

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 - 01/01/2022 à 30/09/2022	7
DMPL - 01/01/2021 à 30/09/2021	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 - 01/01/2022 à 30/09/2022	15
DMPL - 01/01/2021 à 30/09/2021	16
Demonstração de Valor Adicionado	17

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

Notas Explicativas	37
--------------------	----

Pareceres e Declarações

Relatório da Revisão Especial - Sem Ressalva	73
Declaração dos Diretores sobre as Demonstrações Financeiras	75
Declaração dos Diretores sobre o Relatório do Auditor Independente	76

Dados da Empresa / Composição do Capital

Número de Ações (Mil)	Trimestre Atual 30/09/2022
Do Capital Integralizado	
Ordinárias	3.248
Preferenciais	0
Total	3.248
Em Tesouraria	
Ordinárias	0
Preferenciais	0
Total	0

#Error

#Error

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Trimestre Atual 30/09/2022	Exercício Anterior 31/12/2021
1	Ativo Total	301.828	392.393
1.01	Ativo Circulante	163.555	217.173
1.01.01	Caixa e Equivalentes de Caixa	9.807	33.782
1.01.02	Aplicações Financeiras	4.319	5.051
1.01.02.02	Aplicações Financeiras Avaliadas a Valor Justo através de Outros Resultados Abrangentes	4.319	5.051
1.01.03	Contas a Receber	92.725	137.786
1.01.03.01	Clientes	92.725	137.786
1.01.06	Tributos a Recuperar	17.682	16.507
1.01.06.01	Tributos Correntes a Recuperar	17.682	16.507
1.01.06.01.01	Imposto de Renda e Contribuição Social a Compensar	10.390	9.321
1.01.06.01.02	Demais tributos a compensar	7.292	7.186
1.01.08	Outros Ativos Circulantes	39.022	24.047
1.01.08.03	Outros	39.022	24.047
1.01.08.03.01	Instrumentos Financeiros Derivativos	155	0
1.01.08.03.02	Outros créditos	11.290	12.233
1.01.08.03.03	Partes relacionadas	27.577	11.814
1.02	Ativo Não Circulante	138.273	175.220
1.02.01	Ativo Realizável a Longo Prazo	38.160	26.588
1.02.01.04	Contas a Receber	17.801	19.848
1.02.01.04.01	Clientes	17.801	19.848
1.02.01.09	Créditos com Partes Relacionadas	13.092	0
1.02.01.10	Outros Ativos Não Circulantes	7.267	6.740
1.02.01.10.03	Depósitos Judiciais	6.196	5.668
1.02.01.10.04	Outros Créditos	1.071	1.072
1.02.02	Investimentos	14.304	31.880
1.02.02.01	Participações Societárias	14.304	31.880
1.02.02.01.04	Outros Investimentos	14.304	31.880
1.02.03	Imobilizado	67.973	61.372
1.02.03.01	Imobilizado em Operação	67.820	61.194
1.02.03.03	Imobilizado em Andamento	153	178
1.02.04	Intangível	17.836	55.380
1.02.04.01	Intangíveis	17.836	55.380
1.02.04.01.02	Licenças de uso de softwares	33.442	21.799
1.02.04.01.03	Carteira de Clientes	1.367	1.367
1.02.04.01.04	Goodwill	32.214	32.214
1.02.04.01.05	Impairment	-49.187	0

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Trimestre Atual 30/09/2022	Exercício Anterior 31/12/2021
2	Passivo Total	301.828	392.393
2.01	Passivo Circulante	408.174	228.294
2.01.01	Obrigações Sociais e Trabalhistas	94.905	46.849
2.01.01.02	Obrigações Trabalhistas	94.905	46.849
2.01.02	Fornecedores	11.210	18.960
2.01.02.01	Fornecedores Nacionais	11.210	18.960
2.01.03	Obrigações Fiscais	184.081	51.529
2.01.03.01	Obrigações Fiscais Federais	122.553	37.794
2.01.03.01.01	Imposto de Renda e Contribuição Social a Pagar	2.309	2.794
2.01.03.01.02	Demais Obrigações Fiscais Federais	120.244	35.000
2.01.03.03	Obrigações Fiscais Municipais	61.528	13.735
2.01.04	Empréstimos e Financiamentos	106.251	100.320
2.01.04.01	Empréstimos e Financiamentos	66.969	69.786
2.01.04.01.01	Em Moeda Nacional	60.024	60.672
2.01.04.01.02	Em Moeda Estrangeira	6.945	9.114
2.01.04.02	Debêntures	39.282	30.534
2.01.05	Outras Obrigações	11.727	10.636
2.01.05.02	Outros	11.727	10.636
2.01.05.02.04	Aquisição de Controladas	1.979	2.714
2.01.05.02.05	Outras contas a pagar	3.184	1.292
2.01.05.02.06	Instrumentos financeiros derivativos	0	353
2.01.05.02.07	Arrendamentos mercantins	6.564	6.277
2.02	Passivo Não Circulante	76.962	179.917
2.02.01	Empréstimos e Financiamentos	15.339	62.605
2.02.01.01	Empréstimos e Financiamentos	2.878	19.757
2.02.01.01.01	Em Moeda Nacional	2.878	19.757
2.02.01.02	Debêntures	12.461	42.848
2.02.02	Outras Obrigações	47.972	115.467
2.02.02.02	Outros	47.972	115.467
2.02.02.02.03	Parcelamento de Tributos	5.277	104.104
2.02.02.02.05	Imposto de renda e contribuição social a recolher	1.451	1.267
2.02.02.02.06	Arrendamentos Mercantis	28.242	10.096
2.02.02.02.07	Investimentos	12.285	0
2.02.02.02.08	Fornecedores	717	0
2.02.03	Tributos Diferidos	11.457	0
2.02.03.01	Imposto de Renda e Contribuição Social Diferidos	11.457	0
2.02.04	Provisões	2.194	1.845
2.02.04.01	Provisões Fiscais Previdenciárias Trabalhistas e Cíveis	2.194	1.845
2.02.04.01.02	Provisões Previdenciárias e Trabalhistas	2.194	1.845
2.03	Patrimônio Líquido	-183.308	-15.818
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	-247.185	-79.695
2.03.06	Ajustes de Avaliação Patrimonial	-2.133	-2.133

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Trimestre Atual 01/07/2022 à 30/09/2022	Acumulado do Atual Exercício 01/01/2022 à 30/09/2022	Igual Trimestre do Exercício Anterior 01/07/2021 à 30/09/2021	Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2021 à 30/09/2021
3.01	Receita de Venda de Bens e/ou Serviços	91.102	311.602	129.482	388.553
3.02	Custo dos Bens e/ou Serviços Vendidos	-72.997	-241.648	-87.425	-269.674
3.03	Resultado Bruto	18.105	69.954	42.057	118.879
3.04	Despesas/Receitas Operacionais	-88.617	-169.798	-36.308	-108.615
3.04.01	Despesas com Vendas	-45	-175	-170	-772
3.04.02	Despesas Gerais e Administrativas	-33.680	-108.103	-33.438	-105.073
3.04.03	Perdas pela Não Recuperabilidade de Ativos	-49.187	-49.187	0	0
3.04.05	Outras Despesas Operacionais	-347	385	63	2.323
3.04.06	Resultado de Equivalência Patrimonial	-5.358	-12.718	-2.763	-5.093
3.05	Resultado Antes do Resultado Financeiro e dos Tributos	-70.512	-99.844	5.749	10.264
3.06	Resultado Financeiro	-19.580	-56.189	-8.727	-25.735
3.06.01	Receitas Financeiras	1.434	2.527	898	1.145
3.06.02	Despesas Financeiras	-21.014	-58.716	-9.625	-26.880
3.07	Resultado Antes dos Tributos sobre o Lucro	-90.092	-156.033	-2.978	-15.471
3.08	Imposto de Renda e Contribuição Social sobre o Lucro	-11.457	-11.457	0	0
3.08.02	Diferido	-11.457	-11.457	0	0
3.09	Resultado Líquido das Operações Continuadas	-101.549	-167.490	-2.978	-15.471
3.11	Lucro/Prejuízo do Período	-101.549	-167.490	-2.978	-15.471
3.99	Lucro por Ação - (Reais / Ação)				
3.99.01	Lucro Básico por Ação				
3.99.01.01	ON	-31,27	-51,57	-0,92	-4,76
3.99.02	Lucro Diluído por Ação				
3.99.02.01	ON	-31,27	-5.157	-0,92	-4,76

DFs Individuais / Demonstração do Resultado Abrangente

(Reais Mil)

Código da Conta	Descrição da Conta	Trimestre Atual 01/07/2022 à 30/09/2022	Acumulado do Atual Exercício 01/01/2022 à 30/09/2022	Igual Trimestre do Exercício Anterior 01/07/2021 à 30/09/2021	Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2021 à 30/09/2021
4.01	Lucro Líquido do Período	-101.549	-167.490	-2.978	15.471
4.03	Resultado Abrangente do Período	-101.549	-167.490	-2.978	15.471

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Acumulado do Atual Exercício 01/01/2022 à 30/09/2022	Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2021 à 30/09/2021
6.01	Caixa Líquido Atividades Operacionais	29.120	39.575
6.01.01	Caixa Gerado nas Operações	-4.665	29.388
6.01.01.01	Lucro antes do imposto de renda e contribuição social	-156.033	-15.471
6.01.01.02	Depreciação e amortização	25.421	29.120
6.01.01.03	Provisão para créditos de liquidação duvidosa	27	-330
6.01.01.04	Provisões	349	97
6.01.01.05	Instrumentos financeiros derivativos	-508	-1.393
6.01.01.06	Equivalência patrimonial	12.718	5.093
6.01.01.07	Juros e variação cambial líquida	20.393	12.344
6.01.01.08	Amortização arrendamentos mercantis - direito de uso	1.556	-72
6.01.01.09	Provisão de valor recuperável de ativos	49.187	0
6.01.01.10	Transferência intercompany	2.019	0
6.01.01.11	Encargos sociais	40.206	0
6.01.02	Variações nos Ativos e Passivos	54.086	20.034
6.01.02.01	Contas a receber de clientes	21.033	-9.462
6.01.02.02	Impostos a recuperar	-1.175	-3.952
6.01.02.03	Outras contas a receber	-2.390	-2.032
6.01.02.04	Fornecedores	-7.033	-7.414
6.01.02.05	Salários e encargos sociais	7.850	17.096
6.01.02.06	Obrigações fiscais	33.908	25.460
6.01.02.07	Outras contas a pagar	1.893	338
6.01.03	Outros	-20.301	-9.847
6.01.03.02	Juros pagos	-20.301	-9.847
6.02	Caixa Líquido Atividades de Investimento	-4.439	-22.019
6.02.01	Pagamentos de cotas adquiridas de controladas	-764	-13.702
6.02.04	Aquisições de ativos imobilizado e intangível	-4.407	-8.658
6.02.06	Aplicações financeiras	732	341
6.03	Caixa Líquido Atividades de Financiamento	-48.656	-25.785
6.03.02	Amortizações de empréstimos e financiamentos	-82.905	-40.893
6.03.03	Captações de empréstimos e financiamentos	41.507	23.758
6.03.05	Arrendamentos mercantis	-7.258	-8.650
6.05	Aumento (Redução) de Caixa e Equivalentes	-23.975	-8.229
6.05.01	Saldo Inicial de Caixa e Equivalentes	33.782	42.287
6.05.02	Saldo Final de Caixa e Equivalentes	9.807	34.058

DFs Individuais / Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido / DMPL - 01/01/2022 à 30/09/2022**(Reais Mil)**

Código da Conta	Descrição da Conta	Capital Social Integralizado	Reservas de Capital, Opções Outorgadas e Ações em Tesouraria	Reservas de Lucro	Lucros ou Prejuízos Acumulados	Outros Resultados Abrangentes	Patrimônio Líquido
5.01	Saldos Iniciais	65.000	0	1.010	-79.695	-2.133	-15.818
5.02	Ajustes de Exercícios Anteriores	0	0	0	0	0	0
5.03	Saldos Iniciais Ajustados	65.000	0	1.010	-79.695	-2.133	-15.818
5.04	Transações de Capital com os Sócios	0	0	0	0	0	0
5.05	Resultado Abrangente Total	0	0	0	-167.490	0	-167.490
5.05.02	Outros Resultados Abrangentes	0	0	0	-167.490	0	-167.490
5.05.02.01	Ajustes de Instrumentos Financeiros	0	0	0	-167.490	0	-167.490
5.06	Mutações Internas do Patrimônio Líquido	0	0	0	0	0	0
5.07	Saldos Finais	65.000	0	1.010	-247.185	-2.133	-183.308

DFs Individuais / 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
5.01	SalDOS Iniciais	65.000	0	1.010	-34.906	-2.133	28.971
5.02	Ajustes de Exercícios Anteriores	0	0	0	0	0	0
5.03	SalDOS Iniciais Ajustados	65.000	0	1.010	-34.906	-2.133	28.971
5.04	Transações de Capital com os Sócios	0	0	0	0	0	0
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
5.06	Mutações Internas do Patrimônio Líquido	0	0	0	0	0	0
5.07	SalDOS Finais	65.000	0	1.010	-50.377	-2.133	13.500

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Acumulado do Atual Exercício 01/01/2022 à 30/09/2022	Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2021 à 30/09/2021
7.01	Receitas	350.690	434.875
7.01.01	Vendas de Mercadorias, Produtos e Serviços	350.580	432.355
7.01.02	Outras Receitas	83	2.190
7.01.04	Provisão/Reversão de Créds. Liquidação Duvidosa	27	330
7.02	Insumos Adquiridos de Terceiros	-107.489	-66.305
7.02.01	Custos Prods., Mercs. e Servs. Vendidos	-31.679	-40.698
7.02.02	Materiais, Energia, Servs. de Terceiros e Outros	-26.623	-25.607
7.02.03	Perda/Recuperação de Valores Ativos	-49.187	0
7.03	Valor Adicionado Bruto	243.201	368.570
7.04	Retenções	-25.421	-29.120
7.04.01	Depreciação, Amortização e Exaustão	-25.421	-29.120
7.05	Valor Adicionado Líquido Produzido	217.780	339.450
7.06	Vlr Adicionado Recebido em Transferência	-10.461	-3.948
7.06.01	Resultado de Equivalência Patrimonial	-12.718	-5.093
7.06.02	Receitas Financeiras	2.257	1.145
7.07	Valor Adicionado Total a Distribuir	207.319	335.502
7.08	Distribuição do Valor Adicionado	207.319	335.502
7.08.01	Pessoal	258.029	274.957
7.08.01.01	Remuneração Direta	174.781	189.776
7.08.01.02	Benefícios	41.251	44.528
7.08.01.03	F.G.T.S.	18.971	17.397
7.08.01.04	Outros	23.026	23.256
7.08.02	Impostos, Taxas e Contribuições	50.322	44.530
7.08.02.01	Federais	35.642	27.852
7.08.02.03	Municipais	14.680	16.678
7.08.03	Remuneração de Capitais de Terceiros	66.458	31.486
7.08.03.01	Juros	58.716	26.880
7.08.03.02	Aluguéis	7.742	4.606
7.08.04	Remuneração de Capitais Próprios	-167.490	-15.471
7.08.04.03	Lucros Retidos / Prejuízo do Período	-167.490	-15.471

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Trimestre Atual 30/09/2022	Exercício Anterior 31/12/2021
1	Ativo Total	312.498	404.704
1.01	Ativo Circulante	153.933	214.030
1.01.01	Caixa e Equivalentes de Caixa	9.833	34.391
1.01.02	Aplicações Financeiras	4.319	7.008
1.01.02.02	Aplicações Financeiras Avaliadas a Valor Justo através de Outros Resultados Abrangentes	4.319	7.008
1.01.03	Contas a Receber	106.389	143.281
1.01.03.01	Clientes	106.389	143.281
1.01.06	Tributos a Recuperar	18.012	16.753
1.01.06.01	Tributos Correntes a Recuperar	18.012	16.753
1.01.06.01.01	Imposto de renda e contribuição social a compensar	10.497	9.405
1.01.06.01.02	Demais tributos a compensar	7.515	7.348
1.01.08	Outros Ativos Circulantes	15.380	12.597
1.01.08.03	Outros	15.380	12.597
1.01.08.03.01	Instrumentos financeiros derivativos	155	0
1.01.08.03.02	Outros Créditos	11.667	12.597
1.01.08.03.03	Parte relacionadas	3.558	0
1.02	Ativo Não Circulante	158.565	190.674
1.02.01	Ativo Realizável a Longo Prazo	38.538	26.966
1.02.01.04	Contas a Receber	17.801	19.848
1.02.01.04.01	Clientes	17.801	19.848
1.02.01.07	Tributos Diferidos	351	351
1.02.01.07.01	Imposto de Renda e Contribuição Social Diferidos	351	351
1.02.01.09	Créditos com Partes Relacionadas	13.092	0
1.02.01.09.04	Créditos com Outras Partes Relacionadas	13.092	0
1.02.01.10	Outros Ativos Não Circulantes	7.294	6.767
1.02.01.10.03	Depósitos Judiciais	6.196	5.668
1.02.01.10.04	Outros Créditos	1.098	1.099
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	72.538	64.502
1.02.03.01	Imobilizado em Operação	72.538	64.502
1.02.04	Intangível	47.087	98.804
1.02.04.01	Intangíveis	-2.100	49.617
1.02.04.01.02	Licenças de uso de software	30.138	32.668
1.02.04.01.03	Carteira de Clientes	11.390	11.390
1.02.04.01.04	Marca	2.921	2.921
1.02.04.01.05	Acordo de não competição	2.638	2.638
1.02.04.01.06	Impairment	-49.187	0
1.02.04.02	Goodwill	49.187	49.187

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Trimestre Atual 30/09/2022	Exercício Anterior 31/12/2021
2	Passivo Total	312.498	404.704
2.01	Passivo Circulante	427.906	237.651
2.01.01	Obrigações Sociais e Trabalhistas	103.298	52.319
2.01.01.02	Obrigações Trabalhistas	103.298	52.319
2.01.02	Fornecedores	16.618	20.372
2.01.02.01	Fornecedores Nacionais	16.618	20.372
2.01.03	Obrigações Fiscais	188.502	52.777
2.01.03.01	Obrigações Fiscais Federais	125.285	38.946
2.01.03.01.01	Imposto de Renda e Contribuição Social a Pagar	2.797	3.361
2.01.03.01.02	Demais Obrigações Fiscais Federais	122.488	35.585
2.01.03.03	Obrigações Fiscais Municipais	63.217	13.831
2.01.04	Empréstimos e Financiamentos	106.251	100.320
2.01.04.01	Empréstimos e Financiamentos	66.969	69.786
2.01.04.01.01	Em Moeda Nacional	60.024	60.672
2.01.04.01.02	Em Moeda Estrangeira	6.945	9.114
2.01.04.02	Debêntures	39.282	30.534
2.01.05	Outras Obrigações	13.237	11.863
2.01.05.02	Outros	13.237	11.863
2.01.05.02.04	Aquisição de Controladas	1.979	2.714
2.01.05.02.05	Outras Contas a Pagar	4.404	2.290
2.01.05.02.06	Instrumentos financeiros derivativos	0	353
2.01.05.02.07	Arrendamentos mercantins	6.854	6.506
2.02	Passivo Não Circulante	67.900	182.871
2.02.01	Empréstimos e Financiamentos	15.339	62.605
2.02.01.01	Empréstimos e Financiamentos	2.878	19.757
2.02.01.01.01	Em Moeda Nacional	2.878	19.757
2.02.01.02	Debêntures	12.461	42.848
2.02.02	Outras Obrigações	38.910	118.421
2.02.02.02	Outros	38.910	118.421
2.02.02.02.03	Parcelamento de Tributos	5.759	104.520
2.02.02.02.04	Parcelamento de Imposto de Renda e Contribuição Social	1.451	1.267
2.02.02.02.06	Arrendamentos Mercantis	30.285	12.401
2.02.02.02.07	Outras contas a pagar	698	233
2.02.02.02.08	Fornecedores	717	0
2.02.03	Tributos Diferidos	11.457	0
2.02.04	Provisões	2.194	1.845
2.02.04.01	Provisões Fiscais Previdenciárias Trabalhistas e Cíveis	2.194	1.845
2.02.04.01.02	Provisões Previdenciárias e Trabalhistas	2.194	1.845
2.03	Patrimônio Líquido Consolidado	-183.308	-15.818
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	-247.185	-79.695
2.03.06	Ajustes de Avaliação Patrimonial	-2.133	-2.133

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Trimestre Atual 01/07/2022 à 30/09/2022	Acumulado do Atual Exercício 01/01/2022 à 30/09/2022	Igual Trimestre do Exercício Anterior 01/07/2021 à 30/09/2021	Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2021 à 30/09/2021
3.01	Receita de Venda de Bens e/ou Serviços	98.263	329.071	132.217	397.443
3.02	Custo dos Bens e/ou Serviços Vendidos	-79.639	-255.580	-91.429	-279.355
3.03	Resultado Bruto	18.624	73.491	40.788	118.088
3.04	Despesas/Receitas Operacionais	-88.529	-171.998	-34.890	-107.538
3.04.01	Despesas com Vendas	-47	-181	-186	-809
3.04.02	Despesas Gerais e Administrativas	-38.720	-122.212	-34.784	-109.005
3.04.03	Perdas pela Não Recuperabilidade de Ativos	-49.187	-49.187	0	0
3.04.05	Outras Despesas Operacionais	-575	-418	80	2.276
3.05	Resultado Antes do Resultado Financeiro e dos Tributos	-69.905	-98.507	5.898	10.550
3.06	Resultado Financeiro	-20.187	-57.526	-8.876	-25.991
3.06.01	Receitas Financeiras	1.440	2.549	915	1.181
3.06.02	Despesas Financeiras	-21.627	-60.075	-9.791	-27.172
3.07	Resultado Antes dos Tributos sobre o Lucro	-90.092	-156.033	-2.978	-15.441
3.08	Imposto de Renda e Contribuição Social sobre o Lucro	-11.457	-11.457	0	-30
3.08.01	Corrente	0	0	0	-30
3.08.02	Diferido	-11.457	-11.457	0	0
3.09	Resultado Líquido das Operações Continuadas	-101.549	-167.490	-2.978	-15.471
3.11	Lucro/Prejuízo Consolidado do Período	-101.549	-167.490	-2.978	-15.471
3.99	Lucro por Ação - (Reais / Ação)				
3.99.01	Lucro Básico por Ação				
3.99.01.01	ON	-31,27	-51,57	-0,92	-4,76
3.99.02	Lucro Diluído por Ação				
3.99.02.01	ON	-31,27	-51,57	-0,92	-4,76

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Trimestre Atual 01/07/2022 à 30/09/2022	Acumulado do Atual Exercício 01/01/2022 à 30/09/2022	Igual Trimestre do Exercício Anterior 01/07/2021 à 30/09/2021	Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2021 à 30/09/2021
4.01	Lucro Líquido Consolidado do Período	-101.549	-167.490	-2.978	-15.471
4.03	Resultado Abrangente Consolidado do Período	-101.549	-167.490	-2.978	-15.471
4.03.01	Atribuído a Sócios da Empresa Controladora	-101.549	-167.490	-2.978	-15.471

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Acumulado do Atual Exercício 01/01/2022 à 30/09/2022	Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2021 à 30/09/2021
6.01	Caixa Líquido Atividades Operacionais	32.511	44.217
6.01.01	Caixa Gerado nas Operações	-14.477	27.437
6.01.01.01	Lucro antes do imposto de renda e contribuição social	-156.033	-15.441
6.01.01.02	Depreciação e amortização	28.564	32.138
6.01.01.03	Provisão para créditos de liquidação duvidosa	376	-236
6.01.01.04	Provisões	349	97
6.01.01.05	Instrumentos financeiros derivativos	-508	-1.393
6.01.01.07	Juros e variação cambial líquida	20.393	12.344
6.01.01.08	Amortização arrendamentos mercantis - direito de uso	1.760	-72
6.01.01.09	Provisão de redução ao valor recuperável de ativos	49.187	0
6.01.01.10	Encargos sociais	41.435	0
6.01.02	Variações nos Ativos e Passivos	67.289	26.627
6.01.02.01	Contas a receber de clientes	24.720	-6.610
6.01.02.02	Impostos a recuperar	-1.259	-4.012
6.01.02.03	Outras contas a receber	-2.402	-2.250
6.01.02.04	Fornecedores	-3.037	-7.111
6.01.02.05	Salários e encargos sociais	9.544	20.994
6.01.02.06	Obrigações fiscais	37.148	25.339
6.01.02.07	Outras contas a pagar	2.575	277
6.01.03	Outros	-20.301	-9.847
6.01.03.02	Juros pagos	-20.301	-9.847
6.02	Caixa Líquido Atividades de Investimento	-8.008	-28.832
6.02.01	Pagamentos de cotas adquiridas de controladas	-764	-13.702
6.02.04	Aquisições de ativos imobilizado e intangível	-9.933	-14.471
6.02.06	Aplicações financeiras	2.689	-659
6.03	Caixa Líquido Atividades de Financiamento	-49.061	-25.785
6.03.02	Amortizações de empréstimos e financiamentos	-82.905	-40.893
6.03.03	Captações de empréstimos e financiamentos	41.507	23.758
6.03.05	Arrendamentos mercantis	-7.663	-8.650
6.05	Aumento (Redução) de Caixa e Equivalentes	-24.558	-10.400
6.05.01	Saldo Inicial de Caixa e Equivalentes	34.391	45.136
6.05.02	Saldo Final de Caixa e Equivalentes	9.833	34.736

DFs Consolidadas / Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido / DMPL - 01/01/2022 à 30/09/2022

(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	-79.695	-2.133	-15.818	0	-15.818
5.02	Ajustes de Exercícios Anteriores	0	0	0	0	0	0	0	0
5.03	Saldos Iniciais Ajustados	65.000	0	1.010	-79.695	-2.133	-15.818	0	-15.818
5.04	Transações de Capital com os Sócios	0	0	0	0	0	0	0	0
5.05	Resultado Abrangente Total	0	0	0	-167.490	0	-167.490	0	-167.490
5.05.01	Lucro Líquido do Período	0	0	0	-167.490	0	-167.490	0	-167.490
5.06	Mutações Internas do Patrimônio Líquido	0	0	0	0	0	0	0	0
5.07	Saldos Finais	65.000	0	1.010	-247.185	-2.133	-183.308	0	-183.308

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
5.02	Ajustes de Exercícios Anteriores	0	0	0	0	0	0	0	0
5.03	Saldos Iniciais Ajustados	65.000	0	1.010	-34.906	-2.133	28.971	0	28.971
5.04	Transações de Capital com os Sócios	0	0	0	0	0	0	0	0
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
5.06	Mutações Internas do Patrimônio Líquido	0	0	0	0	0	0	0	0
5.07	Saldos Finais	65.000	0	1.010	-50.377	-2.133	13.500	0	13.500

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

Código da Conta	Descrição da Conta	Acumulado do Atual Exercício 01/01/2022 à 30/09/2022	Acumulado do Exercício Anterior 01/01/2021 à 30/09/2021
7.01	Receitas	371.581	445.047
7.01.01	Vendas de Mercadorias, Produtos e Serviços	370.372	442.538
7.01.02	Outras Receitas	1.585	2.273
7.01.04	Provisão/Reversão de Créds. Liquidação Duvidosa	-376	236
7.02	Insumos Adquiridos de Terceiros	-118.783	-64.028
7.02.01	Custos Prods., Merchs. e Servs. Vendidos	-38.412	-37.613
7.02.02	Materiais, Energia, Servs. de Terceiros e Outros	-31.184	-26.415
7.02.03	Perda/Recuperação de Valores Ativos	-49.187	0
7.03	Valor Adicionado Bruto	252.798	381.019
7.04	Retenções	-28.563	-32.138
7.04.01	Depreciação, Amortização e Exaustão	-28.563	-32.138
7.05	Valor Adicionado Líquido Produzido	224.235	348.881
7.06	Vlr Adicionado Recebido em Transferência	2.549	1.181
7.06.02	Receitas Financeiras	2.549	1.181
7.07	Valor Adicionado Total a Distribuir	226.784	350.062
7.08	Distribuição do Valor Adicionado	226.784	350.062
7.08.01	Pessoal	271.974	287.381
7.08.01.01	Remuneração Direta	184.147	197.917
7.08.01.02	Benefícios	43.302	46.285
7.08.01.03	F.G.T.S.	20.240	18.375
7.08.01.04	Outros	24.285	24.804
7.08.02	Impostos, Taxas e Contribuições	53.856	45.863
7.08.02.01	Federais	38.345	28.933
7.08.02.03	Municipais	15.511	16.930
7.08.03	Remuneração de Capitais de Terceiros	68.444	32.289
7.08.03.01	Juros	60.075	27.172
7.08.03.02	Aluguéis	8.369	5.117
7.08.04	Remuneração de Capitais Próprios	-167.490	-15.471
7.08.04.03	Lucros Retidos / Prejuízo do Período	-167.490	-15.471

Comentário do Desempenho

RELATÓRIO DE **ADMINISTRAÇÃO**

2022

3º TRIMESTRE



CX^{dzain} | code7 | Flex



Relatório da Administração 3tri 2022
Comentário do Desempenho

Mensagem da Administração

O 3º trimestre de 2022 foi um período de grandes desafios para a Companhia, seus principais clientes e, também, para o mercado de *Customer Experience* (CX), com as atividades de negócios da Companhia sendo afetadas por regulamentações governamentais emitidas pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), dentre as quais se destacam (i) a implantação do código 0303 para as operações de telemarketing e televendas ativo; (ii) a medida cautelar para combate às chamadas robocalls; e (iii) o Despacho nº 25/2022, emitido pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), proibindo ligações consideradas abusivas no conceito de "mar aberto", ou seja, clientes que não fornecem "opt-in" para serem contatados, o que impactou operações com essa característica. Além disso, as atividades da Companhia foram afetadas pelo contexto econômico nacional, que apresentou retração na oferta de crédito diante da elevação das taxas de juros e inflação. Esses efeitos, combinados, ensejaram em reduções no volume de negócios da Companhia, com consequente diminuição na capacidade instalada e da quantidade de pessoas que atuam em nossos negócios, cujos efeitos de desmobilização foram realizados e reconhecidos, em grande parte, neste período.

Adicionalmente, no período de 9 meses acumulados de janeiro a setembro, outros efeitos relevantes impactaram negativamente o resultado da Companhia: (i) implantação robusta para ampliar a segurança da informação no atendimento de clientes do segmento financeiro; (ii) redução estratégica de parte de suas operações com margens baixas; (iii) elevação da estrutura de custos pelo acordo coletivo de São Paulo (data-base janeiro), ao passo em que os principais contratos com clientes com reajuste na mesma data-base foram concluídos e efetivados apenas em julho; e (iv) aumento da despesa financeira motivada pelo acréscimo no endividamento tributário e da elevação das taxas de juros e inflação, parcialmente atenuado pela redução do endividamento bancário.

Em contrapartida, as mudanças regulatórias podem alavancar as operações digitais da Companhia, ampliando os segmentos de atividade econômica com os quais a Companhia possui negócios e, também, o portfólio de serviços oferecidos atualmente.

Ações tomadas pela Companhia para mitigar os impactos regulatórios:

PLANEJAMENTO

- Redução da força de discagem do modo preditivo, com espaçamento da expectativa de tempo de entrega de chamadas;
- Alterar modo de discagem para "Power" em operadores do 3º e 4º quartil;
- Readequação dos parâmetros de renitência, espaçando o intervalo dos tempos de acionamento;
- Utilização da Curva de Eficiência como critério de análise de aproveitamento de base pelo operador;
- Bloqueio do uso dos agentes virtuais para a localização do Contato com a Pessoa Certa;
- Redimensionamento do consumo das bases frente às novas taxas de entrega; e
- Reavaliação do processo de qualificação de telefones, para utilização como restrição de acionamento em status de não contato.

Relatório da Administração 3tri 2022

Comentário do Desempenho**TELECOM**

- Utilizar mais de uma operadora para os clientes, evitando, com isso, problema de contingência ou algum bloqueio que possa ocorrer; e
- Utilização da nova versão do software da Code7 que bloqueia, no software, as linhas utilizadas que estão chegando perto do limite de 100.000 chamadas.

OPERAÇÃO

- Reavaliação do perfil dos agentes;
- Avaliação das bases dos clientes, onde identificamos o opt-in e a continuidade da operação; e
- Adequação dos scripts, enfatizando que o cliente já tem relacionamento com o banco.

JURÍDICO

- Avaliação jurídica de todos os itens apresentados pela Anatel;
- Avaliação de contratos com operadoras de telefonia; e
- Contato com a Associação Brasileira de Telemarketing, acompanhando todas as ações dos associados.

PROJETO TRANSFORMAR

O Conselho de Administração da Companhia iniciou, no 2º trimestre de 2022, o Projeto Transformar, envolvendo duas consultorias especializadas em turnaround, para contribuir na estruturação de um plano de curto e médio prazo, visando a equalizar e equilibrar o fluxo de caixa para auxiliar na reversão desse cenário, bem como buscar melhorias na eficiência operacional. O escopo desse projeto envolve os seguintes temas: (i) revisão das estruturas administrativa e operacional; (ii) renegociação contratual com clientes específicos; (iii) revisão da eficiência operacional; (iv) otimização da utilização da infraestrutura física da Companhia; (v) revisão do modelo de negócios da Companhia; (vi) renegociação das dívidas bancárias e dos parcelamentos tributários; dentre outros.

A visão estratégica da Companhia está focada em estar cada vez mais próxima dos clientes, oferecendo serviços cuja qualidade seja percebida e valorizada, sustentada pelo importante processo de inovação. Outro objetivo constantemente perseguido é a melhoria do nível de atendimento ao cliente, que tem sido percebido por nossos parceiros e corroborado por nossos colaboradores.

O atual cenário econômico afetou substancialmente o 3º trimestre de 2022, principalmente no segmento de Contact, na atividade de televendas, com reduções no volume de operações neste segmento, reflexos de mudanças apresentadas pelo Banco Central (as quais afetam os principais clientes da Companhia, no setor financeiro), além das questões regulatórias citadas anteriormente. O segmento de Cobrança apresentou redução de faturamento nos períodos em comparação, em menor volume do que o segmento de Contact. A Companhia atua com celeridade em seu Projeto Transformar para responder com agilidade ao novo contexto de negócios.

Relatório da Administração 3tri 2022**Comentário do Desempenho**

Em contrapartida, nos demais segmentos, continuamos otimistas. No pilar de tecnologia, a Code7 segue apresentando crescimento consistente, avançando com novas funcionalidades em seus produtos Cloud e On-premises.

No segmento de desenho de jornadas, a CXdzain, apesar de ainda ser pouco expressiva no Consolidado, apresenta margens expressivas, com resultados superiores às nossas estimativas iniciais. Nesse pilar, oferecemos inteligência e expertise para desenhar experiências que superem a expectativa dos clientes de uma marca em cada passo da sua jornada. Linguagem, design e usabilidade na construção de experiências que melhoram a jornada 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.

Durante o terceiro trimestre, houve movimentos importantes na estrutura de profissionais da Companhia, no contexto do Projeto Transformar. Após reavaliação do quadro de profissionais ligados à operação e às áreas de apoio, observou-se ganho de performance operacional relevante, com acréscimos no faturamento por pessoa em BPO. Kleber Bonadia, CEO do Grupo Connvert, desde abril de 2022, segue com o objetivo de acelerar a transformação digital da Companhia em todas suas verticais, atendendo à crescente demanda de nossos clientes por soluções inovadoras e impulsionadoras de resultados.

Seguiremos a jornada de crescimento apoiada em processos de hiper digitalização, aplicados nas operações de BPO, no conceito “*Phygital*”, e fomentaremos ainda mais o uso da inovação e criatividade na busca de soluções pioneiras no mercado, em todas as três unidades de negócio, como sempre, com grande foco no atendimento das necessidades dos nossos clientes.

A Administração

Relatório da Administração 3tri 2022

Comentário do Desempenho

Desempenho Operacional

Recursos Humanos

No 3T22 a Companhia acelerou a readequação do quadro de pessoas, tendo em vista o Plano de Transformação mencionado anteriormente, encerrando o trimestre com 20% a menos de pessoas do que o 2T22, e 33% de redução quando comparado ao mesmo período de 2021.

As principais reduções observadas foram nos segmentos de Contact Center e Cobrança, motivadas pela redução no volume de negócios destes segmentos e pela busca de diminuição da taxa de ocupação nas negociações com os clientes, com o objetivo de aumentar a receita por colaborador, conforme comentado no item a seguir.

No segmento Code7, o quadro de pessoas se manteve estável nos períodos em comparação, com reduções residuais em torno de 3 e 4%.

A unidade de negócios CXdzain apresenta aumento expressivo no quadro de pessoas nos períodos em comparação, consequência da curva de crescimento desta unidade, criada em 2021.

Quantidade de pessoas	3T22	2T22	3T21	% Variação	
				3T22 x 2T22	3T22 x 3T21
Connvert	1.161	1.241	1.346	-6%	-14%
Contact	3.152	4.325	6.533	-27%	-52%
Cobrança	3.241	3.913	3.550	-17%	-9%
Code7	228	234	238	-3%	-4%
CXdzain	43	33	17	30%	153%
Total	7.825	9.746	11.659	-20%	-33%

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)	3T22	2T22	3T21	% Var.		9M22	9M21	% Var.
				3T22 x 2T22	3T22 x 3T21			9M22 x 9M21
Contact	4.749	4.031	3.760	16%	23%	4.155	3.851	8%
Cobrança	3.664	3.178	3.840	13%	-1%	3.359	3.825	-12%
Code7	22.463	22.082	23.128	-1%	4%	21.926	20.942	5%
CXdzain	18.350	22.765	33.529	-22%	-45%	23.810	25.673	-7%
Total	4.915	4.287	4.263	15%	15%	4.381	4.221	4%

O faturamento médio por colaborador apresentou acréscimos nas comparações entre os períodos, de 15% nas comparações do 3T22 com o 2T22 e 3T21 e de 4% na comparação do 9M22 com o 9M21, respaldado na estratégia da Companhia na redução de colaboradores com baixa produtividade, mantendo os níveis de faturamento estáveis, demonstrando a eficiência desta estratégia por meio deste indicador.

Entre o 3T22 e o 2T22, observa-se acréscimos de 16% e 13% nos segmentos de Contact, Cobrança, respectivamente. Na comparação com o mesmo período do ano anterior, o segmento de Contact apresentou

Relatório da Administração 3tri 2022

Comentário do Desempenho

melhora de 23%, enquanto Cobrança se manteve estável, especialmente após as contratações de pessoas realizadas no 1T22 para crescimento no volume de posições de atendimento. Os acréscimos observados em Contact Center são motivados pela estratégia da Companhia no âmbito do Processo de Transformação, de buscar maiores volumes de faturamento com menos pessoas e mais ações digitais.

Na Code7, os níveis de faturamento por colaborador se mantiveram estáveis entre o 3T22 e o 2T22, no entanto, nas comparações com os mesmos períodos de 2021, a Code7 apresentou resultados positivos, de 4% e 5%, nas comparações 3T e 9M, respectivamente, consequências do êxito na execução do planejamento estratégico da Companhia, com crescimento no segmento Cloud em destaque.

A vertical CXdzain está em processo de maturação, criada em 2021, esta vertical apresenta performance superior às projeções iniciais.

Desempenho Financeiro

Receita Líquida de Vendas

	3T22	2T22	3T21	% Var 3T22 x 2T22	% Var 3T22 x 3T21	9M22	9M21	% Var 9M22 x 9M21
Contact	44.903	53.203	75.695	-16%	-41%	164.093	226.448	-28%
Cobrança	35.628	37.951	39.409	-6%	-10%	111.545	122.209	-9%
Code7	15.365	15.899	15.403	-3%	0%	46.505	44.858	4%
CXdzain	2.367	2.322	1.710	2%	38%	6.929	3.928	76%
Total	98.263	109.375	132.217	-10%	-26%	329.071	397.443	-17%

Nos 9M22, a receita líquida apresentou retração de 17% em comparação ao 9M21. A redução é motivada, substancialmente, por diminuições nos volumes contratuais com determinados clientes no segmento de Contact, especialmente no segmento Financeiro, consequência da retração de oferta de crédito e efeitos de sazonalidade.

No segmento de Cobrança, o faturamento apresentou redução de 6% na comparação entre o 3T22 e o 2T22, e de 10% na comparação com o 3T21, especialmente nos segmentos Varejo e Financeiro, motivado pela medida econômica adotada pelo Banco Central, autorizando os bancos (nossos principais clientes) a prorrogar as dívidas sem impacto nas provisões de devedores duvidosos, o que automaticamente gerou uma redução nas operações.

Os novos segmentos Code7 e CXdzain demonstram que são capazes de gerar incrementos de receita, tendo evoluído 4% e 76% na comparação acumulada, respectivamente.

A vertical Code7 apresentou ligeira redução de volume entre o 3T22 e o 2T22, de 3%, decorrentes da estratégia da Companhia em seu portfólio de negócios, buscando ampliar a base de clientes de menor porte.

A vertical CXdzain iniciou suas atividades em 2021 e, ainda que com uma participação modesta, está com o desempenho acima de nossas expectativas orçamentais. Em 2021 obtivemos grandes conquistas comerciais com vendas para clientes em nossas outras verticais de negócios, focados em consultoria em *rebranding* de URA e BOT's, recorrência digital e RPA's como motores dos processos internos.

A composição de nossa carteira de serviços manteve-se praticamente inalterada, com vendas e cobrança sendo responsáveis por aproximadamente 83% 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.

Comentário do Desempenho**Custos e despesas operacionais**

	3T22	2T22	3T21	% Var	% Var	9M22	9M21	% Var
				3T22 x 2T22	3T22 x 3T21			9M22 x 9M21
Custo dos serviços prestados	-79.639	-85.224	-91.429	-7%	-14%	-255.580	-279.355	-9%
Despesas administrativas e gerais	-38.767	-43.849	-34.784	-12%	26%	-122.393	-109.814	11%
Outras receitas (despesas) operacionais	-575	370	-106	-204%	365%	-418	2.276	-118%
Total	-118.981	-128.703	-126.185	-8%	-2%	-378.391	-386.893	-2%

Os custos dos serviços prestados apresentaram decréscimo entre 2 e 8% entre os trimestres e o período acumulado em comparação, consequência, substancialmente, da redução de faturamento.

As despesas administrativas e gerais aumentaram em 11% na comparação anual, consequência dos efeitos da inflação na estrutura da Companhia, sendo as despesas com Pessoal com maior representatividade. Os efeitos da inflação foram parcialmente atenuados por ações de otimização de custos e despesas da Companhia, buscando maior eficiência no uso dos recursos disponíveis, tanto no ponto de vista estratégico e operacional, quanto de estrutura administrativa.

Relatório da Administração 3tri 2022

Comentário do Desempenho

Provisão de redução ao valor recuperável de ativos (Impairment)

A Companhia realizou avaliação da capacidade de geração de fluxos de caixas para os anos seguintes, com base em seu plano de negócios, incluindo a análise de capacidade de distribuição de dividendos aos acionistas, e concluiu pelo reconhecimento de provisão de redução ao valor recuperável de ativos (Impairment) relacionadas aos ágios na aquisição da Cobrança e da Code7, no montante combinado de R\$ 49,2 milhões em 30.09.2022.

Ainda que haja previsão de geração de caixa para os próximos exercícios, esta geração será destinada ao pagamento dos impostos e fornecedores em atraso, não gerando caixa para os acionistas nos contextos e premissas aplicadas na avaliação conduzida pela Administração.

O êxito na execução do Plano de Transformação da Companhia, especialmente relacionados às renegociações das dívidas tributárias, será elemento fundamental na reavaliação da Administração com relação ao tema.

EBITDA e Margem EBITDA - Trimestral

	3T22	2T22	3T21	% Variação	
				3T22 x 2T22	3T22 x 3T21
Prejuízo líquido	-101.549	-35.471	-2.978	186%	3.310%
(+) IR e CS	11.457	-	-	-	0%
(+) Resultado financeiro líquido	20.187	16.142	8.876	25%	127%
(+) Depreciação e amortização	10.257	8.076	10.588	39%	6%
(+) Provisão de redução ao valor recuperável de ativos (Impairment)	49.187	-	-	-	-
EBITDA	-10.461	-11.253	16.486	-7%	-163%
(+) Reestruturação operacional	7.533	3.559	-	112%	-
(+) Business Interruption implantação 0303	-	3.038	-	-100%	-
(+) Baixas extemporâneas receitas a faturar	1.503	1.604	-	-6%	-
EBITDA Ajustado	-1.425	-3.052	16.486	-53%	-109%
Margem EBITDA Ajustado	-1,45%	-2,79%	12,47%	1,3 p.p	-13,9 p.p

O EBITDA Ajustado do 3T22 foi negativo, em R\$ 1.425 mil, o que representa uma melhoria de 53% em relação ao trimestre anterior, também negativo, de R\$ 3.052 mil. Na comparação com o mesmo período do ano anterior, a redução foi de 109%, saindo de R\$ 16.486 mil positivos no 3T21 para R\$ 1.425 mil negativos no 3T22.

Essas reduções foram motivadas, substancialmente, pelos seguintes efeitos: (i) diminuições nos volumes contratuais com determinados clientes no segmento de Contact, especialmente no segmento Financeiro, consequência da retração de oferta de crédito e no segmento de Cobrança, motivada pela diretriz do Banco Central mencionada no item Receita Líquida de Vendas; (ii) impactos das medidas do órgão regulador mencionadas na Mensagem da Administração; (iii) elevação da estrutura de custos pelo acordo coletivo de São Paulo (data-base Janeiro), ao passo em que os principais contratos com clientes com reajuste na mesma data-base foram concluídos e efetivados apenas em Julho; e (iv) redução no volume de operações em Contact Center.

Em relação às margens EBITDA ajustadas, observa-se acréscimo de 1,3 p.p. entre o 3T22 e o 2T22 e redução de 13,9 p.p. entre o 3T22 e o 3T21, motivadas pelos efeitos comentados anteriormente.

EBITDA e Margem EBITDA – Resultado acumulado 9 meses

	9M22	9M21	% Variação
			9M22 x 9M21

Relatório da Administração 3tri 2022

Comentário do Desempenho

Prejuízo líquido	-167.490	-15.471	983%
(+) IR e CS	11.457	30	38.090%
(+) Resultado financeiro líquido	58.150	25.991	124%
(+) Depreciação e amortização	29.563	32.138	-8%
(+) Provisão de redução ao valor recuperável de ativos (Impairment)	49.187	-	-
EBITDA	-20.756	42.688	-149%
(+) Reestruturação operacional	12.893	-	
(+) <i>Business Interruption</i> implantação 0303	3.038	-	
(+) Baixas extemporâneas receitas a faturar	3.889	-	
(+) Implantação Projeto Bolha	1.305	-	
(+) Absenteísmo	649	-	
EBITDA Ajustado	1.018	42.688	-98%
Margem EBITDA Ajustado	0,3%	10,7%	-10,4 p.p

Na comparação entre os 9M22 e 9M21, se observa retração do EBITDA Ajustado, saindo de R\$ 42.688 mil no 9M21 para R\$ 1.018 mil no 9M22, assim como as margens EBITDA ajustadas, com redução de 10,4 p.p., motivadas pelos efeitos comentados anteriormente.

Resultado Financeiro

	3T22	2T22	3T21	% Var. 3T22 x 2T22	% Var. 1S22 x 1S21	9M22	9M21	% Var. 9M22 x 9M21
Receitas Financeiras	1.440	-29	915	n/a	57%	2.549	1.181	116%
Despesas Financeiras	-21.627	-16.113	-9.791	34%	121%	-60.075	-27.172	121%
Total	-20.187	-16.142	-8.876	25%	127%	-57.526	-25.991	121%

Na comparação trimestral entre o 3T22 e o 2T22, observa-se aumento de 25%, tendo como principais motivadores as amortizações das operações de empréstimos e debêntures realizadas no 2T22 e o aumento da dívida tributária nos períodos em comparação. Os mesmos motivos justificam o acréscimo de 121% observado entre o 3T22 e o 3T21, assim como na comparação acumulada do 9M22 com o 9M21, principalmente nas linhas de juros de empréstimos, juros de notas comerciais e juros sobre dívidas tributárias, motivada pelo acréscimo no saldo médio destes passivos e do acréscimo das taxas de juros pós-fixadas.

Relatório da Administração 3tri 2022

Comentário do Desempenho

Destaques do Balanço e Fluxo de Caixa

Caixa, equivalentes de caixa e aplicações financeiras

Em 30/09/2022, o saldo de Caixa e equivalentes de caixa e aplicações financeiras era de R\$ 14.152 mil, uma redução de 66% em relação aos R\$ 41.399 milhões registrados em 31/12/2021. A redução do saldo foi motivada, substancialmente, pelo aumento no volume de amortização da dívida financeira da Companhia e pela diminuição no fluxo de caixa operacional. Esses efeitos foram parcialmente atenuados pela redução no volume de investimentos realizados no período.

Contas a Receber de Clientes e Partes Relacionadas

Os saldos de Contas a Receber de Clientes e de Partes Relacionadas totalizou R\$ 140.840 mil em 30/09/2022, redução de 14% ante os R\$ 163.129 mil em 31/12/2021, motivada, substancialmente, pela redução no faturamento da Companhia entre os períodos em comparação e pela diminuição no prazo médio de recebimento nos períodos em comparação.

Imobilizado

O ativo imobilizado apresentou acréscimo de 12% entre os períodos em comparação, saindo de R\$ 64.502 mil em 31/12/2021 para R\$ 72.538 mil em 30/09/2022. O aumento é motivado, substancialmente, pela adição promovida em decorrência da remensuração de contratos de arrendamento, parcialmente atenuada pelos efeitos depreciação do período, amortização dos direitos de usos de arrendamentos e baixas de equipamentos de processamento de dados.

Empréstimos e financiamentos

O saldo de empréstimos e financiamentos apresentou decréscimo de 25% entre os períodos em comparação, saindo de R\$ 162.925 mil em 31/12/2021 para R\$ 121.590 mil em 30/09/2022. Essa redução é motivada, principalmente, pelo volume de amortizações realizada no período, parcialmente atenuada pelos efeitos dos juros.

Obrigações trabalhistas

As obrigações trabalhistas apresentaram acréscimo de 97% entre os períodos em comparação, saindo de R\$ 52.319 mil em 31/12/2021 para R\$ 103.298 mil em 30/09/2022. Os principais efeitos que motivaram esse aumento são: (i) elevado volume de desligamentos realizados em 2022 no âmbito do Projeto Transformar, com pagamento de verbas rescisórias parceladas; (ii) recolhimentos em atraso referente aos saldos de FGTS, por estratégia de gestão de fluxo de caixa da Companhia; e (iii) efeitos de provisão de 13%.

Obrigações tributárias

As obrigações tributárias apresentaram aumento de 24% entre os períodos em comparação, saindo de R\$ 153.936 mil em 31/12/2021 para R\$ 191.464 mil em 30/09/2022. Esse acréscimo é motivado, principalmente, pelos efeitos de juros sobre as dívidas tributárias e pelo não recolhimento dos tributos, por estratégia de gestão de fluxo de caixa da Companhia, especialmente motivada pela renegociação de toda a dívida tributária no âmbito do Projeto Transformar.

Endividamento

	3T22	2T22	3T21	% Variação	
				3T22 x 2T22	3T22 x 3T21
Dívida Bruta	121.50	133.580	189.997	-9%	-36%
Caixas, Equivalentes e Aplicações	-14.152	-21.686	-40.592	-35%	-65%

Relatório da Administração 3tri 2022

Comentário do Desempenho

Instrumentos Financeiros Derivativos	-155	846	774	-118%	-120%
Dívida Líquida	107.283	112.740	150.179	-5%	-29%
EBITDA LTM	-3.479	24.786	61.495	-114%	-106%
Dívida Líquida / EBITDA	-30,8	4,55	2,44	-778%	-1.364%

A dívida da Companhia é composta por financiamentos obtidos junto à bancos de primeira linha e por debêntures emitidas em 2020, convertidas em Notas Comerciais em 2022. O endividamento total no 3T22, estava 36% menor do que no mesmo período do ano anterior, consequência das amortizações ocorridas no período.

Fluxo de Caixa Operacional – Trimestral

	3T22	2T22	3T21	% Var. 3T22 x 2T22	% Var. 3T22 x 2T21
Atividades operacionais	7.752	9.879	15.125	-22%	-49%
Atividades de investimentos	-1.235	-1.877	-1.490	-34%	-17%
Atividades de financiamento	-13.646	-13.921	-14.394	-2%	-5%
Var. de caixa e equivalentes de caixa	-7.129	-5.919	-759	20%	839%

A Companhia apresentou aumento nos saldos de caixas e equivalentes de caixa, principalmente, pela geração de caixa proveniente das atividades operacionais, sendo os maiores efeitos observados na estratégia de gestão de obrigações trabalhistas e tributárias e na redução do prazo médio de recebimento com clientes. Esse acréscimo foi parcialmente atenuado pelas amortizações do endividamento bancário ocorridas no período e às adições ao imobilizado e intangível.

Fluxo de Caixa Operacional – Resultado acumulado 9 meses

	9M22	9M21	% Var. 9M22 x 9M21
Atividades operacionais	32.511	44.217	-26%
Atividades de investimentos	-8.008	-28.832	-72%
Atividades de financiamento	-49.061	-25.785	90%
Var. de caixa e equivalentes de caixa	-24.558	-10.400	136%

Relatório da Administração 3tri 2022

Comentário do Desempenho

A Companhia apresentou redução nos saldos de caixas e equivalentes de caixa, principalmente, devido às amortizações do endividamento bancário ocorridas no período e às adições ao imobilizado e intangível. Esses efeitos foram parcialmente atenuados pela geração de caixa proveniente das atividades operacionais, sendo os maiores efeitos observados na estratégia de gestão de obrigações trabalhistas e tributárias e na redução do prazo médio de recebimento com clientes.

Investimentos

Com o objetivo de prestar atendimento de excelência para os clientes, a Companhia investe recorrentemente em CAPEX. A seguir estão demonstrados os valores investidos nos períodos em comparação:

	3T22	2T22	3T21	% Var. 3T22 x 2T22	% Var. 3T22 x 3T21	9M22	9M21	% Var. 9M22 x 9M21
Softwares e Desenvolvidos	6.742	3.335	1.424	102%	3.737%	10.077	8.126	24%
Benfeitorias e Mobiliários	419	66	641	535%	-35%	485	2.122	-77%
Equipamentos de informática	899	197	1.547	356%	-42%	1.096	4.201	-74%
Outros	-	8	7	-100%	-100%	8	22	-64%
CAPEX TOTAL	8.060	3.606	3.619	124%	123%	11.666	14.471	-19%

Os investimentos em Softwares e Desenvolvidos demonstram os esforços da Companhia em focar no desenvolvimento de tecnologia.

Nas comparações trimestrais entre o 3T22 os 2T22 e 3T21, observam-se aumentos de 124% e 123%, respectivamente, no volume de investimentos pela Companhia, motivados, substancialmente, por investimentos em softwares e desenvolvimentos.

Na comparação anual no 9M, observa-se redução de 19% no volume de investimentos realizados pela Companhia, motivada, substancialmente, pela destinação de recursos para amortização de empréstimos, financiamentos e debêntures.

Adicionalmente, no 3T22, a Companhia promoveu remensurações de contratos de arrendamentos, com efeito aproximado de R\$ 15 milhões nos diretos de uso e nos saldos de arrendamentos a pagar da Companhia.

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.

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,

Comentário do Desempenho

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.
- **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.

Comentário do Desempenho

- **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.



Relatório da Administração 3tri 2022

Comentário do Desempenho

Notas Explicativas

1. CONTEXTO OPERACIONAL

1.1 DESCRIÇÃO DA SOCIEDADE:

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

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

Os serviços são oferecidos a clientes de diversos setores da economia, incluindo tecnologia específica, gestão, processos e pessoas, em nove unidades especialmente instaladas para este fim, situadas nas cidades de Florianópolis (SC), Lages (SC), Xanxerê (SC), São Paulo (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 a empresa Primus 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.

Notas Explicativas

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

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, AYTY 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 INFORMAÇÕES CONTÁBEIS INTERMEDIÁRIAS

As informações contábeis intermediárias, individuais e consolidadas, 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 à elaboração das Informações Trimestrais – ITR. As informações contábeis 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 contábeis 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 contábeis 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 24 de Novembro de 2022.

Notas Explicativas

2.1 Impactos do COVID-19 (Coronavírus):

No início de 2021, a segunda onda da COVID-19 e o surgimento da variante Delta mantiveram os efeitos relacionadas a Pandemia do Coronavírus em escala nacional e, consequentemente, sob o ambiente de negócios. O início da vacinação em massa, em especial a partir do segundo trimestre, amenizou parcialmente este efeito reduzindo a quantidade de casos, em especial os graves e mortes advindos do vírus conforme avanço da primeira e segunda dose das vacinas, porém, não o suficiente para reverter todos efeitos percebidos em nosso negócio, especialmente relacionado a um alto absenteísmo advindo de profissionais com casos suspeitos e comprovados da doença. Durante o último trimestre do ano o surgimento da variante Omicron interrompeu o ciclo de queda de casos e ligou um novo sinal de alerta uma vez que, apesar de menos graves, os casos aumentaram novamente.

Nesse ambiente, a Companhia adotou medidas para amenizar os impactos gerados pela pandemia em suas operações, das quais destacam-se: i) Criação de estrutura para testagem de funcionários evitando com isto o contágio e o absenteísmo de casos suspeitos, porém negativos. ii) Organização de estrutura para testes em domicílio. iii) Adequação dos modelos de Home Agent / Home Office (integral ou parcial) conforme evolução da pandemia e necessidade do negócio.

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 2022, 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

A Companhia realizou avaliação da capacidade de geração de fluxos de caixas para os anos seguintes, com base em seu plano de negócios, incluindo a análise de capacidade de distribuição de dividendos aos acionistas, e concluiu pelo reconhecimento de provisão de redução ao valor recuperável de ativos (*Impairment*) relacionadas aos ágios na aquisição da Cobrança e da Code7, no montante combinado de R\$ 49,2 milhões em 30.09.2022.

Ainda que haja previsão de geração de caixa para os próximos exercícios, esta geração será destinada ao pagamento dos impostos e fornecedores em atraso, não gerando caixa para os acionistas nos contextos e premissas aplicadas na avaliação conduzida pela Administração.

O êxito na execução do Plano de Transformação da Companhia, especialmente relacionados às renegociações das dívidas tributárias, será elemento fundamental na reavaliação da Administração com relação ao tema. O detalhamento do contexto do Plano de Transformação está apresentado a seguir:

2.2 Plano de Transformação

Contexto

Durante o ano de 2022, as principais atividades de negócios da Companhia foram afetadas por regulamentações governamentais emitidas pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), dentre as quais se destacam (i) a implantação do código 0303 para as operações de telemarketing e televendas ativo; e (ii) a medida cautelar para combate às chamadas *robocalls*; e (iii) a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) emitiu o Despacho nº 25/2022, proibindo ligações consideradas abusivas no conceito de "mar aberto", ou seja, clientes que não fornecem "optin" para serem contatados, o que impactou operações com essa característica. Em adição, o negócio da Companhia também foi afetado pelo contexto macroeconômico nacional, o qual apresentou retração na oferta de crédito diante da elevação das taxas de juros e inflação.

Notas Explicativas

Adicionalmente, outros efeitos relevantes impactaram o resultado do período: (i) a Companhia realizou implantação robusta para ampliar a segurança da informação no atendimento de clientes do segmento financeiro; (ii) redução estratégica de parte de suas operações com margens baixas; (iii) elevação da estrutura de custos pelo acordo coletivo de São Paulo (data-base Janeiro), ao passo em que os principais contratos com clientes com reajuste na mesma data-base foram concluídos e efetivados apenas em Julho; e (iv) aumento da despesa financeira motivada pelo acréscimo no endividamento tributário e da elevação das taxas de juros e inflação, parcialmente atenuado pela redução do endividamento bancário.

Diante deste contexto, a Companhia apurou prejuízo de R\$ 167,4 milhões no período de nove meses findo em 30 de setembro de 2022 (R\$ 15,5 milhões em 2021).

O Conselho de Administração da Companhia iniciou no 2º trimestre de 2022 um projeto de transformação, envolvendo duas consultorias, especializadas em *turnaround*, para contribuir na estruturação de um plano de curto e médio prazo, visando equalizar e equilibrar o fluxo de caixa para auxiliar na reversão deste cenário, bem como buscar melhorias na eficiência operacional. O escopo deste projeto envolve os seguintes temas: (i) revisão das estruturas administrativa e operacional; (ii) renegociação contratual com clientes específicos; (iii) revisão da eficiência operacional; (iv) otimização da utilização da infraestrutura física da Companhia; (v) revisão do modelo de negócios da Companhia; (vi) renegociação das dívidas bancárias e dos parcelamentos tributários; dentre outros.

A visão estratégica da Companhia está focada em estar cada vez mais próxima dos clientes, oferecendo serviços cuja qualidade seja percebida e valorizada, sustentada pelo importante processo de inovação. Outro objetivo constantemente perseguido é a melhoria do nível de atendimento ao cliente, o qual tem sido percebido por nossos parceiros e corroborado por nossos colaboradores.

A seguir estão apresentadas as ações realizadas até o momento, bem como a expectativa de conclusão das ações em andamento relacionadas ao plano de transformação da Companhia:

(i) Revisão das estruturas administrativa e operacional

Com o objetivo de reduzir custos e despesas e otimizar o resultado da Companhia, A Administração envidou esforços para reduzir as taxas de ocupação, diminuindo a quantidade de colaboradores de forma substancial durante o 1º semestre de 2022 mantendo níveis similares de faturamento, reduzindo profissionais de menor produtividade (3º e 4º quartis). Além da área operacional, a área administrativa também foi objeto de revisão neste período.

A Companhia iniciou o ano de 2022 com 11.876 pessoas e, atualmente, está com 34% de redução, sendo composta por 7.891 pessoas. A taxa de ocupação da Companhia reduziu em 25%, saindo de 1,89 no início de 2022 para 1,40 em 30.09.2022. Estão previstas novas reduções de pessoas e, também, da taxa de ocupação até o final do ano, à medida em que renegociações contratuais com clientes migrarem o formato de remuneração da Companhia, conforme descrito no item (iii) a seguir.

Nas despesas administrativas, a Companhia está em processo de avaliação de reduções de parte de suas estruturas, simplificando e otimizando processos operacionais, bem como revisando os fornecedores e consultores contratados. A redução de pessoas nas áreas administrativas foi realizada em duas tranches, a primeira, ao final de junho, com 130 desligamentos e economia mensal de R\$ 1 milhão e a segunda, em curso, com mais 200 desligamentos realizados entre julho e a primeira quinzena de outubro, com economia estimada em R\$ 1,7 milhão.

Por fim, destaca-se a redução substancial na Administração da Companhia, a qual era composta por 7 Diretores no início de 2022, e atualmente conta com apenas 4.

No dia 11.08.2022 foi assinado o Acordo Coletivo de Trabalho (ACT) junto ao Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Telecomunicações em Santa Catarina, com vigência de 01.06.2022 a 31.05.2024, com reajuste salarial nulo para o período de 01.06.2022 a 31.05.2023.

Notas Explicativas

(ii) Renegociação contratual com principais clientes

A Companhia selecionou os principais clientes para renegociação contratual, seja para reavaliação do valor por posição de atendimento e/ou por modelo de negócio, buscando transformar operações de posição de atendimento fixa, na qual somos remunerados por provimento, para modelo de remuneração variável, cuja remuneração independe de provimento e está relacionada ao volume de produção.

As renegociações contratuais com o principal cliente da Companhia estão concluídas, as quais incluem a revisão do formato de remuneração, a partir de setembro de 2022, e também sobre o modelo de negócios. As mudanças contratuais migram o formato tradicional (remuneração por provimento de posição de atendimento e por volume de vendas) para o formato variável (remuneração 100% atrelada ao volume de vendas), e permitem a intensificação do uso de ferramentas digitais para realização das vendas. Ambas as alterações são importantes para o novo modelo de negócios da Companhia, uma vez que viabiliza ações com baixo custo e alto potencial de retorno.

Os demais principais clientes da Companhia também estão com negociações em andamento no presente momento, visando os mesmos objetivos descritos acima.

(iii) Revisão da eficiência operacional

A Companhia avaliou a rentabilidade de seus principais contratos e optou por cancelar operações não rentáveis durante o 1º semestre de 2022, em especial, operações com margem de contribuição inferiores a 15%.

Em adição, parte do escopo de trabalho da consultoria contratada está voltada para revisão dos processos da Companhia, tanto na área de negócios quanto nas áreas administrativas, buscando simplificar e otimizar processos, reduzindo os custos e despesas necessários.

(iv) Otimização da utilização da infraestrutura física da Companhia

A Companhia redimensionou o parque de posições de atendimento, priorizando localidades e sites com custos operacionais menores. Neste contexto, até o momento, a Companhia desmobilizou 4 sites operacionais (Pedra Branca; Rio Branco BPO; Rio Branco Code7; Faria Lima Code7) e está com 3 sites em desmobilização (Xanxerê, Boa Esperança e Gil de Oliveira), otimizando a infraestrutura física da Companhia e reduzindo respectivos custos. Com isso, a ociosidade do parque de PAs da Companhia reduz de 45% apurados no início do ano para menos de 5%.

(v) Revisão do modelo de negócios da Companhia

Está em andamento a revisão do modelo de negócios da Companhia, com o drive estratégico de Digital First, o qual prevê a redução da utilização de pessoas para realização de uma venda para o cliente final, aumentando a utilização de tecnologia e inteligência artificial para esse processo.

(vi) Renegociação das dívidas bancárias e dos parcelamentos tributários

A Companhia apresenta elevada alavancagem operacional, a partir dos saldos dos endividamentos bancário e tributário, o qual gera impacto de despesas financeiras relevante. Nesse contexto, a Companhia está em processo de renegociação das dívidas juntos aos credores e ao fisco, com o objetivo de alongar o *duration* das dívidas e ampliar o volume de crédito, para financiamento de suas ações de turnaround.

Até o momento, a Companhia concluiu a renegociação das debêntures pelas notas comerciais, alongando o fluxo de pagamentos desta dívida, no montante de R\$ 63.000 (Nota 15). As demais dívidas bancárias e parcelamentos (Notas 17 e 28) seguem em negociação, com perspectiva de conclusão até o final do exercício de 2022 (dívidas bancárias) e 1º semestre de 2023 (dívida tributária).

Em 01.09.2022 foi realizada Assembleia Geral de Titulares das Notas Comerciais da Companhia, deliberando sobre os pleitos apresentados pela Companhia no dia 25.07.2022, com os seguintes desfechos: (i) aprovação parcial do pedido de suspensão do pagamento do principal, para os meses de agosto de 2022 até outubro de 2022; e (ii) *waiver* declarado até 15.01.2023, com indicação de quotas da controlada integral Code7 como garantia adicional da operação. Adicionalmente, está em negociação de *standstill* para os próximos 24 meses.

Notas Explicativas

A Companhia irá renegociar a dívida tributária consolidada, buscando alongar o vencimento dos parcelamentos e readequar o fluxo de caixa de curto e médio prazos. A Medida Provisória nº 1.090-A/21 transformada em Projeto de Lei de Conversão nº 12/22, que dentre outras deliberações amplia os benefícios descritos na Lei nº 13.988/20 que prevê condições necessárias à realização da transação na cobrança da dívida ativa da União. A transação prevê abatimento de grande parte de juros e multa e utilização do prejuízo fiscal para reduzir o saldo restante.

Continuidade das operações

As Informações Trimestrais do período findo em 30 de setembro de 2022, foram preparadas no pressuposto da continuidade normal dos negócios da Companhia. A Administração da Companhia considera que o plano de transformação acima mencionado reflete a capacidade da Companhia manter a perspectiva de crescimento sustentável dos resultados e a adequada continuidade das suas operações. A Companhia tem obtido êxito no cumprimento das estratégias estabelecidas no Plano de Transformação até o momento e, embora não existam indícios neste sentido, ressalta-se as condições e circunstâncias que, por sua própria natureza, indicam incertezas que podem afetar o êxito do Plano de Transformação e, eventualmente, suscitar dúvidas substanciais sobre a capacidade da Companhia continuar em operação, as quais poderão promover impactos (i) na realização dos seus ativos, inclusive, mas não limitado, ao ágio por expectativa de rentabilidade futura e outros ativos intangíveis, e (ii) no cumprimento com certas obrigações pelos valores reconhecidos em suas demonstrações financeiras. Confirmamos divulgamos todas as informações relevantes para a elaboração das informações contábeis intermediárias de acordo com o pressuposto da continuidade operacional.

Embora a Companhia apresente, em 30 de setembro de 2022, prejuízos acumulados de R\$ 247.185, passivo a descoberto no valor de R\$ 183.308 e capital circulante líquido negativo em R\$ 273.973, a Administração considera que, as principais ações acima mencionadas, refletem a capacidade da Companhia manter a perspectiva de crescimento sustentável dos resultados e a adequada continuidade das suas operações.

Com relação à estruturação do negócio, a presença de mercado da Companhia é relevante e competitiva, atuando com os maiores clientes dos segmentos operacionais do mercado.

3. RESUMO DAS PRINCIPAIS PRÁTICAS CONTÁBEIS

As informações contábeis intermediárias individuais e consolidadas 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 2021 (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 2022.

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 2021, 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.

Notas Explicativas

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 informações financeiras está abaixo apresentada:

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2022	30/09/2021	30/09/2022	30/09/2021
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 8)	9.807	34.058	9.833	34.736
Aplicações financeiras	4.319	4.856	4.319	5.856
Contas a receber de clientes (Nota 9)	110.526	160.210	124.190	166.067
	124.652	199.124	138.342	206.659

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 2022 e dezembro de 2021 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:

Notas Explicativas

INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVATIVOS EM 30/09/2022					
Contraparte	Vencimento	Compra/Venda	Taxa futura ativa	Saldo set/2022	Notional
CCB	abril/2023	Compra	5,75	74	1.370
CCB	março/2023	Compra	5,75	29	663
CCB	dezembro/2022	Compra	5,75	46	1.915
CCB	agosto/2023	Compra	5,75	103	2.995
BRADESCO			5,75	(97)	1.311
				155	8.254

INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVATIVOS EM 31/12/2021					
Contraparte	Vencimento	Compra/Venda	Taxa futura ativa	Saldo dez/2021	Notional
CCB	outubro/2022	Compra	5,75	(73)	2.050
CCB	agosto/2022	Compra	5,75	(36)	941
CCB	abril/2022	Compra	5,75	(132)	2.771
CCB	dezembro/2022	Compra	5,75	(112)	3.352
				(353)	9.114

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 LIQUEDEZ

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. 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
EM 30 DE SETEMBRO DE 2022			
Fornecedores	11.210	717	-
Empréstimos e financiamentos	106.251	15.339	-
Aquisição de controladas	1.979	-	-
Arrendamentos mercantis	6.564	9.255	18.987
EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021			
Fornecedores	18.960	-	-
Empréstimos e financiamentos	119.172	55.784	-
Aquisição de controladas	3.025	-	-
Arrendamentos mercantis	5.992	6.767	4.389

Notas Explicativas

	Consolidado		
	Menos de um ano	Entre um e três anos	Entre três e cinco anos
EM 30 DE SETEMBRO DE 2022			
Fornecedores	16.618	717	-
Empréstimos e financiamentos	106.251	15.339	-
Aquisição de controladas	1.979	-	-
Arrendamentos mercantis	6.854	9.953	20.332
EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021			
Fornecedores	20.372	-	-
Empréstimos e financiamentos	119.172	55.784	-
Aquisição de controladas	3.025	-	-
Arrendamentos mercantis	6.264	7.410	6.009

(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 1,87% 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:

	30/09/2022		
	Ativo	Passivo	Notional
INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVATIVOS			
Contratos de câmbio a termo - R\$ para US\$ (Nota 15)	155	-	8.409
Empréstimos em US\$ (Nota 15)	-	8.254	-
Saldos em 30 de setembro de 2022	155	8.254	8.409
	31/12/2021		
	Ativo	Passivo	Notional
INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVATIVOS			
Contratos de câmbio a termo - R\$ para US\$ (Nota 15)	-	353	9.114
Empréstimos em US\$ (Nota 15)	-	9.114	-
Saldos em 31 de dezembro de 2021	-	9.467	9.114

Operação	Risco	Cenário				
		Provável	25%	50%	-25%	-50%
Hedge Dívida em US\$	Dívida (Risco aumento US\$)	315	393	472	(236)	(157)
	Derivativo (Risco queda US\$)	315	393	472	(236)	(157)
	Efeito líquido	-	-	-	-	-

O cenário provável utiliza a taxa de câmbio projetada a R\$ 5,20, com base nas projeções do Banco Central do Brasil, conforme relatório Focus datado de 30 de setembro de 2022.

(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).

Notas Explicativas

A administração entende que o cenário provável para os próximos doze meses é CDI a 10,50% 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. Uma parcela das aplicações de caixa e equivalentes estão atreladas a garantias de empréstimo. Para esta parcela, apresentamos a análise de sensibilidade a seguir:

Operação	Risco	Cenário				
		Provável	25%	50%	-25%	-50%
Aplicações financeiras	Variação do CDI	759	949	1.139	570	380

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	Variação do CDI	21.618	27.023	32.428	16.214	10.809

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	
		30/09/2022	31/12/2021	30/09/2022	31/12/2021
Empréstimos e financiamentos	15	121.590	162.926	121.590	162.926
Caixa e equivalentes de caixa	8	(9.807)	(33.782)	(9.833)	(34.391)
Aplicações financeiras		(4.319)	(5.051)	(4.319)	(7.008)
Instrumentos financeiros derivativos	4.1c	(155)	353	(155)	353
Dívida líquida		107.309	124.446	107.283	121.880
Total do patrimônio líquido	19	(183.308)	(15.818)	(183.308)	(15.818)
TOTAL DO CAPITAL		(75.999)	108.628	(76.025)	106.062
Índice de alavancagem financeira - %		(141,2)	114,6	(141,1)	114,9

Notas Explicativas

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 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:

		Controladora			
		30/09/2022			
		Nível 1	Nível 2	Nível 3	Total
Ativos financeiros ao valor justo por meio do resultado					
	Instrumentos financeiros derivativos	-	155	-	155
		Controladora			
		31/12/2021			
		Nível 1	Nível 2	Nível 3	Total
Passivos financeiros ao valor justo por meio do resultado					
	Instrumentos financeiros derivativos	-	(353)	-	(353)

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

Notas Explicativas

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 consolidado por segmento está apresentado a seguir:

Consolidado					
30/09/2022					
	Contact	Cobrança	Cxdzain	Code7	Consolidado
Receita operacional líquida	164.093	111.545	6.929	46.505	329.071
Custo dos serviços prestados	(132.311)	(92.768)	(5.790)	(24.710)	(255.580)
Lucro bruto	31.782	18.777	1.139	21.794	73.491
MARGEM BRUTA	19,37%	16,83%	16,43%	46,86%	22,33%

Consolidado					
30/09/2021					
	Contact	Cobrança	Cxdzain	Code7	Consolidado
Receita operacional líquida	226.448	122.209	3.928	44.858	397.443
Custo dos serviços prestados	(156.007)	(95.658)	(2.666)	(24.024)	(279.355)
Lucro bruto	70.441	25.551	1.262	20.384	118.088
MARGEM BRUTA	31,11%	20,91%	32,12%	46,44%	29,71%

As receitas brutas dos três principais clientes da Companhia representam 45% (aproximadamente 53,7% da receita total em 30 de setembro de 2022). Demais receitas são oriundas de diversos clientes, sendo que nenhum deles isoladamente representa mais de 5% da receita bruta total.

Notas Explicativas

6. INSTRUMENTOS FINANCEIROS POR CATEGORIA

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

	Nota	Controladora		Consolidado	
		30/09/2022	31/12/2021	30/09/2022	31/12/2021
Ativos Financeiros:					
Custo amortizado					
Caixa e equivalentes de caixa	8	9.807	33.782	9.833	34.391
Aplicações financeiras		4.319	5.051	4.319	7.008
Contas a receber de clientes	9	110.526	157.634	124.190	163.129
Valor justo por meio do resultado					
Instrumentos financeiros derivativos	15	155	-	155	-
Passivos Financeiros:					
Custo amortizado					
Fornecedores	14	11.927	18.960	17.335	20.372
Empréstimos e financiamentos	15	121.590	162.925	121.590	162.925
Arrendamentos mercantis	26	34.806	16.373	37.139	18.907
Aquisição de controladas	11	1.979	2.714	1.979	2.714
Outras contas a pagar		3.184	1.292	5.102	2.523
Valor justo por meio do resultado					
Instrumentos financeiros derivativos	15	-	353	-	353

Notas Explicativas

7. QUALIDADE DO CRÉDITO DOS ATIVOS FINANCEIROS

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

CONTAS A RECEBER DE CLIENTES

Contrapartes com classificação externa de crédito (Standard & Poor's)

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2022	31/12/2021	30/09/2022	31/12/2021
BB	66.778	80.905	66.778	80.905
B	42	70	42	70
	66.820	80.975	66.820	80.975

Contrapartes sem classificação externa de crédito

Grupo 1	4.993	10.549	12.125	10.549
Grupo 2	38.672	65.999	45.201	71.493
Grupo 3	41	111	44	112
	43.706	76.659	57.370	82.154

TOTAL DE CONTAS A RECEBER DE CLIENTES (NOTA 9)	110.526	157.634	124.190	163.129
---	----------------	----------------	----------------	----------------

- 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	
	30/09/2022	31/12/2021	30/09/2022	31/12/2021
Bancos	6.107	15.125	6.133	15.734
Aplicações financeiras	3.700	18.657	3.700	18.657
	9.807	33.782	9.833	34.391

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% (2021 – 93% a 106%) e por Operações Compromissadas que são remuneradas com base na variação do Certificado de Depósito Interbancário entre 65% e 86% (2021 – 65% a 85%). As receitas financeiras geradas por essas aplicações financeiras são registradas como receitas financeiras.

Notas Explicativas

9. CONTAS A RECEBER DE CLIENTES

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2022	31/12/2021	30/09/2022	31/12/2021
Contas a receber de clientes	115.094	161.941	129.254	167.530
Ajuste a valor presente	(3.770)	(3.483)	(3.770)	(3.483)
Perda por redução ao valor recuperável	(798)	(824)	(1.294)	(918)
Contas a receber de clientes, líquidas	110.526	157.634	124.190	163.129
Ativo circulante	92.725	137.786	106.389	143.281
Ativo não circulante	17.801	19.848	17.801	19.848

CONTAS A RECEBER POR VENCIMENTO

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2022	31/12/2021	30/09/2022	31/12/2021
A vencer	104.291	151.487	115.667	157.076
Vencidos:				
Até 30 dias	1.819	2.466	2.328	2.466
De 31 a 60 dias	1.534	429	1.730	429
De 61 a 90 dias	275	133	371	133
De 91 a 180 dias	1.591	219	1.796	219
Há mais de 180 dias	5.584	7.207	7.362	7.207
Total	115.094	161.941	129.254	167.530

MOVIMENTAÇÃO DA PROVISÃO PARA PERDA DE CRÉDITO ESPERADA:

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2022	31/12/2021	30/09/2022	31/12/2021
Saldo no início do período	(824)	(1.154)	(918)	(1.154)
Adições (reversões)	26	330	(376)	236
Saldo no final do período	(798)	(824)	(1.294)	(918)

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	
	30/09/2022	31/12/2021	30/09/2022	31/12/2021
PIS e COFINS a recuperar	2.825	2.825	2.829	2.829
ISS a recuperar	266	160	287	181
INSS a recuperar	4.201	4.201	4.399	4.338
	7.292	7.186	7.515	7.348

Notas Explicativas

IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL A RECUPERAR

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2022	31/12/2021	30/09/2022	31/12/2021
Imposto de renda a recuperar	9.851	8.782	9.933	8.850
Contribuição social a recuperar	539	539	564	555
	10.390	9.321	10.497	9.405

11. INVESTIMENTOS

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2022	31/12/2021	30/09/2022	31/12/2021
Code7 Software e Plataformas de Tecnologias Ltda.				
Ágio na combinação de negócios (Nota 13)	16.973	16.973	-	-
(-) Provisão de redução ao valor recuperável de ativos (Nota 13)	(16.973)	-	-	-
Mais valia de ativos intangíveis (Nota 13)	23.609	23.609	-	-
(-) Amortização acumulada (Nota 13)	(9.534)	(7.626)	-	-
Participação societária	(12.285)	(1.307)	-	-
Investimento em controladas	1.790	31.649	-	-
Cotas de investimentos – Unicred	229	231	231	231
Outros	-	-	171	171
Outros investimentos	229	231	402	402
	2.019	31.880	402	402
Ativo	14.304	31.880	402	402
Passivo	(12.285)	-	-	-
	2.019	31.880	402	402

(a) Movimentação dos investimentos em controladas

	30/09/2022	31/12/2021
	Code7	Code7
Investimentos em controladas no início do período	31.649	40.587
Resultado de equivalência patrimonial	(10.978)	(6.396)
(-) Provisão de redução ao valor recuperável de ativos	(16.973)	-
(-) Realização ao valor justo	(1.908)	(2.542)
Investimentos em controladas no final do período	1.790	31.649

(b) Informações sintéticas de controladas

	30/09/2022				
	Total do Ativo	Patrimônio líquido ajustado	Ágio na aquisição da controlada	Prejuízo do período	Participação no capital social (%)
Code7	34.688	(29.258)	16.973	(10.811)	100,00
	31/12/2021				
	Total do Ativo	Patrimônio líquido ajustado	Ágio na aquisição da controlada	Prejuízo do exercício	Participação no capital social (%)
Code7	22.651	14.676	16.973	(6.396)	100,00

Notas Explicativas

AQUISIÇÃO DE CONTROLADAS – SALDO A PAGAR

A aquisição do investimento acima descrito foi realizada com pagamento parcial à vista e parcelamento de saldo devedor, corrigido pela variação mensal do CDI.

	Controladora/Consolidado	
	30/09/2022	31/12/2021
Saldo inicial	2.714	18.094
Amortizações	(764)	(14.875)
Juros pagos	(119)	(1.541)
Juros apropriados	148	1.036
Saldo final	1.979	2.714

12. IMOBILIZADO

O ativo imobilizado tem o seu valor recuperável analisado periodicamente, sendo que em 30 de setembro de 2022 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	Total
Taxa de depreciação - %	10%	10%	20%	14%		34%	
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2020	7.617	5.099	18.710	23.563	146	17.740	72.875
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)
Saldo contábil líquido em 30 de setembro 2021	6.738	4.937	17.944	18.874	168	17.679	66.340
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)
	6.738	4.937	17.944	18.874	168	17.679	66.340
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2021	6.375	4.895	17.802	17.378	178	14.744	61.372
Adições	36	143	984	448	6	25.119	26.736
Baixas	(281)	(234)	(1.354)	(7)	(31)	(984)	(2.891)
Transferências	-	-	(1.552)	(467)	-	-	(2.019)
Depreciação	(785)	(463)	(3.618)	(4.578)	-	(5.781)	(15.225)
Saldo contábil líquido em 30 de setembro de 2022	5.345	4.341	12.262	12.774	153	33.098	67.973
Custo histórico	14.986	9.989	56.699	80.550	153	46.937	209.315
Depreciação acumulada	(9.641)	(5.648)	(44.437)	(67.776)	-	(13.839)	(141.341)
	5.345	4.341	12.262	12.774	153	33.098	67.973

Notas Explicativas

Consolidado

	Móveis e utensílios	Máquinas e equipamentos	Equipamentos de processamento de dados	Benfeitorias propriedade de terceiros	Imobilizado em andamento	Arrendamentos	Total
Taxa de depreciação - %	10%	10%	20%	14%		34%	
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2020	7.661	5.111	19.060	23.572	146	17.740	73.290
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)
Saldo contábil líquido em 30 de setembro de 2021	6.776	4.946	18.374	18.885	168	17.679	66.828
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)
	6.776	4.946	18.374	18.885	168	17.679	66.828
Saldo contábil líquido em 31 de dezembro de 2021	6.410	4.902	18.358	17.387	178	17.267	64.502
Adições	37	147	1.194	448	6	25.119	26.951
Baixas	(281)	(234)	(1.354)	(7)	(31)	(984)	(2.891)
Depreciação	(790)	(469)	(4.054)	(4.646)	-	(6.065)	(16.024)
Saldo contábil líquido em 30 de setembro de 2022	5.376	4.346	14.144	13.182	153	35.337	72.538
Custo histórico	15.126	10.055	61.877	81.044	153	49.492	217.747
Depreciação acumulada	(9.750)	(5.709)	(47.733)	(67.862)	-	(14.155)	(145.209)
	5.376	4.346	14.144	13.182	153	35.337	72.538

O saldo de imobilizado em andamento em 30 de setembro de 2022 refere-se substancialmente aos gastos incorridos na aquisição de máquinas, outros ativos (cotas de consórcio).

Existem bens dados em garantias de operações de crédito. Os montantes são demonstrados na N.E. 15 – Empréstimos e Financiamentos.

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

	Controladora/Consolidado	
	30/09/2022	31/12/2021
Móveis e utensílios	1.297	411
Máquinas e equipamentos	817	30
Equipamentos de informática	28.646	23.482
Benfeitorias em propriedades de terceiros	42.730	21.812
	73.490	45.735

Notas Explicativas

13. INTANGÍVEL

	Período de amortização	Controladora		Consolidado	
		30/09/2022	31/12/2021	30/09/2022	31/12/2021
Ágio aquisição Flex Cobrança		32.214	32.214	32.214	32.214
Ágio aquisição Code7		-	-	16.973	16.973
(-) Impairment		(32.214)	-	(49.187)	-
Ágio na aquisição de controladas		-	32.214	-	49.187
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		(32.647)	(30.929)	(32.647)	(30.929)
Intangíveis oriundos da aquisição da Flex Cobrança		-	1.718	-	1.718
Carteira de clientes	7 anos	1.688	1.688	1.688	1.688
Marca	2 anos	28	28	28	28
Amortização mais valia		(1.359)	(1.245)	(1.359)	(1.245)
Intangíveis oriundos da aquisição da Primius		357	471	357	471
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		-	-	(9.533)	(7.626)
Intangíveis oriundos da aquisição da Code7		-	-	14.130	16.037
Softwares – licenças de uso	5 anos	24.145	23.207	24.352	23.413
Desenvolvimento de softwares – custo	5 anos	28.239	26.321	47.875	38.737
Cessão de carteira de clientes	5 anos	4.521	4.521	4.521	4.521
Amortização acumulada		(39.426)	(33.072)	(44.148)	(35.280)
Outros intangíveis		17.479	20.977	32.600	31.391
		17.836	55.380	47.087	98.804

MOVIMENTAÇÃO

	Controladora	Consolidado
Saldo líquido em 31 de dezembro e 2020	64.362	103.930
Adições	2.480	8.126
Amortização	(9.633)	(12.557)
Saldo contábil líquido em 30 de setembro de 2021	57.209	99.499
Custo histórico	119.328	170.258
Amortização acumulada	(62.119)	(70.759)
	57.209	99.499
Saldo líquido em 31 de dezembro e 2021	55.380	98.804
Adições	4.866	10.077
Impairment	(32.214)	(49.240)
Amortização	(10.196)	(12.554)
Saldo contábil líquido em 30 de setembro de 2022	17.836	47.087
Custo histórico	91.267	134.729
Amortização acumulada	(73.431)	(87.642)
	17.836	47.087

Notas Explicativas

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

O teste de ágio para verificação de impairment foi efetuado na data-base de 31 de agosto de 2022 e as premissas-chave, a taxa de crescimento de longo prazo e a taxa de desconto utilizadas nos cálculos foram as seguintes:

	Cobrança	Code 7
Volume e preço de vendas (% da taxa de crescimento anual) ⁽¹⁾	Média 3%	Média 3%
Margem bruta (% de receita) ⁽²⁾	32,9	39,6%
Outros custos operacionais e despesas administrativas (% da receita) ⁽³⁾	25,1	28,8%
Taxa de desconto - %	16,6	16,6%

⁽¹⁾ O volume de vendas considera a média anual da taxa de crescimento no período previsto de cinco anos. Ele se baseia no desempenho passado e nas expectativas da administração para o desenvolvimento do mercado. O preço de venda considera a média anual da taxa de crescimento no período previsto de cinco anos. Ele se baseia nas atuais tendências do setor e inclui as previsões de inflação para o longo prazo para cada território.

⁽²⁾ A margem bruta é a margem média como uma porcentagem da receita no período previsto de cinco anos. Ela se baseia nos níveis atuais da margem de vendas, com ajustes efetuados para refletir os aumentos de preço futuros esperados que a administração espera poder repassar para os clientes por meio de aumentos no preço.

⁽³⁾ Outros custos operacionais são os custos fixos das UGCs, que não variam de maneira significativa com os volumes de vendas ou os preços. A administração estimou esses custos com base na estrutura atual dos negócios, ajustando-os aos aumentos inflacionários, e estes não refletem quaisquer reestruturações futuras ou medidas de economias de custo. Os valores divulgados acima são os custos operacionais médios para o período previsto de cinco anos.

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

Diante do contexto apresentado na Nota 2.2. e dos testes realizados, a Administração reconheceu provisão de redução ao valor recuperável de ativos (Impairment) relacionadas aos ágios na aquisição da Cobrança e da Code7, no montante de R\$ 49,2 milhões.

Notas Explicativas

14. FORNECEDORES

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2022	31/12/2021	30/09/2022	31/12/2021
Fornecedores - materiais e serviços	7.373	14.255	12.781	15.666
Fornecedores - telefonia	4.554	4.705	4.554	4.706
	11.927	18.960	17.335	20.372
Circulante	11.210	18.960	16.618	20.372
Não circulante	717	-	717	-

15. EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS

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

Modalidade	Encargos mensais	Encargos anuais	Vcto	Controladora/Consolidado	
				30/09/2022	31/12/2021
Moeda nacional					
Arrendamentos	0,64% a.m. (CDI + 0,45%)	7,91% a.a. (CDI + 5,48%)	2022	2.025	3.274
Capital de giro	0,56% a.m. (CDI + 0,37%)	6,90% a.a. (CDI + 4,49%)	2025	60.877	77.155
Debêntures	0,60% a.m. (CDI + 0,41%)	7,39% a.a. (CDI + 4,97%)	2023	-	73.383
Notas comerciais	0,50% a.m. (CDI + 0,28%)	6,20% a.a. (CDI + 3,36%)	2024	51.743	-
Total moeda nacional				114.645	153.812
Moeda estrangeira ¹					
Capital de giro - USD				6.945	9.113
Total moeda estrangeira		Libor + 3,6% a.a.	2023	6.945	9.113
Total				121.590	162.925
Circulante				106.251	100.320
Não circulante				15.339	62.605

(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	
	30/09/2022	31/12/2021
Até 1 ano	106.251	100.320
Entre 1 e 3 anos	15.339	62.605
	121.590	162.925

Notas Explicativas

MOVIMENTAÇÃO DE SALDO

A movimentação dos saldos de empréstimos está apresentada abaixo:

	Controladora/Consolidado	
	30/09/2022	31/12/2021
Saldo inicial	162.925	189.997
Adições	41.506	31.809
Juros incorridos	20.246	14.875
Juros pagos	(20.182)	(12.225)
Amortizações	(82.905)	(61.531)
Saldo final	121.590	162.925

CLÁUSULAS RESTRITIVAS

Em 30 de Setembro de 2022, a Companhia apresenta contratos de capital de giro e notas comerciais 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 < 2,00
- EBITDA/ Despesa financeira > 1,50
- Liquidez Corrente > 0,80

Os compromissos são apurados anualmente.

DESCUMPRIMENTO DE CLÁUSULAS RESTRITIVAS – NOTAS COMERCIAIS

Em decorrência de parte dos cancelamentos dos parcelamentos tributários (Nota 17), em julho de 2022, a Companhia foi notificada de protestos de títulos pela Prefeitura de São Paulo, motivados pelo não pagamento de obrigações tributárias no período. Dessa forma, a Companhia descumpriu as cláusulas de Vencimento Antecipado não Automático nº 6.1.2 (v) e (xiv) da 1ª. Emissão de Notas Comerciais Escriturais emitida em maio de 2022.

Os eventos de vencimento antecipado não automáticos podem acarretar o vencimento das obrigações decorrentes das Notas Comerciais, caso o Agente Fiduciário convoque, no prazo máximo de 5 dias úteis a contar do momento em que tomar ciência do evento, Assembleias Gerais de Titulares de Notas Comerciais Escriturais das respectivas séries, para deliberar sobre a decretação de vencimento antecipado.

No dia 1º de setembro de 2022, foi realizada Assembleia Geral de Titulares das Notas Comerciais da Companhia, deliberando sobre os pleitos apresentados pela Companhia no dia 25.07.2022, com os seguintes desfechos: (i) aprovação parcial do pedido de suspensão do pagamento do principal, para os meses de agosto de 2022 até outubro de 2022; e (ii) waiver declarado até 15.01.2023, com indicação de quotas da controlada integral Code7 como garantia adicional da operação.

Em decorrência disto, a Companhia reclassificou estes saldos no passivo não circulante em 30 de setembro de 2022.

DESCUMPRIMENTO DE CLÁUSULAS RESTRITIVAS – EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS

Em decorrência de parte dos cancelamentos dos parcelamentos tributários mencionados anteriormente, em julho de 2022, a Companhia foi notificada do protesto de títulos pela Prefeitura de São Paulo, motivada pelo não pagamento de obrigações tributárias no período. Dessa forma, a Companhia descumpriu as cláusulas de Vencimento Antecipado dos seguintes contratos de empréstimos e financiamentos:

Categoria	Montante envolvido
Capital de Giro	19.794
Arrendamento	337
	20.131

Em decorrência disto, a Companhia reclassificou estes saldos para o passivo circulante no mês de setembro de 2022.

Notas Explicativas

■ GARANTIAS

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

Abaixo destacamos os ativos dados em garantia a essas operações:

	Controladora / Consolidado	
	30/09/2022	31/12/2021
CIRCULANTE		
Aplicações financeiras	1.298	1.298
Contas a receber	31.400	31.400
NÃO CIRCULANTE		
Equipamentos de informática	4.670	4.670
TOTAL DE ATIVOS DADOS COMO GARANTIA	37.368	37.368

■ EMISSÃO DE NOTAS COMERCIAIS

No contexto do plano de Transformação (Nota 2.2), em maio de 2022, a Companhia efetuou oferta pública da sua 1ª emissão de notas comerciais escriturais, em 3 (três) séries, no valor total de até R\$ 70.000 ("Emissão" e "Notas Comerciais Escriturais", respectivamente), as quais serão objeto de distribuição pública, com esforços restritos, nos termos da Instrução da Comissão de Valores Mobiliários ("CVM") nº 476, de 16 de janeiro de 2009, conforme alterada ("Instrução CVM 476") e das demais disposições legais e regulamentares aplicáveis ("Oferta Restrita").

O valor total da emissão foi de R\$ 61.836, destinado para a quitação das debêntures, com alongamento do *duration* deste instrumento financeiro e melhores condições de taxas de juros.

O compartilhamento da garantia constituída em favor dos Titulares de Notas Comerciais Escriturais com os Debenturistas, por meio do Penhor sobre Ativos de Propriedade Intelectual (conforme abaixo definido), foi autorizada com base em Reunião de Sócios da Garantidora realizada em 26 de abril de 2022 ("Reunião de Sócios da Garantidora" e, em conjunto com a RCA da Emissora, "Atos Societários da Emissão").

O valor contábil das garantias prestadas está demonstrado a seguir:

(a) Penhor de equipamentos

	Valor original	Depreciação acumulada	Valor contábil
Móveis e utensílios (NOTA 12)	14.115	(8.690)	5.425
Máquinas e equipamentos (NOTA 12)	8.698	(4.824)	3.874
Equipamentos de processamento de dados (NOTA 12)	49.035	(40.102)	8.933

(b) Penhor sobre ativos de propriedade intelectual

	Valor original	Depreciação acumulada	Valor contábil
Software Code7 (NOTA 13)	5.033	(2.516)	2.517
Marcas Code7 (NOTA 13)	2.921	(567)	2.354

Notas Explicativas

(c) Alienação fiduciária Code7

A Companhia constituiu, através do waiver de 01.09.2022, à alienação fiduciária de quotas da Garantidora, Code7, representativas de 51% do capital social votante e total, por meio da celebração do Contrato de Alienação Fiduciária de Quotas.

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 2022, totalizam R\$ 6.945 (2021 – R\$ 9.114).

Os saldos apurados oriundos dessas operações estão apresentados a seguir:

	Controladora/Consolidado	
	30/09/2022	31/12/2021
Ativo (Passivo) Circulante	153	(353)
Exposição líquida	153	(353)

16. OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2022	31/12/2021	30/09/2022	31/12/2021
Salários e honorários	15.703	15.910	17.975	18.110
Encargos sociais	49.364	9.158	51.868	10.433
Provisão de férias e 13º salário	29.838	21.781	33.455	23.776
	94.905	46.849	103.298	52.319

Os principais efeitos que motivaram o aumento do saldo entre os períodos são: (i) elevado volume de desligamentos realizados em 2022 no âmbito do Projeto Transformar, com pagamento de verbas rescisórias parceladas; (ii) recolhimentos em atraso referente aos saldos de FGTS, por estratégia de gestão de fluxo de caixa da Companhia; e (iii) efeitos de provisão de 13º.

17. OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS

OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2022	31/12/2021	30/09/2022	31/12/2021
PIS e COFINS a recolher	66.686	6.755	68.094	7.118
ISS a recolher	62.624	10.101	63.161	10.144
INSS a recolher	53.558	5.917	55.376	6.081
Parcelamento de PIS e COFINS	-	43.337	45	43.385
Parcelamento de ISS	4.180	34.588	4.575	34.844
Parcelamento de CPRB	-	34.841	213	35.064
Parcelamento de INSS	-	15.895	-	15.895
Parcelamento de FGTS	-	1.405	-	1.405
	187.048	152.839	191.464	153.936
Circulante	181.771	48.735	185.705	49.416
Não circulante	5.277	104.104	5.759	104.520

Notas Explicativas

Por estratégia de gestão de fluxo de caixa da Companhia no contexto do plano de Transformação (nota 2.2), ocorreram cancelamentos dos parcelamentos federais, referentes a PIS, COFINS, CPRB e INSS. O não pagamento em junho acarretou o cancelamento dos parcelamentos em julho, mas, pelo fato gerador ter ocorrido em junho, reclassificamos os montantes para o circulante

No mesmo período, também ocorreu o cancelamento de parcelamentos municipais na prefeitura de São Paulo, referente a modalidade ISS PAT e PPI, o qual demandou a reclassificação do saldo para o circulante.

IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL A RECOLHER

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2022	31/12/2021	30/09/2022	31/12/2021
Imposto de renda e contribuição social	-	-	29	29
IRRF a recolher	955	1.584	1.414	2.122
Parcelamento de IRPJ e CSLL (REFIS)	2.805	2.477	2.805	2.477
	3.760	4.061	4.248	4.628
Circulante	2.309	2.794	2.797	3.361
Não circulante	1.451	1.267	1.451	1.267

IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL DIFERIDOS

	Controladora	
	30/09/2022	31/12/2021
Créditos fiscais diferidos		
Prejuízos fiscais de imposto de renda e base negativa contribuição social	65.666	32.496
Diferenças temporárias		
Provisão para contingências	1.744	1.625
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	332	296
Despesas com SWAP	-	740
Amortização aquisição Carteira Cobrança	684	-
Amortização aquisição Code7	3.241	2.593
AVP	931	834
Ativo diferido total	72.598	38.584
Débitos fiscais diferidos		
Amortização fiscal do ágio	(10.952)	(9.915)
Despesas com SWAP	(490)	-
Compra vantajosa	(15)	(57)
Passivo diferido total	(11.457)	(9.972)
(-) Ativo Diferido não contabilizado	(72.598)	(38.584)
Imposto de renda e contribuição social diferidos ativos	-	-
(+) Passivo Diferido não contabilizado	-	9.972
Imposto de renda e contribuição social diferidos passivos	(11.457)	-

Notas Explicativas

	Consolidado	
	30/09/2022	31/12/2021
Créditos fiscais diferidos		
Prejuízos fiscais de imposto de renda e base negativa contribuição social	65.666	33.130
Diferenças temporárias		
Provisão para contingências	1.744	1.625
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	332	296
Despesas com SWAP	-	740
Amortização aquisição Carteira Cobrança	684	-
Amortização aquisição Code7	3.241	2.593
AVP	931	834
Ativo diferido total	72.598	39.218
Débitos fiscais diferidos		
Amortização fiscal do ágio	(10.952)	(9.915)
Despesas com SWAP	(490)	-
Compra vantajosa	(15)	(57)
Passivo diferido total	(11.457)	(9.972)
(-) Ativo Diferido não contabilizado	(72.598)	(38.867)
Imposto de renda e contribuição social diferidos ativos	-	351
(+) Passivo Diferido não contabilizado	-	9.972
Imposto de renda e contribuição social diferidos passivos	(11.457)	-

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

Ativo fiscal diferido	Consolidado	
	30/09/2022	31/12/2021
Saldo no início do período	72.598	22.732
Imposto diferido reconhecido no resultado do período	(72.598)	(22.732)
Saldo no final do período	-	-

A Companhia avaliou a probabilidade de realização dos créditos tributários diferidos, conforme requerido pelo CPC32 (IAS12), e concluiu pela necessidade de efetuar a reversão dos valores que haviam sido registrados em anos anteriores no montante de R\$ 72.598. O crédito de IR e CS diferidos não registrado não prescreve, e poderá ser utilizado à medida que a Companhia passe a apresentar lucros tributáveis no futuro, ou que oportunidades de planejamento tributário estejam disponíveis, incluindo programas de parcelamento do governo federal que permitam a utilização desses saldos para quitação de débitos relativos a outros tributos.

Passivo fiscal diferido	Consolidado
	30/09/2022
Saldo no início do período	-
Imposto diferido reconhecido no resultado do período	(11.457)
Saldo no final do período	(11.457)

Notas Explicativas

PARCELAMENTOS

A Companhia possui os seguintes parcelamentos:

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2022	31/12/2021	30/09/2022	31/12/2021
Parcelamento de PIS e COFINS	-	43.337	45	43.385
Parcelamento de ISS	4.180	34.588	4.575	34.844
Parcelamento de CPRB	-	34.841	214	35.064
Parcelamento de INSS	-	15.895	-	15.895
Parcelamento de FGTS	-	1.405	-	1.405
Parcelamento de IRPJ e CSLL	2.804	2.477	2.804	2.477
	6.984	132.543	7.638	133.070
Circulante	2.431	29.346	2.602	29.457
Não circulante	4.553	103.197	5.036	103.613

PARCELAMENTO DE PIS E COFINS

No 3ºTRI, ocorreu o rompimento do parcelamento de PIS e COFINS Nº 02110001200075641.952.269, cujo montante da dívida totalizava em R\$ 382. O saldo devedor foi reclassificado para o circulante.

A Controlada possui ativo o parcelamento Nº 11516-409138/2021-10, cujo montante da dívida totaliza em R\$ 51, conforme demonstrado no quadro abaixo.

	Parcelamento não previdenciário - Controlada				
	Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	Saldo em 30/09/2022
Parcelamento nº 11516-409138/2021-10	29/07/2021	60	45	51	45
				51	45

PARCELAMENTO DE CPRB

No 3ºTRI, ocorreu o rompimento do parcelamento de CPRB Nº 02110001200075641.952.269 e Nº 02110001200108420.772.216, cujo montante da dívida totalizava em R\$ 569. O saldo devedor foi reclassificado para o circulante.

A controlada, possui ativo o parcelamento Nº 11516-409138/2021-10, cujo montante da dívida totaliza em R\$ 239, conforme demonstrado no quadro abaixo.

	Parcelamento não previdenciário - Controlada				
	Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	Saldo em 30/09/2022
Parcelamento nº 11516-409138/2021-10	29/07/2021	60	45	239	214
				239	214

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

PARCELAMENTO DE INSS

No 3ºTRI, ocorreu o rompimento do parcelamento de INSS Nº 02110001200075641.952.269 e Nº 02110001200108420.772.216, cujo montante da dívida totalizava em R\$ 758, O saldo devedor foi reclassificado para o circulante.

Notas Explicativas

PARCELAMENTO DE IRPJ E CSLL (REFIS)

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 30/09/2022
REFIS da Crise Lei 12.996/14	21/08/2014	120	27	9.183	2.804
				9.183	2.804

PARCELAMENTO DE ISS

A Flex Gestão de Relacionamentos S/A e sua controlada, fizeram adesão a Parcelamentos de ISS, nas modalidades listadas abaixo:

	Controladora 30/09/2022	Controlada 30/09/2022	Consolidado 30/09/2022
Parcelamento PAT D.A.	1.093	-	1.093
Parcelamento PAP	3.034	395	3.429
Parcelamento PDA	53	-	53
	4.180	395	4.575

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

Parcelamento Administrativo de Débitos Tributários – PAT D.A.					
	Data adesão	Parcelas	Parcelas em aberto	Dívida parcelada	Saldo em 30/09/2022
Parcelamento nº 4986117	17/12/2021	36	26	167	121
Parcelamento nº 4986123	17/12/2021	60	50	429	358
Parcelamento nº 4986129	17/12/2021	60	50	489	407
Parcelamento nº 4986132	17/12/2021	44	34	213	165
Parcelamento nº 4986135	17/12/2021	11	1	2	0
Parcelamento nº 4986143	17/12/2021	36	26	59	42
				1.359	1.093

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

A Flex Gestão de Relacionamentos S/A, possui parcelamentos no 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 30/09/2022
Parcelamento nº 013.364/19	19/09/2019	96	59	316	215
Parcelamento nº 013.362/19	19/09/2019	96	59	732	494
Parcelamento nº 017.187/19	11/12/2019	60	26	885	453
Parcelamento nº 017.661/19	11/12/2019	60	26	260	131
Parcelamento nº 005.631/20	25/06/2020	96	68	1.254	979
Parcelamento nº 005.841/20	07/07/2020	96	69	618	477
Parcelamento nº 001.018/22	20/01/2022	96	87	293	285
				4.358	3.034

Notas Explicativas

A controlada, no ano de 2021, realizou parcelamentos no 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 30/09/2022
Parcelamento nº 014.333-21	19/10/2021	60	49	212	184
Parcelamento nº 016.735-21	06/12/2021	60	50	51	44
Parcelamento nº 011.926/22	30/05/2022	60	56	173	167
				436	395

A Flex Gestão de Relacionamentos S/A, possui 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 30/09/2022
Parcelamento nº 353864	06/02/2020	36	4	232	53
				232	53

O saldo devedor dos parcelamentos de ISS, são atualizados mensalmente pela Taxa Selic, exceto o parcelamento da modalidade PAT D.A, que é atualizado pela taxa IPCA.

■ CRONOGRAMA DE VENCIMENTOS

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

Em 30 de setembro de 2022					
	Menos de um ano	Entre um e três anos	Entre três e cinco anos	Acima de cinco anos	Total
Controladora	2.431	2.772	1.781	-	6.984
Em 31 de dezembro de 2021					
	Menos de um ano	Entre um e três anos	Entre três e cinco anos	Acima de cinco anos	Total
Controladora	30.265	56.263	31.271	14.744	132.543
Em 30 de setembro de 2022					
	Menos de um ano	Entre um e três anos	Entre três e cinco anos	Acima de cinco anos	Total
Consolidado	2.603	3.035	2.000	-	7.638
Em 31 de dezembro de 2021					
	Menos de um ano	Entre um e três anos	Entre três e cinco anos	Acima de cinco anos	Total
Consolidado	30.375	56.484	31.466	14.745	133.070

Notas Explicativas

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	
	30/09/2022	31/12/2021
Provisões para riscos cíveis, tributários e trabalhistas	2.194	1.845
Depósitos judiciais	(6.196)	(5.668)
Risco líquido	(4.002)	(3.823)

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

A movimentação das provisões está apresentada no quadro abaixo:

Movimentação das provisões	Controladora / Consolidado
Saldo em 31 de dezembro de 2020	1.623
Adições realizadas no período	222
Saldo em 31 de dezembro de 2021	1.845
Adições realizadas no período	349
Saldo em 30 de setembro de 2022	2.194

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 2022 a Companhia possuía o montante de R\$ 931 (R\$ 907 em 31 de dezembro de 2021) 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 2022, 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 setembro de 2022	3.248	65.000	65.000
Em 30 de setembro de 2022	3.248	65.000	65.000

Notas Explicativas

A composição acionária da Companhia está apresentada a seguir:

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

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.

19.3. AJUSTES DE AVALIAÇÃO PATRIMONIAL

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

20. RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA

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

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2022	30/09/2021	30/09/2022	30/09/2021
Receita bruta	350.580	432.355	370.372	442.538
Impostos sobre vendas	(38.978)	(43.802)	(41.301)	(45.095)
Receita operacional líquida	311.602	388.553	329.071	397.443

21. CUSTOS E DESPESAS POR NATUREZA E FUNÇÃO

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2022	30/09/2021	30/09/2022	30/09/2021
Despesas com pessoal	(258.029)	(274.957)	(271.974)	(287.381)
Depreciação e amortização	(25.421)	(29.120)	(28.563)	(32.138)
Material de consumo	(5.316)	(6.159)	(5.316)	(6.159)
Serviços de terceiros	(47.101)	(53.470)	(55.392)	(51.302)
Outros gastos	(62.861)	(9.490)	(66.333)	(9.913)
Total	(398.728)	(373.196)	(427.578)	(386.893)
Custos dos serviços prestados	(241.648)	(269.674)	(255.580)	(279.355)
Despesas com vendas	(175)	(772)	(181)	(809)
Despesas administrativas e gerais	(108.103)	(105.073)	(122.212)	(109.005)
Outras receitas (despesas) operacionais	(48.802)	2.323	(49.605)	2.276
Total	(398.728)	(373.196)	(427.578)	(386.893)

Notas Explicativas

A evolução dos valores de outros gastos em setembro de 2022, ocorreram porque a Companhia optou por encerrar contratos de arrendamentos durante esse semestre, gerando despesas decorrentes dessas operações. Houve o reconhecimento de perda por redução ao valor do ágio, que também impactou os valores de outros gastos.

22. RECEITAS E DESPESAS FINANCEIRAS

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2022	30/09/2021	30/09/2022	30/09/2021
Juros sobre empréstimos	(11.866)	(5.437)	(11.866)	(5.437)
Despesas bancárias / IOF	(3.379)	(1.792)	(3.379)	(1.792)
Juros sobre arrendamentos mercantis	(2.232)	(1.776)	(2.436)	(1.776)
Juros sobre parcelamentos tributários	(18.139)	(9.359)	(18.686)	(9.359)
Juros sobre notas comerciais	(7.589)	(4.147)	(7.589)	(4.147)
Juros sobre tributos em atraso	(13.541)	-	(13.950)	-
Variação cambial	-	-	-	-
Descontos concedidos	-	(1.263)	(68)	(1.472)
Outras	(1.970)	(3.106)	(2.101)	(3.189)
Despesas financeiras	(58.716)	(26.880)	(60.075)	(27.172)
Juros sobre aplicações financeiras	539	369	546	380
Variação cambial	1.534	665	1.534	665
Descontos obtidos	186	49	186	49
Outras	268	62	283	87
Receitas financeiras	2.527	1.145	2.549	1.181
	(56.189)	(25.735)	(57.526)	(25.991)

As despesas financeiras tiveram uma movimentação significativa em comparação ao exercício anterior, decorrentes dos juros sobre parcelamentos tributários. O maior impacto ocorreu sobre a atualização do REFIS, que atualização de acordo com a SELIC, os demais parcelamentos tiveram correção e juros sobre os saldos, devido a estratégia de gestão de fluxo de caixa da Companhia que optou pelo não pagamento em junho acarretou no cancelamento dos parcelamentos em julho.

Notas Explicativas

23. IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL

	Controladora		Consolidado	
	30/09/2022	30/09/2021	30/09/2022	30/09/2021
Prejuízo antes do imposto de renda e contribuição social	(156.033)	(15.471)	(156.033)	(15.441)
Alíquota fiscal combinada - %	34	34	34	34
Imposto de renda e contribuição social pela alíquota fiscal combinada	53.051	5.260	53.051	5.250
Exclusões permanentes				
Equivalência patrimonial	(4.324)	(1.083)	-	-
Outros	-	113	-	(707)
Imposto de renda e contribuição social diferido ativo não reconhecido	(48.727)	(4.290)	(53.051)	(4.573)
Imposto de renda e contribuição social diferido passivo	(11.457)	-	(11.457)	-
Efeito dos impostos no resultado	(11.457)	-	(11.457)	(30)
Corrente	-	-	-	(30)
Diferido	(11.457)	-	(11.457)	-
Alíquota efetiva	7,3	-	7,3	-

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 2022 e a respectiva quantidade média de ações ordinárias em circulação, comparativamente com o mesmo período de 2021 conforme quadro abaixo:

	Controladora/Consolidado	
	30/09/2022	30/09/2021
Resultado atribuível aos acionistas da Companhia	(167.490)	(15.471)
Média ponderada da quantidade de ações (em milhares)	3.248	3.248
Resultado básico e diluído por ação em R\$	(51,57)	(4,76)

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 2022, a cobertura de seguros era de R\$ 120.150 (R\$ 120.150 em 31 de dezembro de 2021) para danos materiais e responsabilidade civil.

Notas Explicativas

26. ARRENDAMENTOS

A Companhia adotou o CPC 06 (R2) / IFRS 16 para contratos que foram anteriormente identificados como arrendamentos que utilizavam o CPC 06 (R1) / IAS 17. 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) / IAS 17.

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.

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	
	30/09/2022	31/12/2021	30/09/2022	31/12/2021
Impacto sobre o balanço patrimonial - aumento (redução):				
Ativos				
Imobilizado (ativos de direito de uso)				
Custo histórico	46.937	38.941	49.492	41.496
(-) Depreciação Acumulada	(13.839)	(24.197)	(14.155)	(24.229)
Total do ativo	33.098	14.744	35.337	17.267
Passivos				
Arrendamentos operacionais - circulante	6.564	6.277	6.854	6.506
Arrendamentos operacionais - não circulante	28.242	10.096	30.285	12.400
Total do passivo	34.806	16.373	37.139	18.906

A movimentação dos ativos de direito de uso no período findo em 30 de setembro de 2022 está abaixo apresentada:

Ativo de direito de uso	Controladora		Consolidado	
	30/09/2022	31/12/2021	30/09/2022	31/12/2021
Direito de uso	14.744	17.740	17.267	17.740
Adições	25.119	7.253	25.119	9.808
Baixas	(984)	(1.488)	(984)	(1.488)
Depreciação do ativo de direito de uso	(5.781)	(8.761)	(6.065)	(8.793)
Saldo em 30 de setembro de 2022	33.098	14.744	35.337	17.267

A movimentação do passivo de arrendamento no período findo em 30 de setembro de 2022 está abaixo apresentada:

Notas Explicativas

Passivo de arrendamento	Controladora		Consolidado	
	30/09/2022	31/12/2021	30/09/2022	31/12/2021
Passivo de arrendamento	16.373	19.692	18.906	19.692
Adições	25.119	7.253	25.119	9.808
Baixas	(1.660)	(1.711)	(1.660)	(1.711)
Juros sobre arrendamentos	2.232	2.271	2.436	2.271
Amortizações	(7.258)	(11.132)	(7.662)	(11.154)
Saldo em 30 de setembro de 2022	34.806	16.373	37.139	18.906

Apresentamos a seguir o cronograma de vencimentos dos arrendamentos:

	Controladora	Consolidado
Até 1 ano	6.564	6.859
Entre 1 e 3 anos	9.255	9.953
Entre 3 e 5 anos	18.987	20.327
Saldo em 30 de setembro de 2022	34.806	37.139

Em atendimento ao Ofício Circular CVM 1/2020, apresentamos o fluxo nominal e real a seguir:

Tipo de arrendador	Controladora		Consolidado	
	Valor presente	Valor nominal	Valor presente	Valor nominal
Pessoa jurídica	34.807	49.895	37.274	53.359
	34.807	49.895	37.274	53.359

27. PARTES RELACIONADAS

Em agosto de 2022 o Diretor de Operações assumiu o cargo de Diretor Financeiro e de Relações com Investidores. O atual Diretor de Operações é sócio da empresa Vilela & Batista Sociedade de Advogados, escritório de advocacia com o qual a Companhia possui transações no segmento de Cobrança. As transações com partes relacionadas foram realizadas de acordo com condições negociadas entre as partes e estão abaixo demonstradas:

	Consolidado
	30/09/2022
Circulante	
Vilela & Batista Sociedade de Advogados	3.558
Total do circulante	3.558
Não circulante	
Vilela & Batista Sociedade de Advogados - a receber	3.645
Vilela & Batista Sociedade de Advogados - a faturar	6.640
Mútuo	2.807
Total do não circulante	13.092
Total	16.650

Todos os saldos em aberto com estas partes relacionadas foram precificados em comum acordo entre as partes e sem a incidência de juros. Nenhum dos saldos possui garantias

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 2022. A Companhia possui saldo de adiantamento na controladora, devido a saldos bloqueados em conta garantia na controlada, conforme demonstrado a seguir:

Notas Explicativas

	30/09/2022	31/12/2021
Adiantamento a controlada – Code 7	24.019	11.814

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:

	30/09/2022	31/12/2021
Salários e outros benefícios de curto prazo a Administração	1.983	4.023

28. EVENTOS SUBSEQUENTES

DESMOBILIZAÇÃO DE SITES OPERACIONAIS

Entre outubro e novembro de 2022, a Companhia concluiu as desmobilizações das unidades operacionais Pedra Branca (Palhoça-SC) e Rio Branco (Florianópolis-SC), bem como dos escritórios administrativos Gil de Oliveira e Faria Lima (São Paulo-SP), no âmbito do Plano de Transformação. Com estas desmobilizações, os saldos de direito de uso e de arrendamentos a pagar foram reduzidos, respectivamente, em R\$ 6.430 e R\$ 6.600 entre outubro e novembro de 2022.

Pareceres e Declarações / Relatório da Revisão Especial - Sem Ressalva

Relatório sobre a revisão de informações trimestrais - ITR
Aos Acionistas, Conselheiros e Diretores 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. ("Companhia"), contidas no Formulário de Informações Trimestrais (ITR) referente ao trimestre findo em 30 de setembro de 2022, que compreendem o balanço patrimonial em 30 de setembro de 2022 e as respectivas demonstrações do resultado e do resultado abrangente para os períodos de três e nove meses findos naquela data e das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o período de nove meses findo naquela data, incluindo as notas explicativas.

A administração da Companhia é responsável pela elaboração das informações contábeis intermediárias individuais de acordo com o CPC 21(R1) e das informações contábeis intermediárias consolidadas de acordo com o CPC 21(R1) 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 o CPC 21(R1) 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), individuais e consolidadas, referentes ao período de nove meses findo em 30 de setembro de 2022, elaboradas sob a responsabilidade da administração da Companhia e apresentadas como informação suplementar para fins da 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 no Pronunciamento Técnico CPC 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.

Ênfase – Incerteza relevante sobre a continuidade operacional

Chamamos a atenção para a nota explicativa 2.2 às informações contábeis intermediárias, que indica que a Companhia incorreu no prejuízo de R\$ 167.490 mil durante o período de nove meses findo em 30 de setembro de 2022 e, nessa data, o passivo circulante consolidado excedeu o total do ativo circulante consolidado em R\$ 273.973 mil. Nessa data também a Companhia apresentou patrimônio líquido negativo de R\$ 183.308 mil. Conforme apresentado na nota explicativa 2.2, esses eventos ou condições, indicam a existência de incerteza relevante que pode levantar dúvida significativa quanto à capacidade de continuidade operacional da Companhia. Nossa conclusão não está ressalvada em relação a esse assunto.

Valores correspondentes

Os valores correspondentes relativos aos balanços patrimoniais, individual e consolidado, em 31 de dezembro de 2021 foram anteriormente auditados por outros auditores independentes que emitiram relatório datado em 31 de março de 2022 sem modificação e às demonstrações, individuais e consolidadas, do resultado e do resultado abrangente do período de nove meses e das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o período de nove meses do trimestre findo em 30 de setembro de 2021 foram anteriormente revisados por outros auditores independentes que emitiram relatório datado em 16 de novembro de 2021, sem modificação. Os valores correspondentes relativos às Demonstrações do valor adicionado (DVA), individuais e consolidadas, referentes ao período de nove meses em 30 de setembro de 2021, foram submetidos aos mesmos procedimentos de revisão por aqueles auditores independentes e, com base em sua revisão, aqueles auditores emitiram relatório reportando que não tiveram conhecimento de nenhum fato que os levasse a acreditar que a DVA não foi elaborada, em todos os seus aspectos relevantes, de forma consistente com as informações contábeis intermediárias individuais e consolidadas tomadas em conjunto.

Florianópolis, 24 de novembro de 2022

KPMG Auditores Independentes Ltda.
CRC SC-000190/F-9

Luis Claudio de Oliveira Guerreiro
Contador CRC-RJ 093679/O-1

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. ;³Companhia';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 2022, emitidos pela KPMG Auditores Independentes Ltda;
e

(ii) reviram, discutiram e concordam com as informações financeiras intermediárias referentes ao período encerrado em 30 de setembro de 2022

São Paulo, SP, 24 de novembro de 2022.

KLEBER TOBAL BONADIA
Diretor Presidente

CLAUDIO JUNQUEIRA VILELA
Diretor Administrativo, Financeiro e de Relações com Investidores

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. ;³Companhia´;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 2022, emitidos pela KPMG Auditores Independentes Ltda; e

(ii) reviram, discutiram e concordam com as informações financeiras intermediárias da Companhia, referentes ao período encerrado em 30 de setembro de 2022

São Paulo, SP, 24 de setembro de 2022.

KLEBER TOBAL BONADIA
Diretor Presidente

CLAUDIO JUNQUEIRA VILELA
Diretor Administrativo, Financeiro e de Relações com Investidores