

FLEX CONTACT CENTER ATENDIMENTO A CLIENTES E TECNOLOGIA S.A.

CNPJ/MF N.º 10.851.805/0001-00

NIRE N.º 42.3.0004197-1

**ATA DA ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA E EXTRAORDINÁRIA REALIZADA
NO DIA 25 DE ABRIL DE 2017.**

1. Data, hora e local: No dia 25 de abril do ano de 2017, com início às 14:00 horas, na sede social da **Flex Contact Center Atendimento a Clientes e Tecnologia S.A.** ("Companhia"), sociedade anônima, com sede na Rua Antônio Dib Mussi, 460, Centro, CEP 88015-110, inscrita no CNPJ/MF sob n.º 10.851.805/0001-00, com seus atos constitutivos devidamente arquivados perante a Junta Comercial do Estado de Santa Catarina sob o NIRE 42.3.0004197-1.

2. Convocação e Presenças: Dispensada a convocação prévia, nos termos do art. 124, § 4º, da Lei n.º 6.404/76 (Lei das S.A.), tendo em vista a presença dos acionistas, representando a totalidade do capital social.

Presentes à assembleia, pela **Acionista VIA BC PARTICIPAÇÕES LTDA.**, o Sr. Topázio Silveira Neto, e pela **Acionista STRATUS SCP BRASIL FUNDO DE INVESTIMENTO EM PARTICIPAÇÕES**, por Stratus Gestão de Carteiras Ltda., os Srs. Alberto Costa Sousa Camões e Mauro André Mendes Finatti. Como convidado o advogado Adilson José Frutuoso e os Auditores da Companhia e membros da empresa de Auditoria PricewaterhouseCoopers, Sra. Cáren Henriete Macohin e o Sr. Felipe Vasconcellos.

3. Mesa: Os trabalhos foram presididos pelo Sr. **Topázio Silveira Neto** que nomeou como secretário "ad hoc" o sr. Adilson José Frutuoso.

4. Ordem do Dia: *i.* tomar as contas dos Administradores, examinar, discutir e votar as recomendações dos membros da Administração da Companhia e as demonstrações financeiras relativas ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2016, acompanhados do parecer dos auditores independentes; *ii.* aprovar a destinação do lucro líquido do exercício de 2016, bem como eventual lucro ainda do exercício de 2015 e a distribuição de dividendos; *iii.* eleger os membros do Conselho de Administração da Companhia; *iv.* fixar o valor global da remuneração para o ano de 2017 dos membros da Administração da Companhia; e *v.* deliberar sobre a alteração do número de diretores da Companhia.

5. Deliberações: Instalada a presente assembleia e procedida à leitura da Ordem do Dia, após a discussão dos assuntos em pauta e após haver esclarecimentos por

parte dos auditores da PricewaterhouseCoopers quanto as demonstrações contábeis, os acionistas definiram:

5.1. Aprovar, conforme recomendação em ata de reunião do Conselho de Administração da Companhia do dia 24/04/2017, o Balanço Patrimonial e as demais Demonstrações Financeiras, acompanhadas do parecer dos Auditores Independentes, documentos esses referentes ao exercício encerrado em 31/12/2016, conforme publicação no Diário Oficial do Estado de Santa Catarina e no Jornal Notícias do Dia nas publicações que veicularam no dia 18 do corrente mês, tendo sido dispensada a leitura de ditos documentos, uma vez que foram publicados na íntegra e eram de pleno conhecimento dos acionistas.

5.2. Aprovar, nos termos do que dispõe o artigo 11, ii, do Estatuto Social da Companhia, o parágrafo 3º do artigo 202, da Lei 6.404/76 e de acordo com a recomendação em ata do Conselho de Administração da Companhia, a destinação da importância de R\$ 270.000,00 (duzentos e setenta mil reais) a título de reserva legal, conforme apurado pela PricewaterhouseCoopers. Em relação a distribuição de dividendos entre os Acionistas, estes definiram pela distribuição apenas do dividendo mínimo obrigatório (art.28, Par. 1º, (ii) do Estatuto da Companhia) no valor global de R\$ 1.862.517,13 (um milhão, oitocentos e sessenta e dois mil, quinhentos e dezessete reais e treze centavos), sendo a importância de R\$ 582.379,04 (quinhentos e oitenta e dois mil, trezentos e setenta e nove reais e quatro centavos) relativa ao exercício social do ano de 2015 e a importância de R\$ 1.280.138,09 (um milhão, duzentos e oitenta mil, cento e trinta e oito reais e nove centavos) relativa ao exercício social do ano de 2016. A distribuição para cada Acionista será proporcional ao seu número de ações e ocorrerá dentro do exercício social do ano de 2017, conforme a disponibilidade do fluxo de caixa da Companhia.

5.3. Eleger e nomear como membros do Conselho de Administração da Companhia para o período de 01/05/2017 até 30/04/2018, o Senhor **ALBERTO COSTA SOUSA CAMÕES**, brasileiro, casado, empresário, residente e domiciliado na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, com endereço comercial na Rua Funchal, n. 418, 28º Andar, Vila Olímpia, CEP 04551-060, portador da Cédula de Identidade RG nº. 5347709 (IFP/RJ), inscrito perante o CPF/MF sob o nº. 048.555.488-71, para o Cargo de Presidente do Conselho de Administração; a Senhora **BEATRIZ WOLFF HARGER SILVEIRA**, brasileira, natural de Joinville - SC, casada sob o regime de comunhão parcial de bens, engenheira, com endereço comercial na cidade de Florianópolis - SC, na Rua Antônio Dib Mussi, 460, Centro, CEP 88015-110, portadora da Cédula de Identidade RG nº 4.844.744-7 - SSP/SC e CPF/MF 444.914.179-20, para o Cargo de Vice-Presidente do Conselho de Administração; os Senhores **LADISLAU ZAVADIL NETO**, brasileiro, casado, administrador, residente e domiciliado na Cidade de Curitiba, Estado do Paraná, na Rua Carneiro Lobo, 123, apto 132, Agua Verde, CEP 80240-240, portador da Cédula de Identidade RG nº. 5.388.996.4 SSP/PR, inscrito no CPF/MF sob o nº. 125.792.110-04; **MAURO ANDRE MENDES FINATTI**, brasileiro, solteiro, advogado, residente e domiciliado na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, com endereço comercial na Rua Funchal, n. 418, 28º Andar, Vila Olímpia, CEP 04551-060, portador da Cédula de

Handwritten signature in blue ink.

Handwritten letter 'A' in blue ink.

Handwritten mark in blue ink.

Identidade nº. 14.412.177-3, expedida pelo SSP/SP, inscrito no CPF/MF sob nº. 164.230.818-83; e **JOSÉ REINALDO MOREIRA TOSI**, brasileiro, casado, empresário, residente e domiciliado na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Rua Nova York, 822, apto 142, portador da Cédula de Identidade nº. 6695784 emitida pela SSP/SP, inscrito no CPF/MF sob o nº. 697.136.188-15.

Os membros do Conselho de Administração ora eleitos, declaram para os devidos fins e efeitos, não estarem incurso em nenhum dos crimes previstos em Lei que os impeça de exercer a atividade mercantil, estando cientes do disposto no artigo 147, da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, e tomarão posse em seus respectivos cargos, nos termos da legislação aplicável, mediante assinatura do respectivo Termo de Posse, lavrado em documento próprio.

5.4. Fixar o valor global da remuneração para o ano de 2017 para os membros da administração da Companhia (Conselho e Diretoria) no montante de R\$ 9.994.973,00 (nove milhões, novecentos e noventa e quatro mil, novecentos e setenta e três reais).

5.5. Os Acionistas decidem aumentar o número máximo de Diretorias da Companhia que passará a ser de 9(nove) ao invés das 6 (seis) hoje previstas. Esta Diretoria será composta um Diretor Presidente, um Diretor Administrativo/Financeiro, um Diretor Comercial, um Diretor de Tecnologia e Inovação, até 3 (três) Diretores de Operações, um Diretor de Recursos Humanos e Qualidade, e um Diretor de Marketing e Relações com o Mercado. Decidem, ainda, alterar as atribuições originalmente previstas para as diretorias, bem como incorporar novas atribuições aos Diretores, sendo que os artigos e parágrafos do Estatuto que tratam do tema e se encontram na Sessão III – Diretoria, passam a vigorar com a seguinte redação:

"Artigo 18. A Diretoria será composta por no mínimo 2 (dois) e no máximo 9 (nove) diretores, acionistas ou não, residentes no País, eleitos e destituídos a qualquer tempo pelo Conselho de Administração, observado o disposto no acordo de acionistas arquivado na sede social, para um mandato unificado de 1 (um) ano, admitida a reeleição, um Diretor Presidente, um Diretor Administrativo/Financeiro, um Diretor Comercial, um Diretor de Tecnologia e Inovação, até 3 (três) Diretores de Operações, um Diretor de Recursos Humanos e Qualidade, e um Diretor de Marketing e Relações com o Mercado. O Conselho de Administração deliberará sobre a remuneração aplicável aos diretores, observada a determinação do valor global de tal remuneração instituído pela Assembleia Geral de Acionistas para cada exercício. Os diretores exercerão seus mandatos em caráter exclusivo e terão as seguintes diretrizes e responsabilidades funcionais:

(i) Os diretores, conforme venha a ser solicitado pelo Diretor Presidente ou pelo Presidente do Conselho de Administração, deverão participar de reuniões do Conselho de Administração e Assembleias Gerais de Acionistas;

(ii) Cada diretor será responsável pelas atribuições estabelecidas por este Estatuto Social, conforme estabelecidas nos parágrafos a seguir, que poderão ser complementadas em deliberação do Conselho de Administração, atuando

diretamente ou através da operação de equipes funcionais, sempre sob sua responsabilidade, em cada uma das atividades decorrentes de tais atribuições.

Parágrafo 1º. A eleição e a destituição dos membros da Diretoria serão estabelecidas exclusivamente por deliberação formal do Conselho de Administração e observarão as disposições do acordo de acionistas arquivado na sede social da Companhia.

Parágrafo 2º. A renúncia ao cargo de Diretor será feita mediante comunicação escrita à Companhia, dirigida ao Diretor Presidente, tornando-se eficaz, a partir desse momento, perante a Companhia e, perante terceiros, após a publicação do arquivamento do documento de renúncia na Junta Comercial competente.

Parágrafo 3º. Deverão ser apontadas para os cargos de Diretor apenas pessoas de reputação ilibada e de comprovada experiência prática na área em questão.

Parágrafo 4º. Em caso de ausência ou impedimento temporário de um dos membros da Diretoria, o Conselho de Administração designará um Diretor para acumular as atribuições do ausente ou impedido. Em caso de vacância, observado o mínimo legal, se entender necessário, o Conselho de Administração promoverá a eleição de um substituto para cumprir o mandato do substituído.

Artigo 19. Compete ao Diretor Presidente:

- (a) Dirigir a Companhia cumprindo e fazendo cumprir este Estatuto Social e as decisões dos órgãos deliberativos;
- (b) Convocar, instalar e presidir as reuniões da Diretoria;
- (c) Dirigir, coordenar e supervisionar as atividades dos demais diretores;
- (d) Supervisionar os trabalhos de auditoria interna, assessoria legal e assessores jurídicos da Companhia;
- (e) Executar atividades de administração, incluindo, sem limitação, a formalização de atos societários;
- (f) Representar a Companhia em juízo e fora dele, ativa e passivamente;
- (g) Zelar pela conformidade regulatória, tributária, trabalhista e ambiental da Companhia;
- (h) Garantir a disponibilidade física da infraestrutura da Companhia em adequado estado de funcionamento;
- (i) Planejar e coordenar a expansão e montagem de novos estabelecimentos operacionais em concordância com o plano de crescimento da Companhia;
- (j) Zelar pelo bom funcionamento e cumprimento das normas vigentes para as operações na matriz e filiais da Companhia; e
- (k) Zelar pela execução do planejamento estratégico e desenvolvimento das políticas de inovação.

Artigo 20. Compete ao Diretor Administrativo/Financeiro:

- (a) Coordenar os trabalhos de preparação das demonstrações financeiras e o relatório anual da administração da Companhia, bem como a sua apresentação aos auditores independentes, ao Conselho de Administração e ao Conselho Fiscal, quando em funcionamento;
- (b) Coordenar e supervisionar as atividades de Tesouraria, Contas a Pagar e a Receber, Orçamento, Contabilidade, Administrativas, e de Relações Trabalhistas;
- (c) Executar as atividades de análise, acompanhamento e avaliação do desempenho financeiro da Companhia, conforme orientação da Assembleia Geral e/ou do Conselho de Administração;
- (d) Fornecer informações relativas ao desempenho da Companhia periodicamente à Assembleia Geral e/ou ao Conselho de Administração;
- (e) Supervisionar os trabalhos dos auditores independentes;
- (f) Garantir a plena execução de todas as rotinas trabalhistas, inclusive, mas não limitado, ao processamento mensal da folha de pagamentos e o atendimento interno aos colaboradores; e
- (g) Estabelecer as políticas da Companhia quanto as remunerações fixas, remunerações variáveis, comissionamentos e benefícios.

Artigo 21. Compete ao Diretor Comercial:

- (a) Liderar, direcionar e exercer responsabilidade funcional sobre a área comercial;
- (b) Aprimorar os processos comerciais internos da Companhia;
- (c) Apresentar-se, em nome da Companhia, perante clientes e potenciais futuros clientes, inclusive em eventos setoriais;
- (d) Buscar novos clientes e implementar medidas visando à manutenção dos clientes existentes, em linha com as diretrizes delineadas pelo orçamento anual da Companhia;
- (e) Interagir com os outros diretores para sugerir novos produtos ou serviços tendo em vista as tendências detectadas no mercado; e
- (f) Assinar isoladamente as propostas comerciais da Companhia.

Artigo 22. Compete ao Diretor de Tecnologia e Inovação:

- (a) Desenvolver políticas, planos, diretrizes e assegurar a implementação da estratégia tecnológica da empresa, de segurança da informação, operações de tecnologia da informação, implantação, sistemas e soluções tecnológicas e arquitetura de tecnologia da informação;
- (b) Estabelecer propostas de estratégia tecnológica, de administração, serviços e infraestrutura de longo prazo para o desenvolvimento das operações da Companhia;
- (c) Definir diretrizes para o desenvolvimento e a implantação de projetos de expansão tecnológicos, de infraestrutura das operações, manutenção destas e assistência aos clientes, bem como planejamento e implantação de projetos de expansão, de acordo com as necessidades de mercado ou de definições de política interna da Companhia, supervisionando a execução dessas atividades;

- (d) Coordenar e executar as políticas e projetos de Inovação Tecnológica da Companhia; e
- (e) Zelar pela integridade e segurança da base de dados da Companhia, bem como a sua correta atualização e utilização nas estratégias gerenciais.

Artigo 23. Compete ao Diretor de Operações:

- (a) Em relação ao seu segmento de atuação, coordenar, administrar, dirigir e supervisionar todas as atividades técnicas, operacionais e de planejamento da Companhia, relativas;
- (b) Apresentar-se, em nome da Companhia, perante clientes nas reuniões de apresentação periódica de desempenho e nas reuniões de implantação de novas operações; e
- (c) Interagir com os outros diretores, sobretudo com o Diretor Comercial e o Diretor de Tecnologia no planejamento e gestão dos serviços da Companhia.




Artigo 24. Compete ao Diretor de Recursos Humanos e Qualidade:

- (a) Estabelecer políticas e programas corporativos para gerenciamento de todos os Recursos Humanos da Companhia;
- (b) Atuar no suporte ao negócio da organização, respondendo por processos de recrutamento, seleção, cultura e desenvolvimento organizacional (treinamento e desenvolvimento), bem como gerenciar o estabelecimento das políticas de remuneração fixa, remuneração variável, comissionamentos e benefícios; e
- (c) Estabelecer políticas e coordenar os programas corporativos dedicados às áreas de garantia da qualidade nas operações, bem como o processo de monitoria para desenvolvimento das habilidades técnicas dos profissionais da Companhia, através dos programas de treinamento e desenvolvimento de pessoas.

Artigo 25. Compete ao Diretor de Marketing e Relações com o Mercado:

- (a) Estabelecer políticas e programas voltados ao desenvolvimento de novos mercados para Companhia, acompanhando a evolução do mercado e identificando oportunidades de negócios;
- (b) Definir e desenvolver o plano de marketing para os serviços da Companhia;
- (c) Desenvolver e avaliar as estratégias de comunicação como: campanhas de propaganda e divulgação, atividades de relações públicas, promoções e pesquisa de mercado; e
- (d) Atuar no suporte de todas as demais áreas e segmentos da Companhia.

6. Encerramento: Nada mais havendo a ser tratado, e como ninguém mais desejou fazer uso da palavra, determinou o Sr. Presidente que se lavrasse a presente Ata, a




qual, após lida e achada conforme, foi assinada pelos membros da mesa e por todos os presentes.


Mesa: Presidente – Topázio Silveira Neto; Secretário – Adilson José Frutuoso

Acionistas Presentes: Via BC Participações Ltda. e Stratus SCP Brasil Fundo de Investimento em Participações.

Florianópolis (SC), 25 de abril de 2017.



MESA:


Topázio Silveira Neto
Presidente


Adilson José Frutuoso
Secretário

ACIONISTAS


VIA BC PARTICIPAÇÕES LTDA. POR:
Topázio Silveira Neto



STRATUS SCP BRASIL FUNDO DE INVESTIMENTO EM PARTICIPAÇÕES
Por: Stratus Gestão de Carteiras Ltda.

Mauro André Mendes Finatto


Alberto Costa Sousa Camões

(Folha de assinaturas da ATA DA ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA REALIZADA NO DIA 25/04/2017, da FLEX CONTACT CENTER ATENDIMENTO A CLIENTES E TECNOLOGIA S.A. - CNPJ/MF N.º 10.851.805/0001-00)



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE SANTA CATARINA
CERTIFICO O REGISTRO EM: 26/06/2017 SOB Nº: 20170624161
Protocolo: 17/062416-1, DE 29/05/2017

Empresa: 42 3 0004197 1
FLEX CONTACT CENTER
ATENDIMENTO A CLIENTES E
TECNOLOGIA S.A. -


HENRY GOY PETRY NETO
SECRETÁRIO GERAL