financeiro

### Receita Líquida de Vendas

	3T21	2T21	3T20	% 3T21x		9M21	9M20	%9M21
				2T21	3T20			
Contact Center	75.695	76.921	68.684	-2%	10%	226.448	229.751	-1%
Cobrança	39.409	37.917	53.902	7%	-25%	122.209	114.167	7%
Code7	15.403	15.806	6.818	-3%	126%	44.858	18.474	143%
CXdzain	1.710	1.409	0	21%	n/a	3.928	N/a	N/a
<b>Total</b>	<b>132.217</b>	<b>132.053</b>	<b>129.404</b>	<b>0%</b>	<b>3%</b>	<b>397.443</b>	<b>362.392</b>	<b>10%</b>

No 3T21, nossa receita líquida apresentou aumento em comparação ao 2T21 e 3% em relação ao mesmo trimestre do ano anterior. Adicionalmente, quando comparamos os 9 meses de 2021 com os 9 meses de 2020, nosso aumento na receita foi de 10%. Tal aumento ocorreu devido a conquista de novos clientes e serviços e o crescimento orgânico das operações já instaladas, com destaque para os serviços da vertical Code7, mais especificamente os produtos *Cloud*.

Os novos serviços disponíveis e o aumento da carteira de clientes estão relacionados com a aceleração da tendência de digitalização dos negócios de nossos clientes.

A vertical de cobrança apresenta uma melhora (7%) neste trimestre impactada pela retomada da economia após o grande período de estagnação ocasionada pela Covid.

A vertical CXdzain iniciou suas atividades em 2021, e, ainda que com uma participação modesta, está com o desempenho acima de nossas expectativas orçamentais.

A composição de nossa carteira de serviços manteve-se praticamente inalterada, com vendas e cobrança sendo responsáveis por aproximadamente 87% do faturamento total, tendo menor representatividade receitas de Telecom e SAC, que seguem com baixa participação. Destaca-se ainda, crescimento do digital agora estruturado na Code7.

Outro fato que merece destaque é a baixa inadimplência por parte de nossos clientes no ano, resultado de renegociações pontuais de prazo, atestando a solidez das nossas parcerias.

### Custos e despesas operacionais

	3T21	2T21	3T20	%3T21x		9M21	9M20	%9M21
				2T21	3T20			
Custo dos serviços prestados	-91.429	-94.343	-86.772	-3%	5%	- 279.355	-251.895	11%

## C Relatório da Administração 3tri 2021

Despesas administrativas e gerais	-34.784	-39.360	-36.092	-12%	-4%	- 109.005	-108.291	1%
Outras receitas (despesas) oper	-106	1.354	-2.060	-108%	-95%	1.469	-4.410	-133%
<b>Total</b>	<b>-126.185</b>	<b>-132.349</b>	<b>-124.924</b>	<b>-5%</b>	<b>1%</b>	<b>- 386.891</b>	<b>-364.596</b>	<b>6%</b>

Os custos no trimestre apresentaram uma redução de 5% em relação ao trimestre anterior impactadas pela contenção de custos e despesas no período, principalmente relacionadas a pessoas, com consequência em redução de horas extras e redução de compras de materiais voltados para a contenção da pandemia. Comparando os 9 meses de 2021 com o mesmo período do ano anterior, apresentamos um aumento de 6% em virtude de custos adicionais com reestruturação e maior consumo de telefonia.

## EBITDA e Margem EBITDA

			% 3T21x		% 3T21x		%9M21	
	3T21	2T21	3T20	2T21	3T20	9M21	9M20	9M20
<b>Lucro (prejuízo) líquido</b>	<b>-2.978</b>	<b>-11.304</b>	<b>-1.686</b>	<b>-74%</b>	<b>77%</b>	<b>-15.471</b>	<b>-17.725</b>	<b>-13%</b>
(+) IR e CS	-	594	-899	-100%	-100%	30	-9.253	-100%
(+) Resultado financeiro	8.876	10.414	11.585	-15%	-23%	25.991	29.291	-11%
(+) Deprec. E amort.	10.588	10.768	10.832	-2%	-2%	32.138	31.370	2%
<b>EBITDA</b>	<b>16.486</b>	<b>10.472</b>	<b>19.832</b>	<b>57%</b>	<b>-17%</b>	<b>42.688</b>	<b>33.683</b>	<b>27%</b>
<b>Margem EBITDA</b>	<b>12,4%</b>	<b>7,9%</b>	<b>15,3%</b>	<b>4,5p.p</b>	<b>-2,9p.p</b>	<b>10,7%</b>	<b>9,3%</b>	<b>1,4p.p</b>

O EBITDA acumulado de nove meses de 2021 totalizou R\$ 42.688, um crescimento de 27% em relação ao mesmo período do ano anterior. Em relação ao último trimestre, o aumento foi de 57% influenciados pelas melhoras nas vendas do período (no segmento de contact center) retomada da economia, gerando uma melhora no segmento de cobrança.

Adicionalmente, nossa margem de Ebitda esta 1,4 p.p superior aos nove meses do ano anterior e 4,5 p.p superior ao trimestre anterior, o que reflete o resultado mais eficiente dos custos e despesas operacionais em 2021, apesar das despesas extras ocorridas por conta da COVID-19.

## Resultado Financeiro

			% 3T21x		% 3T21x		%9M21	
	3T21	2T21	3T20	2T21	3T20	9M21	9M20	9M20
Receitas Financeiras	915	114	2.260	702%	-60%	1.181	3.820	-69%
Despesas Financeiras	-9.791	-10.528	-9.325	-7%	5%	-27.172	-28.591	-5%
<b>Total</b>	<b>-8.877</b>	<b>-10.414</b>	<b>-7.065</b>	<b>-15%</b>	<b>26%</b>	<b>-25.991</b>	<b>-24.771</b>	<b>0%</b>



## C Relatório da Administração 3tri 2021

O resultado financeiro neste período apresentou uma redução de 15% neste trimestre em relação ao 2T21. Quando comparamos as despesas de nove meses de 2021 com o mesmo período do ano anterior, temos uma redução nas despesas em 5% ocasionadas principalmente pela redução da dívida líquida da Cia.

## Destaques do Balanço e Fluxo de Caixa

### Caixa (Caixa, equivalentes de caixa e aplicações financeiras)

Em 30 de setembro de 2021, o saldo de Caixa e equivalentes de caixa e aplicações financeiras era de R\$ 40.592, um aumento de 2% em relação ao trimestre anterior, ocasionado pela melhora nos resultados operacionais do período. Em relação ao mesmo período do ano anterior tivemos uma redução de caixa de 29%, ocorre que ano passado, por conta da captação das debêntures estávamos com um saldo maior de caixa.

### Contas a Receber

O Contas a Receber totalizou o semestre com R\$ 166.067, crescimento de 4,3% vs R\$159.221 mil em dezembro de 2020. O aumento está em linha com a expansão da carteira de clientes e serviços. Nossos clientes apresentam baixíssimo risco de inadimplência, contribuindo para uma PDD relativamente baixa se comparado aos outros *players* do mercado. Não observamos também aumento considerável do prazo médio de recebimento. Fizemos negociações pontuais com alguns clientes, a ponto de não prejudicar a gestão do Caixa. Consideramos isso algo a ser comemorado diante do cenário adverso que ainda estamos vivenciando.

### Imobilizado

O ativo imobilizado apresentou queda de 8,82% em relação a dezembro de 2020, totalizando R\$66.828 mil. Este resultado pode ser explicado pelo crescimento da depreciação acumulada, que vai aumentando conforme os ativos aproximam-se do fim de sua vida útil. Devido ao cenário causado pela pandemia, não fizemos aquisições relevantes de ativos que compensassem o crescimento da depreciação, gerando um resultado menor nesta rubrica.

### Endividamento

	3T21	2T21	3T20	% 3T21x 2T21	% 3T21x 3T20
Dívida Bruta	189.997	177.234	191.362	7%	-1%
Caixas, Equivalentes e Aplicações	-40.592	-39.681	-57.549	2%	-29%
Instrumentos Financeiros Derivativos	774	2.314	-	-67%	0%
Dívida Líquida	150.179	139.867	133.814	7%	12%
<b>EBITDA</b>	<b>61.495</b>	<b>60.392</b>	<b>41.174</b>	<b>2%</b>	<b>49%</b>
<b>Dívida Líquida / EBITDA</b>	<b>2,44</b>	<b>2,32</b>	<b>3,25</b>	<b>5%</b>	<b>-25%</b>

A dívida da Companhia é composta por financiamentos obtidos junto à bancos de primeira linha e por debêntures emitidas em 2020. O endividamento total em 3T21, estava 1% menor do que no mesmo período do ano anterior

## C Relatório da Administração 3tri 2021

principalmente por conta dos pagamentos ocorridos no período. Em relação ao trimestre anterior, nossa dívida líquida esta maior em 7% ocasionada principalmente pelo aumento das taxas de juros no período

Encerramos o trimestre com uma relação Dívida Líquida/EBITDA de 2,44x, 25% inferior ao índice do mesmo período do ano anterior.

## Fluxo de Caixa Operacional

	3T21	2T21	3T20	% 3T21x 2T21	% 3T21x 3T20	9M21	9M20	%9M21 9M20
Atividades operacionais	15.125	30.476	5.124	-50%	195%	44.217	37.856	17%
Atividades investimentos	-1.490	-17.736	-12.914	-92%	-88%	-28.832	-26.275	10%
Atividades financiamento	-14.394	-4.467	-7.109	222%	102%	-25.785	6.015	-529%
<b>Var. de caixa e equivalentes de caixa</b>	<b>-759</b>	<b>8.273</b>	<b>-14.899</b>	<b>-109%</b>	<b>-95%</b>	<b>-10.400</b>	<b>17.596</b>	<b>-159%</b>

Ao compararmos o 9M21 com o mesmo período do ano anterior, apresentamos uma redução nos caixas e equivalentes de caixa porque nossos investimentos em 2021 foram maiores, tivemos uma parcela maior de pagamentos de cotas da Compra da Code 7, além disso, em 2021 captamos menos financiamentos do que no ano anterior. Em 2020 nossas atividades de financiamento tiveram uma entrada de caixa significativa por conta da 1ª emissão das debêntures, o que não ocorreu em 2021.

## Investimentos

Com o objetivo de continuar prestando um atendimento de excelência para nossos clientes, nosso CAPEX apresentou a seguinte distribuição e variações:

	3T21	2T21	3T20	% 3T21x 2T21	% 3T21x 3T20	9M21	9M20	%9M21 9M20
Softwares e Desenvolvidos	1.424	4.432	5.177	-68%	-72%	8.126	9.079	-10%
Benfeitorias e Mobiliários	641	877	1.656	-27%	-61%	2.122	2.775	-24%
Equipamentos de informática	1.547	888	2.156	74%	-28%	4.201	4.495	-7%
Outros	7	-83	-292	-108%	-102%	22	21	5%
<b>CAPEX TOTAL</b>	<b>3.619</b>	<b>6.114</b>	<b>8.697</b>	<b>-41%</b>	<b>-58%</b>	<b>14.471</b>	<b>16.370</b>	<b>-12%</b>

Ao compararmos os 9M21 com os 9M20 observamos uma redução de 12% nos investimentos em capex por conta principalmente da redução de benfeitorias e melhor gerenciamento dos recursos, mostrando que a gestão esta mais eficiente na aplicação dos investimentos.

---

## **SOBRE A CONNVERT 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 seis maiores do setor, com mais de 11 mil profissionais e 11 unidades operacionais localizadas em São Paulo, Santa Catarina e Rio Grande do Sul.

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. 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 Flex está posicionada como uma liderança emergente entre as principais companhias de gestão de relacionamentos do Brasil e, desde 2014, conta com investimento do Grupo Stratus.

## C Relatório da Administração 3tri 2021

Com o objetivo de otimizar a sua estrutura de atendimento a clientes e para continuidade do crescimento e valorização da empresa, a Flex anuncia uma nova arquitetura para seu negócio. No novo desenho corporativo, as áreas de BPO, CX (*customer experience*) e Tecnologia assumem identidades distintas e complementares. Enquanto a marca Flex BPO (*Business Process Outsourcing*) vai abrigar as operações de contact center e cobrança que deram origem à empresa, todos os produtos e soluções de tecnologia adquiridos e desenvolvidos pela Companhia, incluindo as plataformas *cloud* para gestão de relacionamentos, passam a ser vendidos sob a nova marca Code7 (consolidando as atividades e serviços digitais da Ayty, Zaas, xLab e desenvolvimento de produtos na Flex).

A empresa também anuncia a criação de uma nova linha de negócios voltada exclusivamente à oferta de serviços de CX Design, que concentrará todas as atividades de inteligência competitiva, *advanced analytics* e construção de jornadas para geração de valor na relação com consumidores e clientes.

Completando esse novo modelo, uma nova entidade corporativa, nomeada de CONNVERT, passa a ser a responsável pelo controle e pelo alinhamento entre as unidades.

## FLEX BPO

A Flex oferece soluções *full service* para terceirização de processos de negócios - BPO, disputando o mercado de empresas que terceirizam ou tem intenção de terceirizar seus processos internos ou atividades específicas de gestão de relacionamentos, como vendas, cobrança e atendimento. Entre seus diferenciais competitivos, a Flex se destaca pela liderança na oferta de soluções multicanais, pelo alto grau de digitalização, pela utilização de digital *analytics* e pelo desenvolvimento de estratégias de linguagem para maior assertividade e eficiência nas operações.

- **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.

**C** Relatório da Administração 3tri 2021○ **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.

■ **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 régua de acionamento, com definição de quais canais serão utilizados (voz, e-mail, SMS, carta) e em quais períodos. Os profissionais das operações de cobrança são chamados negociadores. Eles abordam os clientes devedores, geralmente de forma ativa, e estabelecem promessas de pagamento de dívidas.

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

## CODE7

A Code7 nasceu da união de competências e tecnologias da Ayty Tech, Zaas Digital, Mozaik Cloud e do Laboratório de Inovação (xLab). Marca de tecnologia do Grupo Connvert., a Code7 atua no desenvolvimento e comercialização de *softwares* para facilitar a

comunicação entre empresas e seus consumidores. Tem entre seus principais produtos:

- **CODE7 OMNI:** Plataforma omnichannel para gestão de relacionamentos com clientes, ela é baseada em nuvem e integra todos os canais de atendimento em um único portal. A solução melhora a interação entre empresas e consumidores, atendendo desde pequenas empresas até grandes operações. Possibilita a comunicação por *WhatsApp Business*, voz, e-mail, SMS, chat, *Twitter* e *Facebook Messenger*, centralizando todo o histórico de relacionamento através de uma experiência superior para consumidores e profissionais de atendimento ao cliente.
- **CODE7 SENDFY:** É uma plataforma de comunicação que permite enviar e gerenciar o envio de mensagens via SMS, e-mail, *WhatsApp Business*, *Chat*, *Instagram*, *Twitter* e *Facebook Messenger*. Todos os canais de comunicação por mensagem, centralizados num único módulo.
- **CODE7 BOTERIA:** A Boteria é uma plataforma para construção de *chatbots*, de forma visual e sem a necessidade de codificação. A plataforma possibilita criar, de forma simples e rápida, toda a árvore de interação apenas arrastando e soltando módulos. Depois, basta um clique para publicar o *bot* finalizado no seu canal preferido: *WhatsApp Business*, *Web Chat*, *Facebook Messenger*, SMS, Telegram, E-mail e Slack.
- **CODE7 PABX VIRTUAL:** O PABX Virtual oferece todas as funcionalidades de um PABX físico em um computador ou telefone celular, com a facilidade e a mobilidade que só uma solução na nuvem pode oferecer. A comunicação por voz possui excepcional qualidade de chamadas porque utiliza canais de telefonia convencional do tipo ISDN. Isso quer dizer qualidade total de voz, com a compatibilização de custos que só os sistemas digitais podem viabilizar. Solução perfeita para modelo de trabalho em home office.
- **CODE7 CONTACT CENTER:** Todos os softwares que uma empresa de contact center precisa, integrados numa única plataforma:
- **Code7 CRM:** A gestão de todos os canais de relacionamento com clientes para grandes operações de Contact Center. O Code7 CRM permite gerenciar o relacionamento com os clientes de forma centralizada e transparente. Construído para suportar as mais robustas operações de Contact Center, pode ser utilizado para dar suporte tanto a estratégias de vendas como de atendimento ao cliente e SAC.

**C** Relatório da Administração 3tri 2021

○ **Code7 Dialer System:** É um discador inteligente que realiza e gerencia o fluxo de chamadas telefônicas de forma automatizada conforme estratégias específicas de venda, cobrança ou outro modelo de negócio. O discador localiza o consumidor e transfere para os operadores, que recebem o usuário ativo no outro lado da linha, sem perder tempo. Durante o andamento das chamadas, o discador prevê o encerramento das ligações ativas e identifica o momento certo para discar para dezenas, centenas ou até milhares de novos números, garantindo o fluxo constante de contatos efetivos e otimizando a performance do time de atendimento. Pode ser utilizado nos modos:

**Preview** - Rotina automática onde o atendente faz a chamada ou atendimento após receber informações sobre o perfil do cliente;

**Preditivo:** Calcula múltiplas variáveis e indicadores para que o algoritmo defina o ritmo de discagem mais adequado, potencializando a produtividade de cada operação;

**Power:** Distribui as chamadas com base nos atendentes disponíveis ou ociosos e filtra os contatos para identificar quais acionar a cada momento.

- **Code7 Agente Virtual:** São robôs de áudio responsáveis por executar tarefas previsíveis e repetitivas com a eficiência que nenhum humano consegue ter. Os recursos humanos das operações podem se dedicar melhor aos atendimentos que exigem a decisão, o discernimento, a capacidade de negociação e a sensibilidade que só um humano consegue ter. Os agentes podem ser:

**Localizador:** Depois de fazer as chamadas, o Agente Virtual confirma a identidade da pessoa procurada antes de transferir a chamada para um atendente, aumentando muito as taxas de CPC (Contato com a Pessoa Certa) da sua operação;

**Negociador:** Apresenta cobranças de dívidas, oferece alternativas de pagamento de débitos e negocia acordos com os devedores até a emissão e envio dos boletos, sem interação humana, obtendo altos índices na conversão porque interpreta linguagem natural, entendendo praticamente qualquer tipo de expressão.

**Preventivo:** Reduz a inadimplência e os atrasos em pagamentos, emitindo avisos de vencimento e lembretes para os clientes sobre parcelas a pagar.

**Auditor:** Permite realizar a etapa de Auditoria gravada de contratos de venda realizados por atendentes virtuais ou humanos. Em uma simples chamada, o Agente Virtual valida as vendas e processos, eliminando a necessidade de operadores humanos.

Todos os Agentes Virtuais permitem programar a transferência da chamada para atendentes humanos em caso de necessidade ou de demandas mais complexas.

## CXdzain

Unidade de negócio da Connvert, a CXdzain surgiu para arquitetar soluções com base na realidade e necessidade de cada negócio. Para entender como tornar os processos de comunicação, relacionamento e engajamento ainda mais eficientes, a CXdzain conta com um time de especialistas e soluções disruptivas, para melhorar a experiência dos consumidores em todos os seus pontos de contato com as marcas. Nossas áreas de atuação são:

- **ASSESSMENT:** Com especialistas para um diagnóstico completo da necessidade e das oportunidades que as tecnologias Connvert e de nossos parceiros estratégicos podem oferecer para o negócio;
- **ARQUITETURA DE SOLUÇÕES:** Os especialistas da CXdzain orientam o cliente sobre quais ferramentas e soluções fazem mais sentido para o negócio dele, sempre considerando seus objetivos e seu cenário tecnológico atual;
- **CONSTRUÇÃO DE JORNADAS:** Garantindo que as ações e ferramentas de comunicação estejam orientadas por um fluxo completo e bem planejado, pensado para atender clientes e usuários da forma mais eficiente;
- **LABORATÓRIO DE INOVAÇÃO:** Um espaço para validação de soluções, novas jornadas e conceitos, em um contexto de experimentação e aprendizado rápido;
- **UX - USER EXPERIENCE:** Com especialistas em linguagem, design e usabilidade para construir as melhores experiências para os usuários, garantindo mais engajamento e mais resultados;
- **LANGUAGE LAB:** Com conteúdos criados por especialistas, tem foco na construção da linguagem mais adequada para cada público, canal e necessidade;
- **CURADORIA:** Com especialistas para analisar as interações em diversos canais, propor adequações e novos fluxos, além de garantir a efetividade;
- **ADVANCED ANALYTICS E BIG DATA:** Por meio de dados é possível conhecer tudo sobre os leads e clientes, incluindo necessidades, comportamentos e outras características que são correlacionadas de diversas formas para identificar a melhor maneira de atendê-los, além de indicar a estratégia mais adequada para cada interação.



## 1. CONTEXTO OPERACIONAL

### 1.1 DESCRIÇÃO DA SOCIEDADE:

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

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

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

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

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

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

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

Em 01 de março de 2018 a Flex obteve o registro de companhia listada na Comissão

de Valores Mobiliários – CVM na Categoria “A” do Bovespa Mais.

Em 18 de dezembro de 2018 a Companhia adquiriu 100% do capital social da AYT Y 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 AYT Y incorporou a IT2 (Nota 11).

Em março de 2020 a Companhia divulgou novo modelo de Negócio. No novo desenho corporativo, as áreas de BPO, CX & Inteligência e tecnologia assumem identidades distintas e complementares. A Marca Flex BPO abriga as operações de Contact Center e Cobrança, todos os produtos e soluções de tecnologia adquiridos e desenvolvidos pela Companhia, incluindo plataformas Cloud para gestão de relacionamentos, passam a ser vendidos sob a nova marca Code7. A Companhia também anuncia a criação de uma nova unidade voltada exclusivamente à oferta de CX Design, concentrando todas as atividades de inteligência competitiva, Advanced Analytics e a construção de jornadas para geração de valor na relação com consumidores. Completando esse novo modelo, uma nova gestora corporativa, batizada de CONNVERT, passa a ser responsável pela gestão e alinhamento entre as unidades.

Em 17 de dezembro de 2020 a Companhia altera a razão social de sua controlada, AYT Y CRM BPO e Serviços de Tecnologia da Informação LTDA, passando a ter a seguinte razão social: Code7 Software e Plataformas de Tecnologias Ltda.

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

As informações financeiras intermediárias foram preparadas, e estão sendo apresentadas, de acordo com o CPC 21 (R1) – Demonstração Intermediária, emitido pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (“CPC”), e de acordo com o IAS 34 – Interim Financial Reporting, emitido pelo International Accounting Standards Board (“IASB”), de forma condizente com as normas expedidas pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM), aplicáveis a elaboração das Informações Trimestrais – ITR. As informações financeiras intermediárias da Companhia estão expressas em milhares de Reais (“R\$”). A Administração confirma que todas as informações relevantes apresentadas nestas informações intermediárias e, somente elas, estão sendo evidenciadas e que correspondem às utilizadas por ela em sua gestão e com as normas expedidas pela Comissão de Valores Mobiliários, aplicáveis à elaboração das Informações Trimestrais – ITR.

A preparação das informações financeiras intermediárias da Companhia requer que a Administração faça julgamentos, use estimativas e adote premissas que afetam os valores apresentados de receitas, despesas, ativos e passivos, incluindo passivos contingentes.

Contudo, a incerteza relativa a esses julgamentos, premissas e estimativas poderia levar a resultados que requeiram um ajuste significativo ao valor contábil de certos ativos e passivos em exercícios futuros. A Companhia revisa seus julgamentos, estimativas e premissas trimestralmente. As informações financeiras intermediárias foram preparadas com base no custo histórico.

Devido às suas características, a Companhia pode apresentar oscilações em termos de volume de serviços prestados ao longo do período, sendo esperado um volume menor no primeiro trimestre anual. Devido aos impactos marginais desta sazonalidade, os saldos de receita operacional e contas a receber podem sofrer variações entre os períodos.

Esta informação é fornecida somente para possibilitar um melhor entendimento dos resultados, sendo que as operações da Companhia, no julgamento da Administração, não são impactadas por estes efeitos a ponto de serem consideradas "altamente sazonais", conforme definido pelo CPC 21 (R1) e IAS34, de tal forma que requeiram divulgações ou informações adicionais às notas explicativas.

A emissão das informações trimestrais foi autorizada pela Diretoria Executiva e pelo Conselho de Administração em 16 de novembro de 2021.

## 2.1 Impactos do COVID-19 (Coronavírus):

O aumento do número de casos de Coronavírus (COVID-19) e a disseminação global da doença resultaram na decisão da Organização Mundial da Saúde (OMS) em decretar que o surto se configura em uma pandemia em escala global. Esse anúncio serve como um alerta para que todos os países adotem ações para conter o avanço da doença. A referida pandemia já demonstrou ter impactos relevantes para a economia. O Banco Central do Brasil destacou que a economia mundial, incluindo a brasileira, passa por um elevado grau de incerteza, com desaceleração significativa da atividade econômica, fechamento de estabelecimentos comerciais e interrupção da cadeia de suprimentos global. Nesse ambiente, a Companhia adotou medidas para amenizar os impactos gerados pela pandemia em suas operações, das quais destacam-se: (i) instituição em março de 2020 de um comitê de gestão de crise que se reúne periodicamente visando a definição de estratégias e assertividade na tomada de decisões; (ii) adoções de políticas de gerenciamento e captação de recursos; (iii) constante contato com clientes e fornecedores para garantir um fluxo de caixa adequado às operações; (iv) instituição do trabalho a distância (home office) tanto para os colaboradores da área administrativa-comercial-operacional, quanto para as operações (os home agents); (v) adequamos nossas instalações aos protocolos, e para fiscalizar a adesão de todos os profissionais criamos uma equipe de Embaixadores da Saúde, responsáveis por aferir a temperatura dos profissionais e fiscalizar o uso de máscaras.

Dentre os diversos riscos aos quais a Companhia pode ter exposição, destacam-se o risco relacionado à recuperabilidade de ativos financeiros, do ativo imobilizado e ativo intangível.

### a) Redução ao valor recuperável (*impairment*) de ativos financeiros

A Companhia avaliou sua carteira de recebíveis no período findo em 30 de setembro de 2021, e não identificou evidências que pudessem impactar as estimativas de reconhecimento de provisão para perdas de crédito esperadas. Dessa forma, o valor da provisão para perda reconhecida e divulgada na Nota Explicativa nº 9 reflete de maneira adequada a estimativa de perda esperada pela Companhia na data de divulgação dessas informações financeiras intermediárias.

### b) Perda por redução ao valor recuperável (*impairment*) do ativo imobilizado e intangível

Devido aos impactos da Covid-19, a Administração avaliou a existência de indicativos de redução ao valor recuperável do ativo imobilizado e intangíveis com vida útil indefinida da Companhia, assim como análises para os demais ativos no âmbito do consolidado. Em 30 de setembro de 2021, a Companhia concluiu que não há fatores que indiquem perdas relevantes por impairment, da mesma forma como nos testes realizados nas demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2020.

### ■ 3. RESUMO DAS PRINCIPAIS PRÁTICAS CONTÁBEIS

As informações financeiras intermediárias foram preparadas de acordo com a Deliberação CVM nº 673/11 e premissas do CPC 21 (R1) / IAS 34 - Demonstração Intermediária, que estabelecem o conteúdo mínimo de uma demonstração financeira intermediária e os princípios para reconhecimento e mensuração para demonstrações completas ou condensadas de período intermediário. As informações financeiras intermediárias, nesse caso, informações trimestrais, têm como objetivo prover atualização com base nas últimas demonstrações financeiras anuais completas. Portanto, elas focam em novas atividades, eventos e circunstâncias e não duplicam informações previamente divulgadas, exceto quando a Administração julga relevante a manutenção de uma determinada informação. As informações financeiras intermediárias aqui apresentadas foram preparadas com base nas políticas contábeis e métodos de cálculo de estimativas adotados na elaboração das demonstrações financeiras de 31 de dezembro de 2020 (Notas 2 e 3).

A Companhia adotou todas as normas, revisões de normas e interpretações emitidas pelo CPC, pelo IASB e órgãos reguladores que estavam em vigor em 30 de setembro de 2021.

Conforme permitido pela Deliberação CVM nº 673/11, a Administração optou por não divulgar novamente em detalhes as políticas contábeis adotadas pela Companhia. Assim, faz-se necessário a leitura destas informações financeiras intermediárias em conjunto com as demonstrações financeiras anuais do exercício findo em 31 de dezembro de 2020, de modo a permitir que os usuários ampliem o seu entendimento acerca da condição financeira e de liquidez da Companhia e da sua capacidade em gerar lucros e fluxos de caixa.

### ■ 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 são regularmente monitoradas e gerenciadas 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 de longo prazo são contratados com instituições financeiras de primeira linha, com encargos calculados de acordo com as condições usuais praticadas de mercado.

**(b) RISCO DE CRÉDITO**

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

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

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

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2021	31/12/2020	30/09/2021	31/12/2020
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 8)	34.058	42.287	34.736	45.136
Aplicações financeiras	4.856	5.197	5.856	5.197
Contas a receber de clientes (Nota 9)	160.210	154.618	166.067	159.221
	<b>199.124</b>	<b>202.102</b>	<b>206.659</b>	<b>209.554</b>

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

**(c) RISCO DE CÂMBIO**

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

A Companhia possui política para mitigação dos riscos cambiais, evitando exposição a flutuações de valores de mercado e operando com instrumentos que permitam controles de riscos. Os instrumentos em aberto em 30 de setembro de 2021 e dezembro de 2020 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 30/09/2021						
Contraparte	Vencimento	Compra/Venda	Taxa futura ativa	Saldo set/2021	Notional	
CCB	outubro/2022	Compra	5,75	(214)	3.430	
CCB	agosto/2022	Compra	5,75	(79)	1.279	
CCB	abril/2022	Compra	5,75	(238)	3.529	
CCB	dezembro/2022	Compra	5,75	(243)	3.372	
				<b>(774)</b>	<b>11.610</b>	

  

INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVATIVOS EM 31/12/2020						
Contraparte	Vencimento	Compra/Venda	Taxa futura ativa	Saldo dez/2020	Notional	
CCB	outubro/2022	Compra	5,75	(757)	5.916	
CCB	agosto/2022	Compra	5,75	(226)	1.852	
CCB	abril/2022	Compra	5,75	(564)	4.686	
CCB	dezembro/2022	Compra	5,75	(620)	5.434	
				<b>(2.167)</b>	<b>17.888</b>	

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

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

O reflexo dos instrumentos financeiros derivativos, registrados no resultado do período, 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 o fluxo de caixa dos 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, avaliados a valor justo.

	Controladora		
	Menos de um ano	Entre um e três anos	Entre três e cinco anos
<b>EM 30 DE SETEMBRO DE 2021</b>			
Fornecedores	12.544	-	-
Empréstimos e financiamentos	116.717	74.724	-
Aquisição de controladas	5.393	-	-
Arrendamentos	8.835	9.538	4.636
<b>EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020</b>			
Fornecedores	19.958	-	-
Empréstimos e financiamentos	51.964	138.033	-
Aquisição de controladas	18.094	-	-
Arrendamentos	7.914	10.627	1.151



	Consolidado		
	Menos de um ano	Entre um e três anos	Entre três e cinco anos
<b>EM 30 DE SETEMBRO DE 2021</b>			
Fornecedores	13.030	-	-
Empréstimos e financiamentos	116.717	74.724	-
Aquisição de controladas	5.393	-	-
Arrendamentos	8.835	9.538	4.636
<b>EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020</b>			
Fornecedores	20.141	-	-
Empréstimos e financiamentos	51.964	138.033	-
Aquisição de controladas	18.094	-	-
Arrendamentos	7.914	10.627	1.151

**(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 período, levando em consideração o período 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 3,45% 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:

	30/09/2021		
	Ativo	Passivo	Notional
<b>INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVATIVOS</b>			
Contratos de câmbio a termo - R\$ para US\$ (Nota 15)	-	774	11.610
Empréstimos em US\$ (Nota 15)	-	11.610	-
<b>Saldos em 30 de setembro de 2021</b>	<b>-</b>	<b>12.384</b>	<b>11.610</b>
<b>31/12/2020</b>			
<b>INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVATIVOS</b>			
Contratos de câmbio a termo - R\$ para US\$ (Nota 15)	-	2.167	17.888
Empréstimos em US\$ (Nota 15)	-	17.888	-
<b>Saldos em 31 de dezembro de 2020</b>	<b>-</b>	<b>20.055</b>	<b>17.888</b>

Operação	Risco	Cenário				
		Provável	25%	50%	-25%	-50%
Hedge Dívida em US\$	Dívida (Risco aumento US\$)	401	502	602	(301)	(201)
	Derivativo (Risco queda US\$)	401	502	602	(301)	(201)
	<b>Efeito líquido</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

O cenário provável utiliza a taxa de câmbio projetada a R\$ 5,25, com base nas projeções do Banco Central do Brasil, conforme relatório Focus datado de 01 de outubro de 2021.

**(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 período, 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 8,50% ao ano, conforme expectativas de mercado levantadas pelo Relatório FOCUS, do Banco Central do Brasil.

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	(62.048)	(77.560)	(93.073)	(46.536)	(31.024)

**4.2. GESTÃO DE CAPITAL**

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

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

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

Os índices de alavancagem financeira podem ser assim sumarizados:

	Nota	Controladora		Consolidado	
		30/09/2021	31/12/2020	31/09/2021	31/12/2020
Empréstimos e financiamentos	15	173.991	189.997	173.991	189.997
Caixa e equivalentes de caixa	8	(34.058)	(42.287)	(34.736)	(45.136)
Aplicações financeiras		(4.856)	(5.197)	(5.856)	(5.197)
Instrumentos financeiros derivativos	15	774	2.167	774	2.167
Dívida líquida		<b>135.851</b>	<b>144.680</b>	<b>134.173</b>	<b>141.831</b>
Total do patrimônio líquido		<b>13.500</b>	<b>35.671</b>	<b>13.500</b>	<b>35.671</b>
<b>TOTAL DO CAPITAL</b>		<b>149.351</b>	<b>180.351</b>	<b>147.673</b>	<b>177.502</b>
Índice de alavancagem financeira - %		91,0	80,2	90,9	79,9



### 4.3. ESTIMATIVA DO VALOR JUSTO

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

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

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

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

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

#### HIERARQUIA DO VALOR JUSTO

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

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

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

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

	<b>Controladora</b>			
	30/09/2021			
	<u>Nível 1</u>	<u>Nível 2</u>	<u>Nível 3</u>	<u>Total</u>
<b>Passivos financeiros ao valor justo por meio do resultado</b>				
Instrumentos financeiros derivativos	-	(774)	-	(774)

	<b>Controladora</b>			
	31/12/2020			
	<u>Nível 1</u>	<u>Nível 2</u>	<u>Nível 3</u>	<u>Total</u>
<b>Passivos financeiros ao valor justo por meio do resultado</b>				
Instrumentos financeiros derivativos	-	(2.167)	-	(2.167)

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

## 5. APRESENTAÇÃO DE INFORMAÇÕES POR SEGMENTOS

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

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

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 por segmento está apresentado a seguir:

	<b>Consolidado</b>				
	30/09/2021				
	<u>Contact</u>	<u>Cobrança</u>	<u>Cxdzain</u>	<u>Code7</u>	<u>Consolidado</u>
Receita operacional líquida	226.448	122.209	3.928	44.858	397.443
Custo dos serviços prestados	(156.007)	(96.658)	(2.666)	(24.024)	(279.355)
<b>Lucro bruto</b>	<b>70.441</b>	<b>25.551</b>	<b>1.262</b>	<b>20.834</b>	<b>118.087</b>
<b>MARGEM BRUTA</b>	<b>31,11%</b>	<b>20,91%</b>	<b>32,12%</b>	<b>46,44%</b>	<b>29,71%</b>

	<b>Consolidado</b>			
	<b>30/09/2020</b>			
	<b>Telemarketing</b>	<b>Recuperação de créditos</b>	<b>Tecnologia</b>	<b>Consolidado</b>
Receita operacional líquida	215.461	128.965	17.966	362.392
Custo dos serviços prestados	(148.034)	(93.359)	(10.497)	(251.890)
<b>Lucro bruto</b>	<b>67.427</b>	<b>35.606</b>	<b>7.469</b>	<b>110.502</b>
<b>MARGEM BRUTA</b>	<b>31%</b>	<b>28%</b>	<b>42%</b>	<b>31%</b>

As receitas brutas dos três principais clientes da Companhia representam 45% (aproximadamente 51,5% da receita total em 30 de setembro de 2020). Demais receitas são oriundas de diversos clientes, sendo que nenhum deles isoladamente representa mais de 5% da receita bruta total.

Não há transações entre os segmentos operacionais da Companhia.

## 6. INSTRUMENTOS FINANCEIROS POR CATEGORIA

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

	<b>Nota</b>	<b>Controladora</b>		<b>Consolidado</b>	
		<b>30/09/2021</b>	<b>31/12/2020</b>	<b>30/09/2021</b>	<b>31/12/2020</b>
<b>Ativos Financeiros:</b>					
<b>Custo amortizado</b>					
Caixa e equivalentes de caixa	8	34.058	42.287	34.736	45.136
Aplicações financeiras		4.856	5.197	5.856	5.197
Contas a receber de clientes	9	160.210	154.618	166.067	159.221
<b>Passivos Financeiros:</b>					
<b>Custo amortizado</b>					
Fornecedores	14	12.544	19.958	13.030	20.141
Empréstimos e financiamentos	15	173.991	189.997	173.991	189.997
Aquisição de controladas	11	3.984	18.094	3.984	18.094
Outras contas a pagar		1.283	945	2.237	1.644
<b>Valor justo por meio do resultado</b>					
Instrumentos financeiros derivativos	15	774	2.167	774	2.167

## 7. QUALIDADE DO CRÉDITO DOS ATIVOS FINANCEIROS

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

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2021	31/12/2020	30/09/2021	31/12/2020
<b>CONTAS A RECEBER DE CLIENTES</b>				
Contrapartes com classificação externa de crédito (Standard & Poor's)				
BB	92.316	77.579	93.316	77.579
B	42	48	42	48
	<b>92.358</b>	<b>77.627</b>	<b>93.358</b>	<b>77.627</b>
Contrapartes sem classificação externa de crédito				
Grupo 1	7.827	7.576	7.827	7.576
Grupo 2	64.091	71.955	69.733	76.558
Grupo 3	63	74	372	74
	<b>71.981</b>	<b>79.605</b>	<b>77.932</b>	<b>84.208</b>
<b>TOTAL DE CONTAS A RECEBER DE CLIENTES (NOTA 9)</b>	<b>164.339</b>	<b>157.232</b>	<b>170.290</b>	<b>161.835</b>

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

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

## 8. CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2021	31/12/2020	30/09/2021	31/12/2020
Bancos	7.137	6.426	7.812	9.274
Aplicações financeiras	26.921	35.861	26.924	35.862
	<b>34.058</b>	<b>42.287</b>	<b>34.736</b>	<b>45.136</b>

Os equivalentes de caixa são mantidos com a finalidade de atender a compromissos de caixa de curto prazo e não para investimento ou outros fins. A Companhia considera equivalentes de caixa uma aplicação financeira de conversibilidade imediata em um montante conhecido de caixa, sujeita a um insignificante risco de perda de valor, estão representadas por aplicações financeiras em certificados de depósito bancário com compromisso de recompra e são resgatáveis em prazo inferior a 90 dias da data das respectivas operações.

As aplicações financeiras são representadas por Certificados de Depósitos Bancários (CDB) e são remuneradas com base na variação do Certificado de Depósito Interbancário (CDI) entre 96% a 103% (2020 – 93% a 106%) e por Operações Compromissadas que são remuneradas com base na variação do Certificado de Depósito Interbancário entre 65% e 86% (2020 – 65% a 85%). As receitas financeiras geradas por essas aplicações financeiras são registradas como receitas financeiras.

## 9. CONTAS A RECEBER DE CLIENTES

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2021	31/12/2020	30/09/2021	31/12/2020
Contas a receber de clientes	164.339	157.232	170.290	161.835
Ajuste a valor presente	(3.305)	(1.460)	(3.305)	(1.460)
Provisão créditos de liquidação duvidosa	(824)	(1.154)	(918)	(1.154)
<b>Contas a receber de clientes, líquidas</b>	<b>160.210</b>	<b>154.618</b>	<b>166.067</b>	<b>159.221</b>
Ativo circulante	139.315	140.636	145.172	145.239
Ativo não circulante	20.895	13.982	20.895	13.982

O saldo de contas a receber de clientes apresentou aumento no 1º trimestre de 2021 motivado pelo aumento do prazo médio de recebimento para 113 dias (2020 – 95 dias), consequência do contexto macroeconômico nacional.

■ **CONTAS A RECEBER POR VENCIMENTO**

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2021	31/12/2020	30/09/2021	31/12/2020
A vencer	152.460	134.877	158.411	139.030
<b>Vencidos:</b>				
Até 30 dias	2.405	11.849	2.405	11.849
De 31 a 60 dias	95	606	95	606
De 61 a 90 dias	84	787	84	787
De 91 a 180 dias	380	5.828	380	5.828
Há mais de 180 dias	8.915	3.285	8.915	3.285
<b>Total</b>	<b>164.339</b>	<b>157.232</b>	<b>170.290</b>	<b>161.835</b>

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

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2021	31/12/2020	30/09/2021	31/12/2020
Saldo no início do período	(1.154)	(823)	(1.154)	(823)
Adições (reversões)	330	(331)	236	(331)
<b>Saldo no final do período</b>	<b>(824)</b>	<b>(1.154)</b>	<b>(918)</b>	<b>(1.154)</b>

A constituição e reversão da provisão para contas a receber *impaired* foram registradas no resultado do período 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).

## 10. IMPOSTOS A RECUPERAR

### IMPOSTOS A RECUPERAR

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2021	31/12/2020	30/09/2021	31/12/2020
PIS e COFINS a recuperar	2.825	2.825	2.829	2.827
ISS a recuperar	160	175	181	198
INSS a recuperar	2.637	711	2.773	815
	<b>5.622</b>	<b>3.711</b>	<b>5.783</b>	<b>3.840</b>

### IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL A RECUPERAR

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2021	31/12/2020	30/09/2021	31/12/2020
Imposto de renda a recuperar	8.481	6.448	8.542	6.491
Contribuição social a recuperar	539	531	552	534
	<b>9.020</b>	<b>6.979</b>	<b>9.094</b>	<b>7.025</b>

## 11. INVESTIMENTOS

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2021	31/12/2020	30/09/2021	31/12/2020
Code7 Software e Plataformas de Tecnologias Ltda. (a)	35.494	40.587	-	-
<b>Investimento em controladas</b>	<b>35.494</b>	<b>40.587</b>	-	-
Cotas de investimentos – Uniced	231	231	231	231
Outros	-	-	171	171
<b>Outros investimentos</b>	<b>231</b>	<b>231</b>	<b>402</b>	<b>402</b>
	<b>35.725</b>	<b>40.818</b>	<b>402</b>	<b>402</b>

### (a) Movimentação dos investimentos em controladas

	30/09/2021	31/12/2020
	Code7	Code7
Investimentos em controladas no início do período	40.587	42.862
Resultado de equivalência patrimonial	(3.186)	267
(-) Realização de valor justo	(1.907)	(2.542)
<b>Investimentos em controladas no final do período</b>	<b>35.494</b>	<b>40.587</b>

### (b) Informação sintética da controlada

	30/09/2021				
	Total do Ativo	Patrimônio líquido ajustado	Ágio na aquisição da controlada	Prejuízo do exercício	Participação no capital social (%)
Code7	17.557	18.521	16.973	(3.186)	100,00
	31/12/2020				
	Total do Ativo	Patrimônio líquido ajustado	Ágio na aquisição da controlada	Lucro do exercício	Participação no capital social (%)
Code7	12.767	23.614	16.973	267	100,00

## ■ 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	
	30/09/2021	31/12/2020
Saldo inicial	18.094	35.210
Amortizações	(13.702)	(15.364)
Juros pagos	(1.392)	(2.979)
Juros apropriados	984	1.227
<b>Saldo final</b>	<b>3.984</b>	<b>18.094</b>

## ■ 12. IMOBILIZADO

O ativo imobilizado tem o seu valor recuperável analisado periodicamente, sendo que em 31 de setembro de 2021 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

	Móveis e utensílios	Máquinas e equipamentos	Equipamentos de processamento de dados	Benfeitorias propriedade de terceiros	Imobilizado em andamento	Arrendamentos	Outros	Total
Taxa de depreciação - %	10%	10%	20%	14%			20%	
<b>Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2019</b>	<b>7.995</b>	<b>5.286</b>	<b>18.047</b>	<b>30.322</b>	<b>108</b>	<b>26.684</b>	<b>18</b>	<b>88.460</b>
Adições	609	375	4.411	1.791	21	-	-	7.207
Depreciação	(1.047)	(659)	(4.417)	(6.829)	-	(6.917)	(12)	(19.881)
<b>Saldo contábil líquido em 30 de setembro de 2020</b>	<b>7.557</b>	<b>5.002</b>	<b>18.041</b>	<b>25.284</b>	<b>129</b>	<b>19.767</b>	<b>6</b>	<b>75.786</b>
Custo histórico	14.584	9.010	52.481	78.872	129	34.156	83	189.315
Depreciação acumulada	(7.027)	(4.008)	(34.440)	(53.588)	-	(14.389)	(77)	(113.529)
	<b>7.557</b>	<b>5.002</b>	<b>18.041</b>	<b>25.284</b>	<b>129</b>	<b>19.767</b>	<b>6</b>	<b>75.786</b>
<b>Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2020</b>	<b>7.617</b>	<b>5.099</b>	<b>18.710</b>	<b>23.563</b>	<b>146</b>	<b>17.740</b>	<b>-</b>	<b>72.875</b>
Adições	223	550	4.037	1.346	22	7.255	-	13.433
Baixas	-	-	-	-	-	(481)	-	(481)
Depreciação	(1.102)	(712)	(4.803)	(6.035)	-	(6.835)	-	(19.487)
<b>Saldo contábil líquido em 30 de setembro de 2021</b>	<b>6.738</b>	<b>4.937</b>	<b>17.944</b>	<b>18.874</b>	<b>168</b>	<b>17.679</b>	<b>-</b>	<b>66.340</b>
Custo histórico	15.230	9.886	58.741	80.677	168	40.933	-	205.635
Depreciação acumulada	(8.492)	(4.949)	(40.797)	(61.803)	-	(23.254)	-	(139.295)
	<b>6.738</b>	<b>4.937</b>	<b>17.944</b>	<b>18.874</b>	<b>168</b>	<b>17.679</b>	<b>-</b>	<b>66.340</b>

Consolidado								
	Móveis e utensílios	Máquinas e equipamentos	Equipamentos de processamento de dados	Benfeitorias propriedade de terceiros	Imobilizado em andamento	Arrendamentos	Outros	Total
Taxa de depreciação - %	10%	10%	20%	14%			20%	
<b>Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2019</b>	<b>8.052</b>	<b>5.306</b>	<b>18.435</b>	<b>30.330</b>	<b>108</b>	<b>26.684</b>	<b>18</b>	<b>88.933</b>
Adições	609	375	4.495	1.791	21	-	-	7.291
Depreciação	(1.056)	(665)	(4.510)	(6.829)	-	(6.917)	(12)	(19.989)
<b>Saldo contábil líquido em 30 de setembro de 2020</b>	<b>7.605</b>	<b>5.016</b>	<b>18.420</b>	<b>25.292</b>	<b>129</b>	<b>19.767</b>	<b>6</b>	<b>76.235</b>
Custo histórico	14.724	9.074	53.529	78.898	129	34.156	83	190.593
Depreciação acumulada	(7.119)	(4.058)	(35.109)	(53.606)	-	(14.389)	(77)	(114.358)
	<b>7.605</b>	<b>5.016</b>	<b>18.420</b>	<b>25.292</b>	<b>129</b>	<b>19.767</b>	<b>6</b>	<b>76.235</b>
<b>Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2020</b>	<b>7.661</b>	<b>5.111</b>	<b>19.060</b>	<b>23.572</b>	<b>146</b>	<b>17.740</b>	<b>-</b>	<b>73.290</b>
Adições	223	551	4.201	1.348	22	7.255	-	13.600
Baixas	-	-	-	-	-	(481)	-	(481)
Depreciação	(1.108)	(716)	(4.887)	(6.035)	-	(6.835)	-	(19.581)
<b>Saldo contábil líquido em 30 de setembro de 2021</b>	<b>6.776</b>	<b>4.946</b>	<b>18.374</b>	<b>18.885</b>	<b>168</b>	<b>17.679</b>	<b>-</b>	<b>66.828</b>
Custo histórico	15.370	9.951	59.954	80.705	168	40.933	-	207.081
Depreciação acumulada	(8.594)	(5.005)	(41.580)	(61.820)	-	(23.254)	-	(140.253)
	<b>6.776</b>	<b>4.946</b>	<b>18.374</b>	<b>18.885</b>	<b>168</b>	<b>17.679</b>	<b>-</b>	<b>66.828</b>

O saldo de imobilizado em andamento em 30 de setembro de 2021 refere-se substancialmente aos gastos incorridos na aquisição de máquinas, outros ativos (cotas de consórcio).

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

	Controladora/Consolidado	
	30/09/2021	31/12/2020
Móveis e utensílios	411	332
Máquinas e equipamentos	30	17
Equipamentos de informática	23.482	21.814
Benfeitorias em propriedades de terceiros	21.812	16.288
	<b>45.735</b>	<b>38.451</b>



## 13. INTANGÍVEL

	Período de amortização	Controladora		Consolidado	
		30/09/2021	31/12/2020	30/09/2021	31/12/2020
Ágio aquisição Flex Cobrança		32.214	32.214	32.214	32.214
Ágio aquisição Code7		-	-	16.973	16.973
<b>Ágio na aquisição de controladas</b>		<b>32.214</b>	<b>32.214</b>	<b>49.187</b>	<b>49.187</b>
Carteira de clientes	7 anos	24.056	24.056	24.056	24.056
Marca	2 anos	8.591	8.591	8.591	8.591
Amortização mais valia		(31.279)	(28.702)	(31.279)	(28.702)
<b>Intangíveis oriundos da aquisição da Flex Cobrança</b>		<b>1.368</b>	<b>3.945</b>	<b>1.368</b>	<b>3.945</b>
Carteira de clientes	7 anos	1.688	1.688	1.688	1.688
Marca	2 anos	28	28	28	28
Amortização mais valia		(1.160)	(907)	(1.160)	(907)
<b>Intangíveis oriundos da aquisição da Primius</b>		<b>556</b>	<b>809</b>	<b>556</b>	<b>809</b>
Carteira de clientes	13 anos	-	-	13.071	13.071
Marca	8 anos	-	-	2.921	2.921
Software	7 anos	-	-	5.033	5.033
Acordo de não competição		-	-	2.638	2.638
Amortização acumulada		-	-	(6.991)	(5.084)
<b>Intangíveis oriundos da aquisição da Code7</b>		<b>-</b>	<b>-</b>	<b>16.672</b>	<b>18.579</b>
Softwares – licenças de uso	5 anos	22.642	21.942	22.748	21.992
Desenvolvimento de softwares – custo	5 anos	25.588	23.808	35.776	28.409
Cessão de carteira de clientes	5 anos	4.521	4.521	4.521	4.521
Amortização acumulada		(29.680)	(22.877)	(31.329)	(23.512)
<b>Outros intangíveis</b>		<b>23.071</b>	<b>27.394</b>	<b>31.716</b>	<b>31.410</b>
		<b>57.209</b>	<b>64.362</b>	<b>99.499</b>	<b>103.930</b>

### MOVIMENTAÇÃO

	Controladora	Consolidado
<b>Saldo líquido em 31 de dezembro e 2019</b>	<b>68.155</b>	<b>108.177</b>
Adições	7.770	9.079
Amortização	(9.114)	(11.381)
<b>Saldo contábil líquido em 30 de setembro de 2020</b>	<b>66.811</b>	<b>105.875</b>
Custo histórico	116.068	159.993
Amortização acumulada	(49.257)	(54.118)
	<b>66.811</b>	<b>105.875</b>
<b>Saldo líquido em 31 de dezembro e 2020</b>	<b>64.362</b>	<b>103.930</b>
Adições	2.480	8.126
Amortização	(9.633)	(12.557)
<b>Saldo contábil líquido em 30 de setembro de 2021</b>	<b>57.209</b>	<b>99.499</b>
Custo histórico	119.328	170.258
Amortização acumulada	(62.119)	(70.759)
	<b>57.209</b>	<b>99.499</b>

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

▪ **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 nas combinações de negócios, os ágios oriundos da aquisição de controladas foram atribuídos aos segmentos de Cobrança e de Tecnologia.

O valor recuperável do ágio é determinado com base no cálculo do valor em uso utilizando as projeções dos fluxos de caixa com base em orçamento financeiro de cinco anos aprovados pela Administração e a taxa de desconto de 7,56% ao ano.

A Companhia efetua o teste de recuperabilidade anualmente no último trimestre e com base nas premissas utilizadas não identificou a necessidade de registro de perdas por redução ao valor recuperável desses ativos (impairment).

## 14. FORNECEDORES

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2021	31/12/2020	30/09/2021	31/12/2020
Fornecedores - materiais e serviços	10.105	13.431	10.591	13.614
Fornecedores - telefonia	2.439	6.527	2.439	6.527
	<b>12.544</b>	<b>19.958</b>	<b>13.030</b>	<b>20.141</b>

## 15. EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS

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

Modalidade	Encargos mensais	Encargos anuais	Vcto	Controladora/Consolidado	
				30/09/2021	31/12/2020
<b>Moeda nacional</b>					
Arrendamentos	0,64% a.m. (eq. CDI + 0,45%)	7,91% a.a. (eq. CDI + 5,48%)	2022	3.744	4.791
Finame	0,52% a.m. (eq. CDI + 0,33%)	6,42% a.a. (eq. CDI + 4,02%)	2021	-	19
Capital de giro	0,56% a.m. (eq. CDI + 0,37%)	6,90% a.a. (eq. CDI + 4,49%)	2023	85.980	95.098
Debêntures	0,60% a.m. (eq. CDI + 0,41%)	7,39% a.a. (eq. CDI + 4,97%)	2023	72.657	72.301
<b>Total moeda nacional</b>				<b>162.381</b>	<b>172.209</b>
<b>Moeda estrangeira <sup>1</sup></b>					
Capital de giro – USD				11.610	17.788
Total moeda estrangeira		Libor + 3,6% a.a.	2022	<b>11.610</b>	<b>17.788</b>
<b>Total</b>				<b>173.991</b>	<b>189.997</b>
Circulante				103.845	51.964
Não circulante				70.146	138.033

(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.

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

	Controladora/Consolidado	
	30/09/2021	31/12/2020
Até 1 ano	103.845	51.964
Entre 1 e 3 anos	70.146	133.990
Entre 3 e 5 anos	-	4.043
	<b>173.991</b>	<b>189.997</b>

#### ■ MOVIMENTAÇÃO DE SALDO

A movimentação dos saldos de empréstimos está apresentada abaixo:

	Controladora/Consolidado	
	30/09/2021	31/12/2020
Saldo inicial	189.997	170.798
Adições	23.758	110.724
Juros incorridos	9.584	15.377
Juros pagos	(8.455)	(18.082)
Amortizações	(40.893)	(88.820)
<b>Saldo final</b>	<b>173.991</b>	<b>189.997</b>

#### ■ CLÁUSULAS RESTRITIVAS

Em 30 de setembro de 2021, a Companhia apresenta contratos de capital de giro e debêntures 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 < 3,50
- EBITDA/ Despesa financeira > 1,50
- Liquidez Corrente > 0,80

O compromisso com a liquidez corrente deve ser apurado trimestralmente conforme estabelecido em contrato, e os demais compromissos são apurados anualmente. Em 30 de setembro de 2021 a liquidez corrente não ultrapassou o limite das cláusulas restritivas.

#### ■ GARANTIAS

Os contratos de arrendamentos possuem garantias através de alienação fiduciária dos bens em escopo nos contratos de arrendamento. 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	
	30/09/2021	31/12/2020
<b>CIRCULANTE</b>		
Caixa e aplicações financeiras	1.298	1.117
Contas a receber	31.400	35.600
<b>NÃO CIRCULANTE</b>		
Equipamentos de informática	4.670	6.632
<b>TOTAL DE ATIVOS DADOS COMO GARANTIA</b>	<b>37.368</b>	<b>43.349</b>

#### ■ EMISSÃO DE DEBÊNTURES

Em fevereiro de 2020, a Companhia efetuou oferta pública com esforços restritos de distribuição da 1ª emissão de debêntures simples, não conversíveis em ações, da espécie com garantia real, em 2 (duas) séries.

Foram emitidas 73.000 (setenta e três mil) Debêntures, sendo: (i) 23.000 (vinte e três mil) Debêntures da Primeira Série (“Debêntures da Primeira Série”), e (ii) 50.000 (cinquenta mil)

Debêntures da Segunda Série (“Debêntures da Segunda Série”). O valor total da Emissão foi de R\$73.000.000,00 (setenta e três milhões de reais), na data de emissão.

O prazo das Debêntures da Primeira Série é de 33 (trinta e três) meses e o prazo das Debêntures da Segunda Série é de 42 (quarenta e dois) meses, contados da data de emissão, vencendo-se, portanto, em novembro de 2022 e agosto de 2023, respectivamente.

A controlada Code7 Software e Plataformas de Tecnologias Ltda. é garantidora da operação. Adicionalmente, como garantias da operação foram arrolados os seguintes bens:

(a) Cessão fiduciária e promessa de cessão, pela Emissora, de: (i) a totalidade dos direitos creditórios performados de titularidade da Emissora, principais e acessórios, decorrentes de serviços já prestados pela Emissora a clientes locais, faturados e vinculados a notas fiscais emitidas, mas ainda não recebidos, conforme relatório a ser enviado pela Emissora ao Agente Fiduciário; (ii) a totalidade dos direitos creditórios performados de titularidade da Emissora, principais e acessórios, decorrentes de serviços já prestados pela Emissora a clientes locais, mas ainda não faturados, conforme relatório a ser enviado pela Emissora ao Agente Fiduciário; (iii) a totalidade dos direitos creditórios performados de titularidade da Emissora, principais e acessórios, decorrentes de comissionamento por parcelamentos e renegociações já realizados a clientes locais da Emissora, mas ainda não recebidos, conforme relatório a ser enviado pela Emissora ao Agente Fiduciário; (iv) a totalidade dos direitos creditórios não performados de titularidade da Emissora, atuais ou futuros, decorrentes de serviços a serem prestados pela Emissora no âmbito de contratos celebrados junto a clientes locais, conforme relatório a ser enviado pela Emissora ao Agente Fiduciário; e (v) todos (a) os recursos e direitos detidos pela Emissora com relação à Conta Vinculada (conforme definido na Escritura de Emissão), observado o disposto no Contrato de Cessão Fiduciária, na qual deverá ser depositada a totalidade dos recursos recebidos em decorrência da Cessão Fiduciária (conforme abaixo definida), e (b) demais valores creditados ou depositados na Conta Vinculada, inclusive os recursos da Emissão, valores objeto de ordens de pagamento, eventuais ganhos e rendimentos oriundos de Investimentos Permitidos realizado com os valores depositados na Conta Vinculada, assim como o produto do resgate ou da alienação de referidos Investimentos Permitidos (conforme definido na Escritura de Emissão), os quais passarão a integrar automaticamente a Cessão Fiduciária, independentemente de onde se encontrarem, mesmo que em trânsito ou em processo de compensação bancária (sendo itens (i) a (v) doravante denominados “Cessão Fiduciária”);

(b) penhor sobre equipamentos de propriedade da Emissora (“Penhor de Equipamentos”); e

(c) penhor sobre ativos de propriedade intelectual de titularidade da Garantidora (“Penhor sobre Ativos de Propriedade Intelectual” e, em conjunto com Cessão Fiduciária e Penhor de Equipamentos, “Garantias”).

O valor contábil das garantias prestadas está demonstrado a seguir:

**(a) Penhor de equipamentos**

	<b>Valor original</b>	<b>Depreciação acumulada</b>	<b>Valor contábil</b>
Móveis e utensílios (NOTA 12)	14.115	(8.744)	5.371
Máquinas e equipamentos (NOTA 12)	8.698	(4.928)	3.770
Equipamentos de processamento de dados (NOTA 12)	49.035	(41.666)	7.369

**(b) Penhor sobre ativos de propriedade intelectual**

	Valor original	Depreciação acumulada	Valor contábil
Software Code7 (NOTA 13)	5.033	(1.977)	3.056
Marca Code7 (NOTA 13)	2.921	(446)	2.475

- 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 30 de setembro de 2021, totalizam R\$ 11.610 (2020 – R\$ 17.788).

Os saldos apurados oriundos dessas operações estão apresentados a seguir:

	Controladora/Consolidado	
	30/09/2021	31/12/2020
Ativo Circulante	-	-
Passivo Circulante	(774)	(2.167)
<b>Exposição líquida</b>	<b>(774)</b>	<b>(2.167)</b>

## 16. OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2021	31/12/2020	30/09/2021	31/12/2020
Salários e honorários	15.445	15.877	17.432	16.578
Encargos sociais	7.833	4.273	8.678	4.073
Provisão de férias e 13º salário	34.153	20.185	37.067	21.532
	<b>57.431</b>	<b>40.335</b>	<b>63.177</b>	<b>42.183</b>

## 17. OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS

- OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS**

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2021	31/12/2020	30/09/2021	31/12/2020
PIS e COFINS a recolher	8.531	5.529	8.772	5.745
ISS a recolher	8.861	8.866	9.088	8.922
INSS a recolher	6.814	5.550	6.837	6.217
Parcelamento de PIS e COFINS	34.944	25.538	34.994	25.538
Parcelamento de ISS	30.741	21.670	30.741	21.670
Parcelamento de CPRB	30.587	23.954	30.816	23.954
Parcelamento de INSS	11.923	14.354	11.923	14.354
Parcelamento de FGTS	-	225	18	243
	<b>132.401</b>	<b>105.686</b>	<b>133.189</b>	<b>106.643</b>
Circulante	44.598	37.155	45.166	38.112
Não circulante	87.803	68.531	88.023	68.531

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

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2021	31/12/2020	30/09/2021	31/12/2020
Imposto de renda e contribuição social	-	-	29	-
IRRF a recolher	1.064	1.581	1.428	1.896
Parcelamento de IRPJ e CSLL	2.560	3.298	2.560	3.298
	<b>3.624</b>	<b>4.879</b>	<b>4.017</b>	<b>5.194</b>
Circulante	2.275	2.565	2.668	2.880
Não circulante	1.349	2.314	1.349	2.314

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

	Controladora	
	30/09/2021	31/12/2020
<b>Créditos fiscais diferidos</b>		
Prejuízos fiscais de imposto de renda e base negativa contribuição social	31.465	26.092
<b>Diferenças temporárias</b>		
Provisão para contingências	1.555	1.550
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	297	392
Despesas com SWAP	617	617
Amortização aquisição Code7	2.161	1.729
AVP	505	146
<b>Ativo diferido total</b>	<b>36.600</b>	<b>30.526</b>
<b>Débitos fiscais diferidos</b>		
Amortização fiscal do ágio	(9.492)	(7.679)
Compra vantajosa	(86)	(115)
<b>Passivo diferido total</b>	<b>(9.578)</b>	<b>(7.794)</b>
(-) Diferido não contabilizado	(4.290)	-
<b>Imposto de renda e contribuição social diferidos ativos</b>	<b>22.732</b>	<b>22.732</b>

	Consolidado	
	30/09/2021	31/12/2020
<b>Créditos fiscais diferidos</b>		
Prejuízos fiscais de imposto de renda e base negativa contribuição social	32.099	26.443
<b>Diferenças temporárias</b>		
Provisão para contingências	1.555	1.550
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	297	392
Despesas com SWAP	617	617
Amortização aquisição Code7	2.161	1.729
AVP	505	146
<b>Ativo diferido total</b>	<b>37.234</b>	<b>30.877</b>
<b>Débitos fiscais diferidos</b>		
Amortização fiscal do ágio	(9.492)	(7.679)
Compra vantajosa	(86)	(105)
<b>Passivo diferido total</b>	<b>(9.578)</b>	<b>(7.794)</b>
(-) Diferido não contabilizado	(4.573)	-
<b>Imposto de renda e contribuição social diferidos ativos</b>	<b>23.083</b>	<b>23.083</b>

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

	<b>Controladora</b>	
	<b>30/09/2021</b>	<b>31/12/2020</b>
Saldo no início do período	22.732	12.656
Imposto diferido reconhecido no resultado de período	-	10.076
<b>Saldo no final do período</b>	<b>22.732</b>	<b>22.732</b>

  

	<b>Consolidado</b>	
	<b>30/09/2021</b>	<b>31/12/2020</b>
Saldo no início do período	23.083	12.656
Imposto diferido reconhecido no resultado de período	-	10.427
<b>Saldo no final do período</b>	<b>23.083</b>	<b>23.083</b>

As projeções preparadas pela Administração da Companhia, que demonstram o saldo de créditos tributários registrado contabilmente em 30 de setembro de 2021 será absorvido por lucros tributáveis futuros em um período não superior a 10 anos.

#### ■ PARCELAMENTO DE PIS E COFINS

A Companhia realizou parcelamentos de PIS/COFINS no ano de 2018 totalizando R\$ 1.997, no ano de 2019 totalizando R\$ 9.463 e no ano de 2020 totalizando R\$ 17.980. Adicionalmente em 2021 realizou novos parcelamentos no 2º trimestre, totalizando R\$ 9.822 e no 3º trimestre totalizando R\$ 3.916.

	<b>Parcelamento não previdenciário</b>				
	<b>Data adesão</b>	<b>Parcelas</b>	<b>Parcelas em aberto</b>	<b>Dívida parcelada</b>	<b>Saldo em 30/09/2021</b>
Parcelamento nº 19679-405.104/2018-08	18/06/2018	60	22	1.997	763
Parcelamento nº 10880-748.825/2019-12	16/12/2019	60	40	7.478	4.968
Parcelamento nº 10880.749.558/2019-09	26/12/2019	60	40	1.986	1.342
Parcelamento nº 13811-720.231/2020-92	10/02/2020	60	42	1.848	1.284
Parcelamento nº 11610.720.959/2020-55	09/06/2020	60	46	5.753	4.356
Parcelamento nº 18186-722.717/2020-01	23/10/2020	60	50	6.823	6.314
Parcelamento nº 18186-722.842/2020-11	09/11/2020	60	51	1.706	1.428
Parcelamento nº 18186-723.060/2020-91	09/12/2020	60	52	1.850	1.579
Parcelamento nº 18186-720.572/2021-86	09/04/2021	60	54	5.823	5.333
Parcelamento nº 18186.720.929/2021-26	16/06/2021	60	56	3.999	3.777
Parcelamento nº 18186-721.242/2021-16	29/07/2021	60	57	1.969	1.887
Parcelamento nº 18186-721.489/2021-24	02/09/2021	60	59	1.947	1.913
				<b>43.179</b>	<b>34.944</b>

O saldo devedor deste parcelamento é atualizado mensalmente pela Taxa Selic.

#### ■ PARCELAMENTO DE CPRB

A Companhia realizou parcelamentos de CPRB no ano de 2018 totalizando R\$ 3.247, no ano de 2019 totalizando R\$ 6.386 e no ano de 2020 totalizando R\$ 17.703. Adicionalmente em 2021 realizou novos parcelamentos, no 2º trimestre, totalizando R\$ 9.678 e no 3º trimestre totalizando R\$ 3.345.



Parcelamento não previdenciário					
	Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	Saldo em 30/09/2021
Parcelamento nº 19679-405.104/2018-08	18/06/2018	60	22	3.247	1.240
Parcelamento nº 10880-748.828/2019-56	16/12/2019	60	40	4.885	3.246
Parcelamento nº 10880.749.436/2019-12	26/12/2019	60	40	1.501	998
Parcelamento nº 13811-720.216/2020-44	10/02/2020	60	42	1.765	1.227
Parcelamento nº 18186-722.717/2020-01	23/10/2020	60	50	12.824	10.531
Parcelamento nº 18186-723.060/2020-91	09/12/2020	60	52	3.114	2.657
Parcelamento nº 18186-720.572/2021-86	09/04/2021	60	55	4.786	2.822
Parcelamento nº 18186.720.929/2021-26	16/06/2021	60	57	3.287	3.105
Parcelamento nº 18186.721.040/2021-66	30/06/2021	60	57	1.605	1.516
Parcelamento nº 18186-721.242/2021-16	29/07/2021	60	58	1.657	1.588
Parcelamento nº 18186-721489/2021-24	02/09/2021	60	59	1.688	1.657
				<b>40.359</b>	<b>30.587</b>

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

#### ■ PARCELAMENTO DE INSS

A Companhia realizou parcelamentos previdenciários em 2019 totalizando R\$ 15.475. Em 2020 realizou parcelamentos, cujo valor da dívida parcelada totalizou R\$ 5.750.

Parcelamento Previdenciário					
	Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	Saldo em 30/09/2021
Parcelamento nº 90841200035269431982	26/09/2019	60	37	1.244	652
Parcelamento nº 90831200035269421935	26/09/2019	60	37	2.895	1.519
Parcelamento nº 100821200035269000000	26/09/2019	60	37	2.654	1.392
Parcelamento nº 10880-748.834/2019-11	16/12/2019	60	40	608	343
Parcelamento nº 10880.749.438/2019-01	26/12/2019	60	40	1.069	602
Parcelamento nº 13811-720.219/2020-88	10/02/2020	60	42	663	400
Parcelamento nº 10880-748.831/2019-70	16/12/2019	60	40	1.463	824
Parcelamento nº 10880.749437/2019-59	26/12/2019	60	40	1.947	1.097
Parcelamento nº 13811-720.218/2020-33	10/02/2020	60	42	1.361	802
Parcelamento nº 10880-748.836/2019-01	16/12/2019	60	40	1.297	730
Parcelamento nº 10880.749.439/2019-48	26/12/2019	60	40	2.299	1.295
Parcelamento nº 13811-720.217/2020-99	10/02/2020	60	42	1.253	714
Parcelamento nº 11610.720.957/2020-66	28/05/2020	60	45	2.473	1.553
				<b>21.226</b>	<b>11.923</b>

#### ■ PARCELAMENTO DE ISS

A Companhia aderiu aos Programas de Parcelamento Incentivado - PPI em 2015 totalizando R\$ 6.292. Adicionalmente no 3º trimestre de 2021, realizou novo parcelamento PPI, totalizando em R\$ 17.444 e é composto pelo saldo devedor dos seguintes parcelamentos PAT: 3.136.155-2, 3.136.272-9, 3.144.211-0, 3.146.307-0, 3.147.085-8, 3.148.019-5, 3.149.415-3 e 3.151.395-6.

Programas de Parcelamento Incentivado - PPI						
	Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	Saldo em 30/09/2021	
	Parcelamento nº 2737377-0	25/11/2015	120	57	2.644	1.246
	Parcelamento nº 2275089-4	20/01/2015	120	47	3.648	1.124
	Parcelamento nº 3849196-6	29/09/2021	120	119	17.444	17.246
				<b>23.736</b>	<b>19.616</b>	

A Flex Gestão de Relacionamentos S/A, aderiu ao Parcelamento Administrativo de Débitos Tributários – PAT junto à Prefeitura de São Paulo, nos termos a seguir:

Parcelamento Administrativo de Débitos Tributários - PAT						
	Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	Saldo em 30/09/2021	
	Parcelamento nº 3137038-1	22/06/2018	60	22	281	70
	Parcelamento nº 3152020-3	28/05/2021	60	56	4.938	3.938
	Parcelamento nº 3190940-0	19/08/2021	60	58	4.779	3.947
				<b>9.997</b>	<b>7.955</b>	

A Companhia aderiu parcelamentos referente ao Programa Municipal de Adimplemento Permanente Administrativo – PAP junto à Prefeitura de Florianópolis, nos termos a seguir:

Programa Municipal de Adimplemento Permanente Administrativo - PAP						
	Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	Saldo em 30/09/2021	
	Parcelamento nº 013.364/19	19/09/2019	96	73	316	238
	Parcelamento nº 013.362/19	19/09/2019	96	73	732	537
	Parcelamento nº 017.187/19	11/12/2019	60	40	885	560
	Parcelamento nº 017.661/19	11/12/2019	60	40	260	166
	Parcelamento nº 005.631/20	25/06/2020	96	82	1.254	1.045
	Parcelamento nº 005.841/20	07/07/2020	96	83	618	521
				<b>4.065</b>	<b>3.067</b>	

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

A Companhia realizou parcelamento junto à Prefeitura de Palhoça, nos termos a seguir:

Parcelamento Lei 5.172/66 – ISS PDA						
	Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	Saldo em 30/09/2021	
	Parcelamento nº 353864	06/02/2020	36	18	232	103
				<b>232</b>	<b>103</b>	

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

#### ■ PARCELAMENTO DE IRPJ E CSLL

A Flex Análise de Crédito e Cobrança Ltda. (controlada incorporada em 2017) aderiu ao Programa REFIS da Crise Lei nº 12.996/2014, nos termos a seguir:

REFIS da Crise Lei 12.996/14					
	Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	Saldo em 30/09/2021
REFIS da Crise Lei 12.996/14	21/08/2014	120	36	7.918	2.560
				<b>7.918</b>	<b>2.560</b>

#### ■ CRONOGRAMA DE VENCIMENTOS

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

	Em 30 de setembro de 2021				
	Menos de um ano	Entre um e três anos	Entre três e cinco anos	Acima de cinco anos	Total
<b>Controladora/Consolidado</b>	25.856	50.284	25.586	9.029	<b>110.755</b>

  

	Em 31 de dezembro de 2020				
	Menos de um ano	Entre um e três anos	Entre três e cinco anos	Acima de cinco anos	Total
<b>Controladora/Consolidado</b>	19.540	37.585	23.649	-	<b>80.774</b>

## ■ 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	
	30/09/2021	31/12/2020
Provisões para riscos cíveis, tributários e trabalhistas	1.720	1.623
Depósitos judiciais	(5.357)	(4.430)
<b>Risco líquido</b>	<b>(3.637)</b>	<b>(2.807)</b>

  

	Consolidado	
	30/09/2021	31/12/2020
Provisões para riscos cíveis, tributários e trabalhistas	1.720	1.623
Depósitos judiciais	(5.367)	(4.440)
<b>Risco líquido</b>	<b>(3.647)</b>	<b>(2.817)</b>

Os depósitos judiciais representam ativos restritos da Companhia e estão relacionados (i) a quantias depositadas e mantidas em juízo até a solução dos litígios aos quais estão relacionados e (ii) a litígios que já foram encerrados, e a Companhia encontra-se em processo de solicitar a recuperação desses montantes em juízo. 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
<b>Saldo em 31 de dezembro de 2019</b>	<b>1.594</b>
Adições realizadas no período	29
<b>Saldo em 31 de dezembro de 2020</b>	<b>1.623</b>
Adições realizadas no período	97
<b>Saldo em 30 de setembro de 2021</b>	<b>1.720</b>

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 30 de setembro de 2021 a Companhia possuía o montante de R\$ 455 (R\$ 696 em 31 de dezembro de 2020) 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 30 de setembro de 2021, 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 30 de Junho de 2021	3.248	65.000	65.000
<b>Em 30 de Junho de 2021</b>	<b>3.248</b>	<b>65.000</b>	<b>65.000</b>

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%
	<b>3.248</b>	<b>100,00%</b>

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.

#### **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.

### **19.3. DIVIDENDOS**

Tendo em vista que foi apurado prejuízo no período findo de 30 de setembro de 2021, não houve proposta de distribuição de dividendos

## **20. RECEITA OPERACIONAL**

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

	<b>Controladora</b>		<b>Consolidado</b>	
	<b>30/09/2021</b>	<b>30/09/2020</b>	<b>30/09/2021</b>	<b>30/09/2020</b>
Receita bruta	432.355	395.334	442.538	402.739
Impostos sobre vendas	(43.802)	(39.333)	(45.095)	(40.347)
<b>Receita operacional líquida</b>	<b>388.553</b>	<b>356.001</b>	<b>397.443</b>	<b>362.392</b>

## **21. CUSTOS E DESPESAS POR NATUREZA E FUNÇÃO**

	<b>Controladora</b>		<b>Consolidado</b>	
	<b>30/09/2021</b>	<b>30/09/2020</b>	<b>30/09/2021</b>	<b>30/09/2020</b>
Despesas com pessoal	(274.957)	(253.276)	(287.381)	(259.544)
Depreciação e amortização	(29.120)	(28.995)	(32.138)	(31.370)
Material de consumo	(6.159)	(5.626)	(6.159)	(5.626)
Serviços de terceiros	(53.470)	(55.680)	(51.302)	(54.118)
Outros gastos de operação	(9.490)	(13.770)	(9.913)	(13.938)
<b>Total</b>	<b>(373.196)</b>	<b>(357.347)</b>	<b>(386.893)</b>	<b>(364.596)</b>
Custos dos serviços prestados	(269.674)	(247.983)	(279.355)	(251.890)
Despesas com vendas	(772)	(755)	(809)	(761)
Despesas administrativas e gerais	(105.073)	(104.955)	(109.005)	(108.290)
Outras receitas (despesas operacionais)	2.323	(3.654)	2.276	(3.655)
<b>Total</b>	<b>(373.196)</b>	<b>(357.347)</b>	<b>(386.893)</b>	<b>(364.596)</b>

## 22. RECEITAS E DESPESAS FINANCEIRAS

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2021	30/09/2020	30/09/2021	30/09/2020
Juros sobre empréstimos	(5.437)	(9.189)	(5.437)	(9.189)
Despesas bancárias / IOF	(1.792)	(2.580)	(1.792)	(2.580)
Juros sobre arrendamentos	(1.776)	(2.907)	(1.776)	(2.907)
Juros sobre parcelamentos tributários	(9.359)	(3.384)	(9.359)	(3.384)
Juros sobre debêntures	(4.147)	(3.468)	(4.147)	(3.468)
Variação cambial	-	(3.164)	-	(3.164)
Descontos concedidos	(1.263)	(1.253)	(1.472)	(1.256)
Outras	(3.106)	(2.622)	(3.189)	(2.642)
<b>Despesas financeiras</b>	<b>(26.880)</b>	<b>(28.567)</b>	<b>(27.172)</b>	<b>(28.590)</b>
Juros sobre aplicações financeiras	369	1.235	380	1.236
Variação cambial	665	1.885	665	1.885
Descontos obtidos	49	462	49	463
Outras	62	81	87	235
<b>Receitas financeiras</b>	<b>1.145</b>	<b>3.663</b>	<b>1.181</b>	<b>3.819</b>
	<b>(25.735)</b>	<b>(24.904)</b>	<b>(25.991)</b>	<b>(24.771)</b>

## 23. IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2021	30/09/2020	30/09/2021	30/09/2020
Prejuízo antes do imposto de renda e contribuição social	(15.471)	(27.227)	(15.441)	(26.974)
Alíquota fiscal combinada - %	34	34	34	34
<b>Imposto de renda e contribuição social pela alíquota fiscal combinada</b>	<b>5.260</b>	<b>9.257</b>	<b>5.250</b>	<b>9.171</b>
<b>Exclusões permanentes</b>				
Equivalência patrimonial	(1.083)	316	-	-
Outros	113	(71)	(707)	79
Imposto de renda e contribuição social diferido ativo não reconhecido	(4.290)	-	(4.573)	-
<b>Efeito dos impostos no resultado</b>	<b>-</b>	<b>9.502</b>	<b>(30)</b>	<b>9.250</b>
Corrente	-	-	(30)	(264)
Diferido	-	9.502	-	9.514
<b>Alíquota efetiva</b>	<b>-</b>	<b>35</b>	<b>-</b>	<b>34</b>

## 24. PREJUÍZO POR AÇÃO

O prejuízo por ação, básico, foi calculado com base no resultado atribuível aos acionistas controladores da Companhia no período findo em 30 de setembro de 2021 e a respectiva quantidade média de ações ordinárias em circulação, comparativamente com o mesmo período de 2020 conforme quadro abaixo:

	Controladora/Consolidado	
	30/09/2021	30/09/2020
Resultado atribuível aos acionais da Companhia	(15.471)	(17.725)
Média ponderada da quantidade de ações (em milhares)	3.248	3.248
<b>Resultado básico e diluído por ação em R\$</b>	<b>(4,76)</b>	<b>(5,46)</b>

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

## 25. COBERTURAS DE SEGUROS

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

Em 30 de setembro de 2021, a cobertura de seguros era de R\$ 120.150 (R\$ 120.150 em 31 de dezembro de 2020) para danos materiais e responsabilidade civil.

## 26. SALDOS E TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS

A Companhia não possui saldo de contas a pagar (fornecedores) na controladora relativo a transações com partes relacionadas no período findo em 30 de setembro de 2021. A Companhia possui saldo de adiantamento na controladora, devido a saldos bloqueados em conta garantia na controlada, conforme demonstrado a seguir:

	30/09/2021	30/09/2020
Adiantamento a controlada	6.936	3.611
Outras contas a receber da controlada	519	-
Fornecedores a pagar para controlada	-	-
<b>Total</b>	<b>7.455</b>	<b>3.611</b>

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:

	Controladora/Consolidado	
	30/09/2021	30/09/2020
Salários e outros benefícios de curto prazo a Administração	3.000	3.611

## 27. ARRENDAMENTOS

A Companhia adotou o CPC 06 (R2) / IFRS 16 para contratos que foram anteriormente identificados como arrendamentos que utilizavam o CPC 06 (R1). Portanto, a Companhia não aplicará a norma a contratos que não tenham sido previamente identificados como contratos que contenham um arrendamento nos termos do CPC 06 (R1).

A Companhia optou por utilizar as isenções propostas pela norma para contratos de arrendamento cujo prazo se encerre em 12 meses a partir da data da adoção inicial, e contratos de arrendamento cujo ativo objeto seja de baixo valor. A Companhia possui arrendamentos de determinados equipamentos de informática destinados à operação, os quais já estavam sendo contabilizados na forma da referida Norma, não requerendo, portanto, adoção inicial.

Dos contratos que foram escopo do IFRS 16, a Administração da Companhia considerou como componente de arrendamento somente o valor mínimo fixo para fins de mensuração do passivo de arrendamento. A mensuração do passivo de arrendamento corresponde ao total de pagamentos futuros de arrendamento e aluguéis, ajustado a valor presente, considerando a taxa nominal de desconto.

Durante o ano de 2018, a Companhia efetuou uma avaliação detalhada do impacto do CPC 06 (R2), havendo adoção à Norma a partir de 01/01/2019. A taxa incremental de captação, utilizada pela Companhia para desconto, é composta pela taxa média de captação da Companhia, somado ao risco de crédito país e ajustada por um spread de risco do ativo subjacente. A posição dos arrendamentos é demonstrada a seguir:

	Controladora/Consolidado	
	30/09/2021	31/12/2020
<i>Impacto sobre o balanço patrimonial - aumento (redução):</i>		
<b>Ativos</b>		
Imobilizado (ativos de direito de uso)		
Custo histórico	40.933	34.688
(-) Depreciação Acumulada	(23.254)	(16.948)
<b>Total do ativo (nota 12)</b>	<b>17.679</b>	<b>17.740</b>
<b>Passivos</b>		
Arrendamentos operacionais – circulante	7.161	7.914
Arrendamentos operacionais - não circulante	12.359	11.778
<b>Total do passivo</b>	<b>19.520</b>	<b>19.692</b>

A movimentação dos ativos de direito de uso no período findo em 30 de setembro de 2021 está abaixo apresentada:

Ativo de direito de uso	Controladora/Consolidado	
	30/09/2021	31/12/2020
Direito de uso	17.740	26.684
Adições	7.255	1.651
Baixas	(481)	(570)
Depreciação do ativo de direito de uso	(6.835)	(10.025)
<b>Saldo final</b>	<b>17.679</b>	<b>17.740</b>



A movimentação do passivo de arrendamento no período findo em 30 de setembro de 2021 está abaixo apresentada:

Passivo de arrendamento	Controladora/Consolidado	
	30/09/2021	31/12/2020
Passivo de arrendamento	19.692	26.968
Adições	7.255	1.651
Baixas	(553)	(570)
Atualização monetária (AVP)	1.776	3.736
Pagamentos	(8.650)	(12.093)
<b>Saldo final</b>	<b>19.520</b>	<b>19.692</b>

Apresentamos a seguir o cronograma de vencimentos dos arrendamentos:

	Controladora/Consolidado
Até 1 ano	7.161
Entre 1 e 3 anos	8.305
Entre 3 e 5 anos	4.054
<b>Saldo em 30 de setembro 2021</b>	<b>19.520</b>

## 28. TRANSAÇÕES QUE NÃO AFETARAM CAIXA

Os saldos que não impactaram caixa no período findo em 30 de setembro de 2021, estão abaixo apresentados e são oriundos dos arrendamentos, conforme nota 12:

Transações que não afetaram caixa	Controladora/Consolidado	
	30/09/2021	30/09/2020
Arrendamentos	7.255	-
<b>Total</b>	<b>7.255</b>	<b>-</b>

## Pareceres e Declarações / Relatório da Revisão Especial - Sem Ressalva

Relatório sobre a revisão de informações trimestrais

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

### Introdução

Revisamos as informações contábeis intermediárias, individuais e consolidadas, da Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (a “Companhia”), contidas no Formulário de Informações Trimestrais (“ITR”), referente ao trimestre findo em 30 de setembro de 2021, que compreendem o balanço patrimonial em 30 de setembro de 2021, e as respectivas demonstrações do resultado, do resultado abrangente, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o trimestre findo naquela data, incluindo as notas explicativas.

A Administração é responsável pela elaboração das informações contábeis intermediárias individuais e consolidadas de acordo com a NBC TG 21 – Demonstração Intermediária e com a norma internacional IAS 34 – Interim Financial Reporting, emitida pelo International Accounting Standards Board (IASB), assim como pela apresentação dessas informações de forma condizente com as normas expedidas pela Comissão de Valores Mobiliários, aplicáveis à elaboração das Informações Trimestrais (ITR). Nossa responsabilidade é a de expressar uma conclusão sobre essas informações contábeis intermediárias com base em nossa revisão.

### Alcance da revisão

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

### Conclusão sobre as informações intermediárias individuais e consolidadas

Com base em nossa revisão, não temos conhecimento de nenhum fato que nos leve a acreditar que as informações contábeis intermediárias, individuais e consolidadas, incluídas nas informações trimestrais acima referidas, não foram elaboradas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com a NBC TG 21 e a IAS 34 aplicáveis à elaboração de Informações Trimestrais (ITR) e apresentadas de forma condizente com as normas expedidas pela Comissão de Valores Mobiliários.

### Outros assuntos

#### Demonstrações do valor adicionado

As informações trimestrais acima referidas incluem as Demonstrações do Valor Adicionado (DVA), individual e consolidada, referentes ao período de nove meses findo em 30 de setembro de 2020, elaboradas sob a responsabilidade da Administração da Companhia e apresentadas como informação suplementar para fins de IAS 34. Essas demonstrações foram submetidas a procedimentos de revisão executados em conjunto com a revisão das informações trimestrais, com o objetivo de concluir se elas estão conciliadas com as informações contábeis intermediárias e registros contábeis, conforme aplicável, e se sua forma e conteúdo estão de acordo com os critérios definidos na NBC TG 09 – Demonstração do Valor Adicionado. Com base em nossa revisão, não temos conhecimento de nenhum fato que nos leve a acreditar que essas demonstrações do valor adicionado não foram elaboradas, em todos os aspectos relevantes, segundo os critérios definidos nessa Norma e de forma consistente em relação às informações contábeis intermediárias individuais e consolidadas tomadas em conjunto.

Blumenau, 16 de novembro de 2021.

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 período encerrado em 30 de setembro de 2021, emitidos pela Ernst&Young Auditores Independentes S/S; e

(ii) reviram, discutiram e concordam com as informações financeiras intermediárias referentes ao período encerrado em 30 de setembro de 2021

São Paulo, SP, 16 de novembro de 2021.

**CARLOS ALBERTO FERREIRA DA SILVA**  
Diretor Presidente

**DANIEL DE ANDRADE GOMES**  
Diretor Administrativo, Financeiro e de Relações com Investidores

**KLEBER TOBAL BONADIA**  
Diretor de Comercial

**JUARES CARLOS FERREIRA**  
Diretor de Operações

**ROBERTO CARLOS DARIVA**  
Diretor de Operações

**FABRIZIO CASTANHEIRA TORRES**  
Diretor de Operações

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

### **DECLARAÇÃO DA DIRETORIA**

Em atendimento ao disposto no inciso II do § 1º do artigo 29 e 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 informações financeiras intermediárias da Companhia referentes ao período encerrado em 30 de setembro de 2021, emitidos pela Ernst&Young Auditores Independentes S/S; e

(ii) reviram, discutiram e concordam com as informações financeiras intermediárias da Companhia, referentes ao período encerrado em 30 de setembro de 2021

São Paulo, SP, 16 de novembro de 2021.

**CARLOS ALBERTO FERREIRA DA SILVA**  
Diretor Presidente

**DANIEL DE ANDRADE GOMES**  
Diretor Administrativo, Financeiro e de Relações com Investidores

**KLEBER TOBAL BONADIA**  
Diretor de Comercial

**JUARES CARLOS FERREIRA**  
Diretor de Operações

**ROBERTO CARLOS DARIVA**  
Diretor de Operações

**FABRIZIO CASTANHEIRA TORRES**  
Diretor de Operações