



## Divulgação de Resultados – 1T19

São Paulo, 15 de maio de 2019: A Liq Participações S.A. (“Companhia”, “Liq”) (B3: LIQO3) divulga hoje os resultados do primeiro trimestre de 2019 (1T19). As informações financeiras apresentadas neste documento foram preparadas de acordo com as normas internacionais de relatório financeiro (“IFRS”) e as práticas contábeis adotadas no Brasil, que compreendem aquelas incluídas na legislação societária brasileira e os pronunciamentos, orientações e interpretações emitidas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (“CPC”) e aprovados pela Comissão de Valores Mobiliários (“CVM”), aplicáveis às operações da Companhia.

### Relações com Investidores

André Tavares Paradizi  
CFO & DRI

André Secchin  
Gerente de Finanças, RI e M&A

Relações com Investidores  
+55 (11) 3131-5136  
+55 (11) 3131-5131

[ri@liq.com.br](mailto:ri@liq.com.br)  
[ri.liq.com.br](http://ri.liq.com.br)

### Teleconferência em Português 16 de maio de 2019

Horário:  
10h00 (Brasília) / 09h00 (US EST)

Telefone de Conexão:

+55 (11) 3127.4971 ou 3728.5971

Código: Liq

Webcast: [clique aqui](#)

### DESTAQUES

- ✓ **EBITDA Ajustado** em linha com o trimestre anterior, em **R\$ 12,4 milhões**, com margem 4,5%.
- ✓ **Expansão para outras verticais** por meio do aumento da representatividade dos setores de Indústria (+8 p.p.) e Serviços (+4 p.p.) no ROL da Companhia em relação ao 4T18.
- ✓ Conquista de clientes não tradicionais, *middle market*, com crescimento em soluções inovadoras no mercado.
- ✓ Conquista de três novos clientes no período.
- ✓ **Consolidação do Trade & Live Marketing**, com crescimento de 21% da receita deste serviço.
- ✓ Os esforços empenhados ao longo do trimestre, com objetivo de **melhorar a eficiência operacional**, foram refletidos em termos de **redução de Custos e Despesas de Pessoal** (-6,5% e -3,1%, respectivamente) em relação ao trimestre passado.
- ✓ Liq conquista, pelo 2º ano, certificado “*Great Place to Work*” no site Acre.



### *Mensagem da Administração*

O ano de 2019 começou com grandes resultados para a Liq, tanto em CRM e BPO quanto em Trade & Live Marketing. Dando continuidade aos planos de diversificar a base e utilizando a estratégia *all-line* aliada às iniciativas de inovação, a empresa comemorou a conquista de três novos clientes no período. Estamos certos de que 2019 tem tudo para ser um ano positivo para os nossos negócios.

Sabemos que oferecer uma verdadeira experiência integrada de atendimento não é mais uma tendência, mas, sim, uma realidade cada vez mais presente, com ações voltadas à conveniência e comodidade do *shopper*. Esse novo cenário reforça o posicionamento da Liq como uma empresa *Customer Centric*, com a adoção de estratégias definidas sob a perspectiva do cliente e capaz de gerar uma experiência positiva para o consumidor, em todas as etapas de sua jornada.

Nossos protagonistas do atendimento atuam, diariamente, construindo juntos e criando soluções que vão ao encontro das necessidades do consumidor final de nossos clientes, buscando sempre soluções que gerem valor real e iniciativas que nos permitam levar esse relacionamento a um novo patamar, além do simples atendimento.

A tecnologia está cada vez mais presente no meio físico, nas lojas, dentro do ambiente do varejo, além do universo mobile, mostrando que o futuro é cada vez mais *figital*. E o foco da Liq está em aliar essas estratégias para uma atuação híbrida, cada vez mais assertiva. A Liq vem realizando forte investimento em BPO e em tecnologia. A Companhia apresenta novas soluções e, em conjunto com seus clientes, pilota serviços disruptivos voltados para o varejo – físico e digital – indo ao encontro da conveniência tão esperado pelo superconsumidor da atualidade.

Além da ampliação das vertentes de negócios da Liq, a companhia também tem se destacado em premiações que avaliam o desempenho e as políticas organizacionais da empresa em relação aos seus colaboradores. O site Liq Acre recebeu pelo segundo ano consecutivo o certificado *Great Place to Work*, após pesquisa realizada com os funcionários. Esse reconhecimento é muito importante e comprova o quanto valorizamos nossos colaboradores.

No campo da sustentabilidade financeira, destacamos a estabilidade do EBITDA Ajustado, que se manteve em linha com o resultado do trimestre anterior (EBITDA Ajustado de R\$ 12,4 milhões, com margem EBITDA ajustada de 4,5%).

Vale ressaltar também os esforços da companhia visando à eficiência operacional. Nos últimos meses, realizamos a revisão de todos os contratos com fornecedores, suportada por um processo de compras interdisciplinar, estruturado e focado em controle, eficiência e aderência às necessidades do negócio. Adicionalmente, a Liq vem ajustando a capacidade operacional para se adequar ao novo nível de demanda por serviços pelos clientes. Essas e as demais ações de *turnaround* implicaram em uma redução nas principais linhas de custos e despesas da empresa.

Para 2019, a companhia mantém o foco no forte acompanhamento e aceleração das ações para a retomada de margens compatíveis com o setor, onde já obteve consistentes resultados em termos de redução de custos e despesas.



## Divulgação de Resultados – 1T19

### 1. Indicadores Operacionais e Financeiros

Nos quadros abaixo, apresentamos os valores sem depreciação para composição do EBITDA. No Anexo II, apresentamos a Demonstração do Resultado do Período, considerando a depreciação.

Indicadores Financeiros (R\$ milhões)	1T19	4T18	1T18	1T19 vs. 4T18	1T19 vs. 1T18
Receita Operacional Líquida	275,0	306,7	368,4	-10,3%	-25,3%
Lucro Bruto	23,4	(3,3)	15,4	n.m.	52,6%
Margem Bruta	8,5%	-1,1%	4,2%	n.m.	1,0 p.p.
EBITDA	9,1	2,3	(22,5)	289,7%	n.m.
Margem EBITDA	3,3%	0,8%	-6,1%	2,5 p.p.	n.m.
EBIT	(16,2)	(13,4)	(39,4)	20,6%	-59,0%
Margem EBIT	-5,9%	-4,4%	-10,7%	-1,5 p.p.	4,8 p.p.
Lucro (Prejuízo) Líquido	(51,2)	(28,9)	(65,5)	77,3%	-21,9%
Margem Líquida	-18,6%	-9,4%	-17,8%	-9,2 p.p.	-0,8 p.p.
Dívida Líquida <sup>1</sup>	410,6	54,3	82,4	656,3%	398,5%
Capex	1,8	0,6	2,0	200,7%	-9,5%
Capex/ROL - %	0,7%	0,2%	0,5%	0,5 p.p.	0,1 p.p.

<sup>1</sup>Dívida Líquida contabilizada pelo seu Valor Justo a partir do 1T18  
n.m. – não mensurável

Indicadores Financeiros Ajustados (R\$ milhões)	1T19	4T18	1T18	1T19 vs. 4T18	1T19 vs. 1T18
Receita Operacional Líquida	275,0	306,7	368,4	-10,3%	-25,3%
Lucro Bruto	38,9	6,3	15,4	522,4%	153,5%
Margem Bruta	14,2%	2,0%	4,2%	12,1 p.p.	10,0 p.p.
EBITDA	12,4	0,5	(12,0)	2293,2%	n.m.
Margem EBITDA	4,5%	0,2%	-3,3%	4,4 p.p.	7,8 p.p.
EBIT	(12,8)	(15,2)	(29,0)	-15,7%	-55,8%
Margem EBIT	-4,7%	-5,0%	-7,9%	0,3 p.p.	3,2 p.p.
Lucro (Prejuízo) Líquido	(47,8)	(30,7)	(55,1)	55,9%	-13,2%
Margem Líquida	-17,4%	-10,0%	-15,0%	-7,4 p.p.	-2,4 p.p.

n.m. – não mensurável

Indicadores Operacionais	1T19	4T18	1T18	1T19 vs. 4T18	1T19 vs. 1T18
Workstations Instaladas – Qtd	17.083	19.393	24.572	-11,9%	-30,5%
Colaboradores – Qtd	31.156	36.131	44.541	-13,8%	-30,1%
Contact Center	26.547	31.124	39.410	-14,7%	-32,6%
Marketing Promocional e Trade	3.479	3.441	2.919	1,1%	19,2%
Administrativos	1.130	1.566	2.212	-27,8%	-48,9%



### 2. Receita Operacional Líquida

A Liq se consolidou como um *player* diferenciado de *Customer Experience all-line* no Brasil, e se mantém como a única empresa do setor que oferece soluções inovadoras e integradas, possibilitando aos seus clientes uma verdadeira jornada do consumidor. Reflexo desse fortalecimento é o crescimento contínuo dos serviços de **Trade & Live Marketing**, cuja **Receita Operacional Líquida (ROL)** no 1T19 aumentou **21,4%** em comparação ao mesmo período do ano passado.

O aumento da receita de Trade & Live Marketing compensou, em parte, a redução da receita nos demais segmentos. No 1T19, a Companhia registrou ROL de R\$ 275 milhões versus R\$ 368,4 no 1T18 e R\$ 306,7 milhões no 4T18.

#### Breakdown da ROL por serviço

(R\$ milhões)	1T19	4T18	1T18	1T19 vs. 4T18	1T19 vs. 1T18
Receita Operacional Líquida	275,0	306,7	368,4	-10,3%	-25,3%
RRS ( <i>Revenue Related Services</i> )	106,4	120,3	134,6	-11,6%	-20,9%
SAC HI & IVR	98,1	102,5	134,4	-4,3%	-27,0%
BPO	25,4	36,0	52,2	-29,3%	-51,3%
Trade & Live Marketing	37,4	37,4	30,8	0,0%	21,4%
OPERTEC	7,6	10,5	16,3	-26,8%	-53,2%

#### Breakdown da ROL por canal

(R\$ milhões)	1T19	4T18	1T18	1T19 vs. 4T18	1T19 vs. 1T18
Receita Operacional Líquida	275,0	306,7	368,4	-10,3%	-25,3%
Voz	179,9	199,9	256,0	-10,0%	-29,7%
Trade (Live + Presencial)	53,2	55,2	47,7	-3,5%	11,6%
Backoffice	17,2	24,0	38,4	-28,2%	-55,2%
Multicanal (vários canais)	15,4	17,6	19,5	-12,7%	-20,9%
Digital (Chat + mail + Mídias + URA)	9,2	10,0	6,7	-7,5%	37,3%

Destacamos abaixo pontos que influenciaram a variação da ROL no período:

**RRS (*Revenue Related Services*):** Agrupamento dos serviços que geram receita aos nossos clientes, como televendas, retenção e cobrança. No 1T19, foi registrada uma queda de 20,9% em comparação ao 1T18, em razão, principalmente, do cenário macroeconômico do País no início de 2019, uma vez que esses serviços tendem a acompanhar o movimento da economia.

**SAC H.I. (*Human Interface*) & IVR (*Interactive Voice Response*):** Serviço de atendimento receptivo de dúvidas, reclamações, sugestões e contato. No âmbito deste serviço, sempre que possível, a Liq propõe aos clientes a implantação de estratégias de *cross* e *up selling*,



## Divulgação de Resultados – 1T19

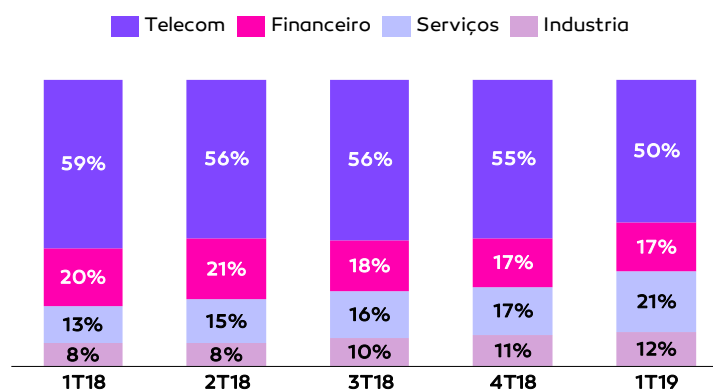
no intuito de gerar receitas para as empresas clientes, por meio da venda de produtos e serviços durante o atendimento receptivo. A ROL desse serviço registrou queda de 27% no 1T19 versus o 1T18, em razão da redução do volume demandado por clientes.

BPO (Business Process Outsourcing): Agrupamento dos serviços de *Backoffice*, RH, Tecnologia, Crédito/Fraude, Treinamento e Auditoria, que suportam nossos clientes em seus negócios. A ROL com os serviços de BPO apresentou uma queda de 51,3% no 1T19 ante o 1T18, em razão da queda de demanda pelos serviços de Crédito/Fraude e Auditoria. A Liq intensificou investimentos na unidade de negócio BPO e em tecnologia, que oferecerá novas soluções voltadas para o varejo.

Trade & Live Marketing: Agrupamento dos serviços de venda presencial, promoções no ponto de venda, marketing promocional e ativações. Esse serviço registrou incremento de 21,4% comparado ao 1T18, reflexo da capacidade da Liq em atuar em diversos canais de relacionamento.

OPERTEC: Suporte técnico específico e completo de produtos para os consumidores via monitoramento ou em campo. Registrou queda de 53,2% em razão da redução de demanda dos clientes.

### Aumento da Participação de clientes do Setor de Serviços e Indústria (% da ROL)



O crescimento da participação de clientes do setor de Serviços (+8 p.p.) e Indústria (+4 p.p.) nos últimos doze meses é indicativo da mudança de posicionamento da Companhia, que busca diversificar sua atuação com soluções *all-line* (Voz, Digital e Presencial) para diversos setores, com presença em todas as etapas do atendimento ao consumidor.

### 3. Lucro Bruto e Custos dos Serviços Prestados

A Liq mantém o foco em iniciativas de redução de custos e despesas. A adoção de novos modelos de contratos de fornecimento, a readequação da capacidade operacional e da base de sites acarretaram uma queda de 18,9% nos Custos dos Serviços Prestados (CSP) no 1T19, quando comparado ao trimestre anterior e de 28,7% quando comparado ao 1T18.



## Divulgação de Resultados – 1T19

Como resultado, o Lucro Bruto da Companhia registrou expressivo aumento em relação ao 4T18 e 1T18, totalizando R\$ 23,4 milhões, com margem de 8,5%. Excluindo o custo de rescisão, no valor de aproximado R\$ 15 milhões, o Lucro Bruto foi de R\$ 38,9 milhões, com margem de 14,2% no trimestre.

Nos quadros abaixo, disponibilizamos os valores sem depreciação para composição do EBITDA e reclassificações entre os grupos de custos e despesas para melhor apresentação. No Anexo II, apresentamos a Demonstração do Resultado do Período, considerando a depreciação.

(R\$ milhões)	1T19	4T18	1T18	1T19 vs. 4T18	1T19 vs. 1T18
<b>Receita Operacional Líquida</b>	<b>275,0</b>	<b>306,7</b>	<b>368,4</b>	<b>-10,3%</b>	<b>-25,3%</b>
CSP	(251,6)	(310,1)	(353,0)	-18,9%	-28,7%
Lucro Bruto	23,4	(3,3)	15,4	n.m.	52,6%
<b>Margem Bruta</b>	<b>8,5%</b>	<b>-1,1%</b>	<b>4,2%</b>	<b>n.m.</b>	<b>4,3 p.p.</b>

n.m. – não mensurável

(R\$ milhões)	1T19	4T18	1T18	1T19 vs. 4T18	1T19 vs. 1T18
<b>Custos dos Serviços Prestados</b>	<b>(251,6)</b>	<b>(310,1)</b>	<b>(353,0)</b>	<b>-18,9%</b>	<b>-28,7%</b>
Pessoal	(215,8)	(230,8)	(277,3)	-6,5%	-22,2%
Contingências Trabalhistas	2,3	(23,1)	(16,1)	n.m.	n.m.
Serviços de Terceiros	(33,8)	(39,0)	(40,5)	-13,4%	-16,6%
Aluguéis e Seguros	(2,2)	(15,2)	(16,3)	-85,6%	-86,6%
Outros	(2,0)	(1,9)	(2,8)	6,4%	-27,4%

No 1T19, a Companhia se manteve focada na redução dos **CSP**, que somaram **R\$ 251,6 milhões**, uma redução de 18,9% em relação ao trimestre passado, e de 28,7% em relação ao mesmo período em 2018.

Destacamos abaixo os pontos que influenciaram a variação dos custos no período analisado.

**Pessoal** – Economia de **R\$ 15 milhões** ou **6,5%** em relação ao **4T18**; e de **R\$ 61,5 milhões** ou **22,2%** em comparação ao mesmo trimestre do ano anterior. A Companhia tem feito esforços para alcançar uma melhor eficiência em sua operação e encerrou o ano com 30 mil colaboradores na operação (-13,1% vs. 4T18).

**Aluguéis e Seguros** – Redução de **R\$ 13 milhões** ou **85,6%** em relação ao **4T18**, e de **R\$ 14,1 milhões** ou **86,6%** em comparação ao **4T18**, como efeito da aplicação do IFRS16<sup>1</sup> a partir de janeiro de 2019.

<sup>1</sup>IFRS16 estabelece os princípios para reconhecimento, mensuração, apresentação e evidenciação de arrendamentos e exige a contabilização dos arrendamentos no balanço sob um único modelo.



## Divulgação de Resultados – 1T19

**Serviços de Terceiros** – Baixa de R\$ 5,2 milhões ou 13,2% em relação ao 4T18, e de R\$ 6,7 milhões, ou 16,6%, em relação ao 1T18, consequência das iniciativas de turnaround focadas na revisão de todos os contratos com fornecedores.

**Contingências Trabalhistas** – Redução de R\$ 25,4 milhões, em relação ao 4T18 e de R\$ 18,4 milhões, versus o 1T18, como consequência da reclassificação de custos para despesas das reclamações no período. A variação também ocorreu em função do maior número de improcedência dos processos trabalhistas, e da redução do ticket médio.

### 4. Despesas Comerciais, Gerais e Administrativas (CG&A), e Outras Despesas e Receitas

Nos quadros abaixo, apresentamos os valores sem depreciação para composição do EBITDA. No Anexo II, apresentamos a DRE do período, considerando a depreciação.

(R\$ milhões)	1T19	4T18	1T18	1T19 vs. 4T18	1T19 vs. 1T18
Comerciais, Gerais e Administrativas (CG&A)	(39,7)	(25,8)	(35,0)	54,0%	13,5%
Pessoal	(11,3)	(11,6)	(17,5)	-3,1%	-35,6%
Serviços de Terceiros	(9,0)	(10,6)	(10,7)	-15,3%	-15,9%
Aluguéis e Seguros	(1,3)	(1,4)	(1,3)	-10,9%	0%
Contingências Trabalhistas	(16,5)	(0,3)	(3,7)	5276%	429,9%
Outros	(1,7)	(1,8)	(2,4)	-7,5%	-30,8%
Outras Despesas e Receitas Operacionais	25,4	31,4	(2,8)	-19,3%	n.m.
<b>Despesas Totais</b>	<b>(14,3)</b>	<b>5,7</b>	<b>(37,8)</b>	<b>-352,1%</b>	<b>-62,1%</b>
<b>Despesas CG&amp;A (%ROL)</b>	<b>14,4%</b>	<b>8,4%</b>	<b>9,5%</b>	<b>6,0 p.p.</b>	<b>4,9 p.p.</b>

n.m. – não mensurável

As **Despesas Comerciais, Gerais e Administrativas (CG&A)** no 1T19 totalizaram R\$ 39,7 milhões, versus uma despesa de R\$ 25,8 milhões no 4T18 e de R\$ 35 milhões no 1T18. Como resultado do efeito da aplicação do IFRS16, que estabelece os princípios para o reconhecimento, mensuração, apresentação e evidenciamento de arrendamentos e exige que os arrendatários contabilizem todos os arrendamentos sob um único modelo no balanço patrimonial.

**Outras Despesas e Receitas Operacionais** registraram um saldo **positivo** de R\$ 25,4 milhões no 1T19, comparado a um saldo positivo de R\$ 31,4 milhões no trimestre anterior, e a um saldo **negativo** de R\$ 2,8 milhões no 1T18. A variação nessa linha foi ocasionada pelo crédito tributário referente ao reenquadramento fiscal da prestação de serviços da Companhia.

As **Despesas Totais** no 1T19 foram **negativas** em R\$ 14,3 milhões, comparadas a um resultado **positivo** de R\$ 5,7 milhões no 4T18 e **negativo** de R\$ 37,8 milhões no 1T18.



## Divulgação de Resultados – 1T19

### 5. EBITDA

No 1T19, o EBITDA Ajustado ficou em **R\$ 12,45 milhões**, com margem de 4,5%. Os ajustes no trimestre estão relacionados (i) ao efeito de ajustes tributários, que afetaram o resultado positivamente em R\$ 14,6 milhões; (ii) aos gastos com rescisões que afetaram o resultado negativamente em R\$ 17,5 milhões; e (iii) a reversão de contingências trabalhistas que afetou o resultado negativamente em R\$ 0,5 milhão.

Incluindo os itens não recorrentes do período, o **EBITDA** ficou em **R\$ 9,1 milhões** no 1T19, com margem EBITDA de 3,3%, comparado a 0,8% no 4T18 e -6,1% no 1T18. O EBITDA contábil apresenta o efeito da aplicação do IFRS16<sup>2</sup>, a partir de janeiro de 2019.

(R\$ milhões)	1T19	4T18	1T18	1T19 vs. 4T18	1T19 vs. 1T18
Receita Operacional Líquida	275,0	306,7	368,4	-10,3%	-25,3%
Custo dos Serviços Prestados	(251,6)	(310,1)	(353,0)	-18,9%	-28,7%
Resultado Bruto	23,4	(3,3)	15,4	n.m.	52,6%
CG&A	(39,7)	(25,8)	(35,0)	54,0%	13,5%
Outras Despesas e Receitas Operacionais	25,4	31,4	(2,8)	-19,3%	n.m.
EBITDA	9,1	2,3	(22,5)	289,7%	n.m.
Margem EBITDA	3,3%	0,8%	-6,1%	2,5 p.p.	9,4 p.p.
Efeitos não recorrentes	3,3	(1,8)	10,4	-283,8%	-68,0%
EBITDA Ajustado	12,4	0,5	(12,0)	2293,2%	n.m.
Margem EBITDA Ajustado	4,5%	0,2%	-3,3%	4,4 p.p.	7,8 p.p.

*n.m. – não mensurável*

A Companhia está focada na eficiência operacional, visando a retomada da lucratividade, com esforços pela racionalização de custos e despesas, por meio de forte gestão da capacidade instalada, pela revisão do modelo de contratação de fornecedores, entre outras iniciativas. Os esforços empenhados ao longo dos últimos trimestres com o objetivo de melhorar a eficiência operacional foram refletidos em termos de redução de Custos de Serviços Prestados e de despesas CG&A.

### 6. Resultado Financeiro

No 1T19, a despesa financeira líquida foi de **R\$ 29,8 milhões**, em comparação a uma despesa de **R\$ 9,6 milhões** registrada no 4T18 e a uma despesa de **R\$ 39,7 milhões** no 1T18.

<sup>2</sup> IFRS16 estabelece os princípios para reconhecimento, mensuração, apresentação e evidência de arrendamentos e exige a contabilização dos arrendamentos no balanço sob um único modelo.





## Divulgação de Resultados – 1T19

(R\$ milhões)	1T19	4T18	1T18	1T19 vs. 4T18	1T19 vs. 1T18
Receitas Financeiras	5,4	11,3	41,2	-52,1%	-86,9%
Despesas Financeiras	(35,2)	(20,9)	(80,9)	68,6%	-56,5%
<b>Resultado Financeiro Líquido</b>	<b>(29,8)</b>	<b>(9,6)</b>	<b>(39,7)</b>	<b>210,0%</b>	<b>-25,0%</b>

*n.m. – não mensurável*

A queda da receita financeira no 1T19 está relacionada à variação do caixa da Companhia, e ao perdão parcial da dívida concedido por alguns credores no 1T18.

O aumento das despesas financeiras no 1T19, quando comparado com o trimestre anterior, é resultado, da valorização do valor justo dos derivativos embutidos, relacionados a Debêntures conversíveis em ações, que são instrumentos financeiros híbridos (dívida e derivativos embutidos), e da adoção do IFRS9.

### 7. Depreciação e Amortização

Os custos e despesas com depreciação e amortização totalizaram R\$ 25,3 milhões no 1T19, comparado a R\$ 15,7 milhões registrados no 4T18, e a R\$ 17 milhões registrado no 1T18. O aumento se deu pela adoção do IFRS16<sup>3</sup> a partir de janeiro desse ano.

### 8. Lucro/Prejuízo Líquido e Imposto de Renda e Contribuição Social (IRPJ/CSLL)

No 1T19, o resultado líquido antes dos impostos foi negativo em R\$ 46 milhões, comparado ao resultado negativo de R\$ 23 milhões no 4T18 e ao resultado negativo de R\$ 79,2 milhões no 1T18.

(R\$ milhões)	1T19	4T18	1T18	1T19 vs. 4T18	1T19 vs. 1T18
<b>Resultado antes de impostos</b>	<b>(46,0)</b>	<b>(23,0)</b>	<b>(79,2)</b>	<b>99,8%</b>	<b>-41,9%</b>
IR/CSLL Corrente	-	-	(4,1)	n.m.	n.m.
IR/CSLL Diferido	(5,2)	(5,9)	17,7	-10,9%	-129,5%
<b>IR/CSLL Total</b>	<b>(5,2)</b>	<b>(5,9)</b>	<b>13,6</b>	<b>-10,9%</b>	<b>-129,5%</b>
<b>Lucro (Prejuízo) líquido do período</b>	<b>(51,2)</b>	<b>(28,9)</b>	<b>(65,5)</b>	<b>77,3%</b>	<b>-21,9%</b>

*n.m. – não mensurável*

No 1T19, o IRPJ/CSLL da Companhia foi de R\$ 5,2 milhões negativos, comparado a um resultado também negativo de R\$ 5,9 milhões no 4T18, e a um resultado positivo de R\$

<sup>3</sup> IFRS16 estabelece os princípios para reconhecimento, mensuração, apresentação e evidenciação de arrendamentos e exige a contabilização dos arrendamentos no balanço sob um único modelo.



## Divulgação de Resultados – 1T19

**13,6 milhões** no 1T18. A variação do IRPJ/CSLL decorre da contabilização do imposto diferido sobre o efeito do registro dos instrumentos financeiros híbridos (debêntures conversíveis e derivativos embutidos) emitidos no âmbito do reperfilamento ocorrido em março de 2018.

Em decorrência do resultado do IRPJ/CSLL no período, o prejuízo líquido foi de **R\$ 51,2 milhões** no 1T19, em comparação ao prejuízo líquido de **R\$ 28,9 milhões** no 4T18 e ao prejuízo líquido de **R\$ 65,5 milhões** no 1T18.

Vale lembrar que a Companhia mantém o foco no forte acompanhamento e na aceleração das ações estruturadas de virada operacional, obtendo **consistentes resultados** em termos de redução de custos e despesas, visando a retomada de sua lucratividade para os próximos exercícios.

### *9. Investimentos (Capex)*

No 1T19, os investimentos totalizaram **R\$ 1,8 milhão**, comparado a **R\$ 2 milhões** aportados no 1T18. Os investimentos no período foram atribuídos, principalmente, a benfeitorias realizadas nos sites.

### *10. Endividamento*

A partir do primeiro trimestre de 2018, foi reconhecido a valor justo o saldo total da dívida financeira reperfilada, em decorrência da aplicação do IFRS 9. Adicionalmente, em função das debêntures conversíveis (3ª e 4ª séries da 5ª emissão de debêntures e 6ª emissão de debêntures) e do bônus de subscrição cedidos aos debenturistas da 1ª série da 2ª emissão de debêntures, foi contabilizado o valor justo desses instrumentos financeiros híbridos.

O método utilizado para a contabilização do valor justo dos derivativos embutidos nos referidos instrumentos financeiros híbridos foi o modelo Black-Scholes, utilizando a simulação Monte-Carlo. A Companhia utilizou a taxa média indicativa de negociação da ANBIMA para efetuar o cálculo do valor justo da dívida. No 1T19, aumentou o valor justo destes derivativos em razão das condições de mercado.

A dívida líquida consolidada, ajustada a valor presente, fechou o 1T19 em R\$ 410,6 milhões, apresentando um aumento de R\$ 356,3 milhões na comparação com o 4T18, e de R\$ 328,2 milhões em relação ao mesmo período do ano anterior.

As variações estão relacionadas, exclusivamente, a adoção do IFRS16, que estabelece os princípios para o reconhecimento, mensuração, apresentação e evidenciação de arrendamentos e exige a contabilização de todos os arrendamentos sob um único modelo no balanço patrimonial, a partir de janeiro de 2019.



## Divulgação de Resultados – 1T19

### Valor Justos dos Instrumentos Financeiros

(R\$ milhões)	1T19	4T18	1T18	1T19 vs. 4T18	1T19 vs. 1T18
<b>(-) Dívida Bruta</b>	<b>(483,7)</b>	<b>(149,7)</b>	<b>(303,2)</b>	<b>223,0%</b>	<b>59,5%</b>
Derivativos Embutidos	(7,3)	(9,7)	(34,6)	-24,7%	-79,0%
Curto Prazo	(151,9)	(90,0)	(30,7)	68,7%	95,1%
Longo Prazo	(324,6)	(50,1)	(237,9)	548,2%	36,4%
<b>(+) Caixa</b>	<b>73,2</b>	<b>95,5</b>	<b>220,9</b>	<b>-23,4%</b>	<b>-66,9%</b>
Curto Prazo	73,2	95,5	220,9	-23,4%	-66,9%
Longo Prazo	-	-	-	-	-
<b>Caixa (Dívida) Líquido (a)</b>	<b>(410,6)</b>	<b>(54,3)</b>	<b>(82,4)</b>	<b>656,3%</b>	<b>398,5%</b>

n.m. – não mensurável

### Valor Justos dos Instrumentos Financeiros, ex IFRS16

(R\$ milhões)	1T19	4T18	1T18	1T19 vs. 4T18	1T19 vs. 1T18
<b>(-) Dívida Bruta</b>	<b>(150,1)</b>	<b>(149,7)</b>	<b>(303,2)</b>	<b>0,2%</b>	<b>-50,5%</b>
Derivativos Embutidos	(7,3)	(9,7)	(34,6)	-24,7%	-79,0%
Curto Prazo	(98,8)	(90,0)	(30,7)	9,8%	222,2%
Longo Prazo	(43,9)	(50,1)	(237,9)	-12,2%	-81,5%
<b>(+) Caixa</b>	<b>73,2</b>	<b>95,5</b>	<b>220,9</b>	<b>-23,4%</b>	<b>-66,9%</b>
Curto Prazo	73,2	95,5	220,9	-23,4%	-66,9%
Longo Prazo	-	-	-	-	-
<b>Caixa (Dívida) Líquido (a)</b>	<b>(76,9)</b>	<b>(54,3)</b>	<b>(82,4)</b>	<b>41,7%</b>	<b>-6,6%</b>

### Fluxo Contratual dos Instrumentos Financeiros<sup>1</sup>

(R\$ milhões)	1T19	4T18	1T18	1T19 vs. 4T18	1T19 vs. 1T18
<b>(-) Dívida Bruta</b>	<b>(2.050,1)</b>	<b>(1.483,9)</b>	<b>(1.476,1)</b>	<b>38,2%</b>	<b>38,9%</b>
Curto Prazo	(467,4)	(217,7)	(30,7)	114,7%	1422,4%
Longo Prazo	(1.582,7)	(1.266,2)	(1.445,4)	-20,0%	-12,4%
<b>(+) Caixa</b>	<b>73,2</b>	<b>95,5</b>	<b>220,9</b>	<b>-23,4%</b>	<b>-66,9%</b>
Curto Prazo	73,2	95,5	220,9	-23,4%	-66,9%
Longo Prazo	-	-	-	n.m.	n.m.
<b>Caixa (Dívida) Líquido (a)</b>	<b>(1.976,9)</b>	<b>(1.388,4)</b>	<b>(1.255,3)</b>	<b>42,4%</b>	<b>57,5%</b>

<sup>1</sup> considera o fluxo contratual da dívida financeira, sem qualquer contabilização a valor justo.



## Divulgação de Resultados – 1T19

Fluxo Contratual dos Instrumentos Financeiros<sup>1</sup>, ex IFRS16

(R\$ milhões)	1T19	4T18	1T18	1T19 vs. 4T18	1T19 vs. 1T18
<b>(-) Dívida Bruta</b>	<b>(1.473,9)</b>	<b>(1.483,9)</b>	<b>(1.476,1)</b>	<b>-0,7%</b>	<b>-0,2%</b>
Curto Prazo	(414,3)	(217,7)	(30,7)	90,4%	1249,6%
Longo Prazo	(1.059,5)	(1.266,2)	(1.445,4)	19,5%	-12,4%
<b>(+) Caixa</b>	<b>73,2</b>	<b>95,5</b>	<b>220,9</b>	<b>-23,4%</b>	<b>-66,9%</b>
Curto Prazo	73,2	95,5	220,9	-23,4%	-66,9%
Longo Prazo	-	-	-	n.m.	n.m.
<b>Caixa (Dívida) Líquido (a)</b>	<b>(1.400,7)</b>	<b>(1.388,4)</b>	<b>(1.255,3)</b>	<b>0,9%</b>	<b>11,6%</b>

As debêntures e empréstimos possuem em suas escrituras obrigação da manutenção de índices financeiros ("*covenants*") de forma a evitar o vencimento antecipado da dívida. Destaca-se que, no caso de inobservância a esta exigência, o vencimento antecipado é não automático, devendo a Companhia informar ao agente fiduciário e seus credores o descumprimento para que este, por sua vez, no prazo máximo de cinco dias úteis, convoque uma assembleia geral de debenturistas com no mínimo 2/3 de quórum para deliberar sobre o vencimento antecipado das obrigações contraídas pela Companhia.

Em Assembleia Geral de Debenturistas, realizada em 31 de janeiro de 2019, os debenturistas da 1ª e 2ª séries da 1ª emissão, da 1ª, 2ª e 4ª séries da 5ª emissão, aprovaram a dispensa de manutenção dos índices financeiros ("*covenants*") para o trimestre finalizado em 31 de março de 2019.

Em Assembleia Geral de Debenturistas, realizada em 28 de fevereiro de 2019, os debenturistas da 2ª emissão, aprovaram a dispensa de manutenção dos índices financeiros ("*covenants*") para o trimestre finalizado em 31 de março de 2019.

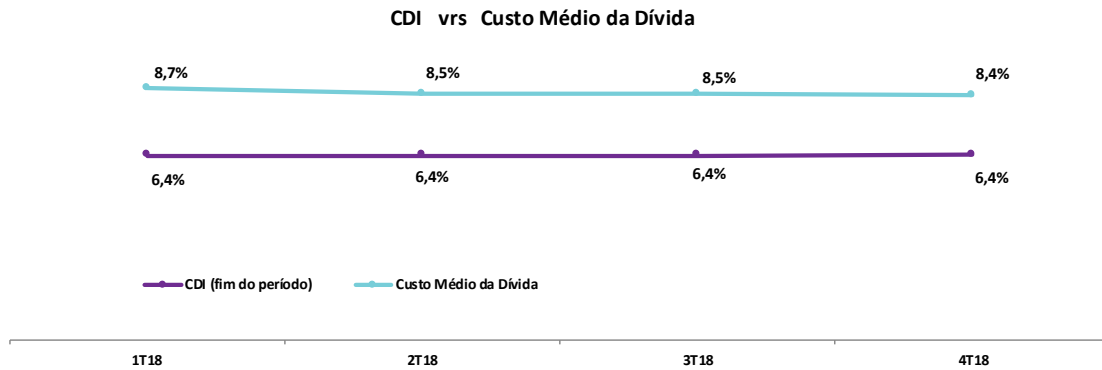
Em Assembleia Geral de Debenturistas, realizada em 12 de abril de 2019, os debenturistas da 3ª emissão, aprovaram a dispensa de manutenção dos índices financeiros ("*covenants*") para o trimestre finalizado em 31 de março de 2019.

### *a. Custo Médio da Dívida*

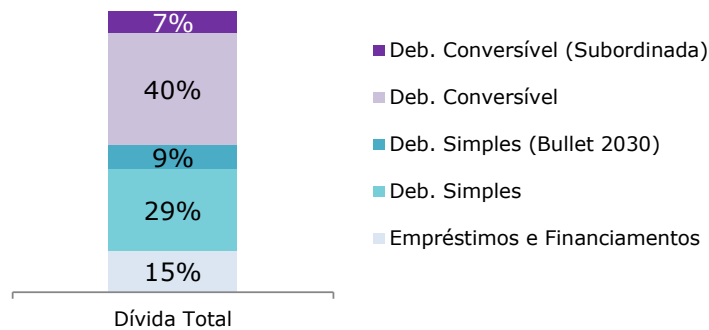
O custo médio da dívida é de 8,4% ao ano, ligeiramente abaixo do registrado no 4T18. A manutenção do custo médio da dívida está relacionada a estabilidade da Selic, uma vez que grande parte da dívida está indexada a essa taxa.



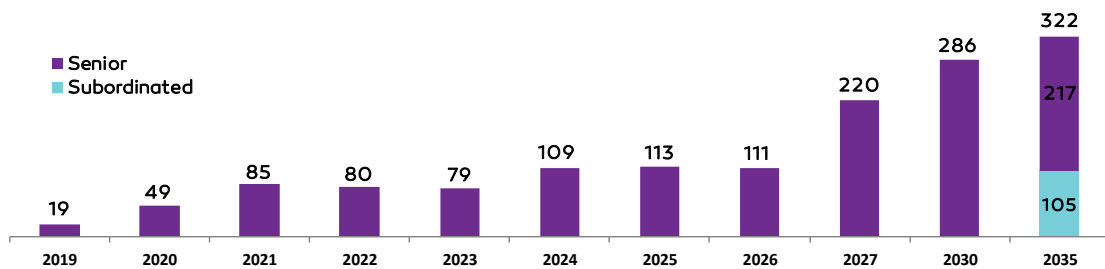
## Divulgação de Resultados – 1T19



### b. Detalhamento da Dívida, ex IFRS16<sup>4</sup> – 1T19



### c. Cronograma de Amortização da Dívida – R\$ milhões



## 11. Capital Circulante Líquido

Ao final do 1T19, a Companhia apresentou **Capital Circulante Líquido negativo**, em função da contabilização dos empréstimos bilaterais no curto prazo, em decorrência da não liberação da manutenção dos índices financeiros pelos bancos.

(R\$ milhões)	1T19	4T18	1T18
Ativo Circulante	347,3	364,5	574,1
Passivo Circulante	430,6	381,6	388,9
<b>Capital Circulante Líquido</b>	<b>(83,3)</b>	<b>(17,0)</b>	<b>185,2</b>

<sup>4</sup> IFRS16 estabelece os princípios para reconhecimento, mensuração, apresentação e evidência de arrendamentos e exige a contabilização dos arrendamentos no balanço sob um único modelo.



## 12. Composição Acionária

Acionistas	Mar/19
Tesouraria	0,301%
Administradores	0,965%
FREE FLOAT <sup>1</sup>	98,734%

<sup>1</sup> para o cálculo do *free float*, exclui-se as ações em tesouraria e em poder conselheiros e administradores.

## 13. Eventos Subsequentes

A Administração da Companhia, em Assembleia ocorrida em 03 de maio de 2019, deliberou e aprovou sobre alteração do teto máximo estabelecido para aumento de capital, passando ao limite de R\$ 2 bilhões, fazendo frente a possibilidade futura de conversão da totalidade das debêntures emitidas e a perspectiva de novas emissões.



## Divulgação de Resultados – 1T19

### Anexo I – Desempenho Econômico Financeiro

(R\$ milhões)	1T19	4T18	1T18	1T19 vs. 4T18	1T19 vs. 1T18
<b>Receita Operacional Líquida</b>	<b>275,0</b>	<b>306,7</b>	<b>368,4</b>	<b>-10,3%</b>	<b>-25,3%</b>
Custo dos Serviços Prestados	(251,6)	(310,1)	(353,0)	-18,9%	-28,7%
Pessoal	(215,8)	(230,8)	(277,3)	-6,5%	-22,2%
Contingências Trabalhistas	2,3	(23,1)	(16,1)	n.m.	n.m.
Serviços de Terceiros	(33,8)	(39,0)	(40,5)	-13,4%	-16,6%
Aluguéis e Seguros	(2,2)	(15,2)	(16,3)	-85,6%	-86,6%
Outros	(2,0)	(1,9)	(2,8)	6,4%	-27,4%
<b>Resultado Bruto</b>	<b>23,4</b>	<b>(3,3)</b>	<b>15,4</b>	<b>n.m.</b>	<b>52,6%</b>
Despesas	(14,3)	5,7	(37,8)	-352,1%	-62,1%
Comerciais	(0,8)	(1,2)	(1,0)	-31,5%	-22,5%
Gerais e Administrativas	(38,9)	(24,6)	(34,0)	58,1%	14,5%
Outras Despesas e Receitas Operacionais	25,4	31,4	(2,8)	-19,3%	n.m.
<b>EBITDA</b>	<b>9,1</b>	<b>2,3</b>	<b>(22,5)</b>	<b>289,7%</b>	<b>n.m.</b>
Depreciação e Amortização	(25,3)	(15,7)	(17,0)	60,6%	48,9%
<b>EBIT</b>	<b>(16,2)</b>	<b>(13,4)</b>	<b>(39,4)</b>	<b>20,6%</b>	<b>-59,0%</b>
Resultado Financeiro Líquido	(29,8)	(9,6)	(39,7)	210,0%	-25,0%
<b>LAIR</b>	<b>(46,0)</b>	<b>(23,0)</b>	<b>(79,2)</b>	<b>99,8%</b>	<b>-41,9%</b>
IRPJ & CSLL	(5,2)	(5,9)	13,6	-10,9%	-138,4%
<b>Lucro (Prejuízo) Líquido do Período</b>	<b>(51,2)</b>	<b>(28,9)</b>	<b>(65,5)</b>	<b>77,3%</b>	<b>-21,9%</b>

n.m. - não mensurável



## Divulgação de Resultados – 1T19

### Anexo II – Demonstração do Resultado do Período – Consolidado IFRS

(R\$ milhões)	1T19	4T18	1T18	1T19 vs. 4T18	1T19 vs. 1T18
<b>Receita Bruta de Vendas e/ou Serviços</b>	<b>305,1</b>	<b>339,4</b>	<b>408,1</b>	<b>-10,1%</b>	<b>-25,2%</b>
Deduções da Receita Bruta	(30,1)	(32,7)	(39,7)	-7,9%	-24,2%
<b>Receita Líquida de Serviços Prestados</b>	<b>275,0</b>	<b>306,7</b>	<b>368,4</b>	<b>-10,3%</b>	<b>-25,3%</b>
Custo dos Serviços Prestados	(262,3)	(318,8)	(362,5)	-17,7%	-27,6%
<b>Resultado Bruto</b>	<b>12,7</b>	<b>(12,1)</b>	<b>5,8</b>	<b>n.m.</b>	<b>117,5%</b>
Comerciais	(0,8)	(1,2)	(1,0)	-31,6%	-22,5%
Gerais e Administrativas	(53,4)	(31,6)	(41,4)	69,2%	29,0%
Financeiras	(29,8)	(9,6)	(39,7)	210,0%	-25,0%
Receitas Financeiras	5,4	11,3	41,2	-52,1%	-86,9%
Despesas Financeiras	(35,2)	(20,9)	(80,9)	68,6%	-56,5%
Outras Despesas e Receitas Operacionais	25,4	31,4	(2,8)	-19,3%	n.m.
<b>Resultado Antes de Tributações e Participações</b>	<b>(46,0)</b>	<b>(23,0)</b>	<b>(79,2)</b>	<b>99,8%</b>	<b>-41,9%</b>
IRPJ & CSLL	(5,2)	(5,9)	13,6	-10,9%	-138,4%
<b>Lucro (Prejuízo) Líquido do Período</b>	<b>(51,2)</b>	<b>(28,9)</b>	<b>(65,5)</b>	<b>77,3%</b>	<b>-21,9%</b>
Nº Ações, Ex. Tesouraria (Milhares)	21.901,3	15.661,5	4.117,5	39,8%	431,9%

*n.m.* - não mensurável





## Divulgação de Resultados – 1T19

### Anexo III – Reconciliação do EBITDA

(R\$ milhões)	1T19	4T18	1T18	1T19 vs. 4T18	1T19 vs. 1T18
<b>Lucro (Prejuízo) Líquido</b>	<b>(51,2)</b>	<b>(28,9)</b>	<b>(65,5)</b>	<b>77,3%</b>	<b>-21,9%</b>
(+) IR & CSLL	(5,2)	5,9	(13,6)	n.m.	-61,6%
<b>LAIR</b>	<b>(46,0)</b>	<b>(23,0)</b>	<b>(79,2)</b>	<b>99,8%</b>	<b>-41,9%</b>
(+) Despesas Financeiras	(35,2)	20,9	80,9	n.m.	n.m.
(-) Receitas Financeiras	5,4	(11,3)	(41,2)	n.m.	n.m.
(+) Depreciação e amortização	25,3	15,7	17,0	60,6%	48,9%
<b>EBITDA</b>	<b>9,1</b>	<b>2,3</b>	<b>(22,5)</b>	<b>289,7%</b>	<b>n.m.</b>

*n.m. - não mensurável*



## Divulgação de Resultados – 1T19

### Anexo IV – Balanço Patrimonial – Consolidado

Ativo	31/03/2019	31/12/2018	31/03/2018
<b>Ativo Total</b>	<b>1.619,6</b>	<b>1.358,3</b>	<b>1.580,1</b>
<b>Ativo Circulante</b>	<b>347,3</b>	<b>364,5</b>	<b>574,1</b>
Caixa e Equivalentes de Caixa	73,2	95,5	220,9
Contas a Receber	234,7	220,3	274,7
Tributos a Recuperar	23,2	32,7	54,3
Despesas Antecipadas e Demais Ativos	16,3	16,0	24,3
<b>Ativo não Circulante</b>	<b>1.272,3</b>	<b>993,8</b>	<b>1.006,0</b>
<b>Ativo Realizável a Longo Prazo</b>	<b>521,1</b>	<b>558,4</b>	<b>530,6</b>
Depósitos judiciais	447,7	438,5	412,0
Contas a Receber	42,7	94,1	92,4
Tributos a Recuperar	5,3	0,1	2,2
Despesas Antecipadas e Demais Ativos	25,4	25,6	23,9
<b>Ativo Permanente</b>	<b>751,1</b>	<b>435,4</b>	<b>475,4</b>
Imobilizado	412,6	88,2	108,7
Intangível	338,5	347,3	366,7
Passivo	31/03/2019	31/12/2018	31/03/2018
<b>Passivo Total</b>	<b>1.619,6</b>	<b>1.358,3</b>	<b>1.580,1</b>
<b>Passivo Circulante</b>	<b>430,6</b>	<b>381,6</b>	<b>388,9</b>
Empréstimos e financiamentos	90,5	88,9	30,7
Arrendamento mercantil direito de uso	53,1	-	-
Debêntures e mútuos	8,3	1,1	0,0
Fornecedores	135,2	142,3	135,5
Salários, encargos e benefícios sociais	125,4	127,2	188,0
Impostos, taxas e contribuições	17,6	20,0	30,8
Provisões	0,0	0,0	0,0
Outras obrigações	0,4	2,1	3,8
<b>Passivo Não Circulante</b>	<b>1.138,5</b>	<b>893,3</b>	<b>1.068,4</b>
Empréstimos e financiamentos	5,4	6,4	74,0
Arrendamento mercantil direito de uso	280,6	-	-
Debêntures e mútuos	38,6	43,7	163,9
Derivativos Embutidos	7,3	9,7	34,6
Provisões	250,9	247,9	319,0
Dividendos a pagar	24,2	24,2	23,1
Tributos Diferidos e a Recolher	447,7	449,8	301,0
Outros	83,8	111,7	152,7
<b>Patrimônio Líquido</b>	<b>83,3</b>	<b>83,4</b>	<b>122,8</b>
Capital social	280,8	247,6	188,9
Outros resultados abrangentes	143,0	157,9	98,6
Outras reservas	10,7	(22,1)	(22,6)
Ações em Tesouraria	(19,5)	(19,5)	(20,0)
Prejuízo acumulado	(331,7)	(280,5)	(122,1)



## Divulgação de Resultados – 1T19

### Anexo V – Demonstração Fluxo de Caixa – Consolidado

(R\$ milhões)	1T19	4T18	1T18
<b>Lucro Líquido</b>	<b>(51,2)</b>	<b>(28,9)</b>	<b>(65,5)</b>
Depreciação e Amortização	25,3	15,7	17,0
Ganho / (perda) com juros e variação monetária líquidos	28,2	16,2	33,8
Perdão da dívida ( <i>Haircut</i> )	-	-	(34,8)
Derivativos Embutidos	-	-	34,6
Contingências e outras Provisões	6,9	5,5	24,1
IRPJ/CSLL Diferido	5,2	5,9	(17,7)
(Ganho) / perda na venda de Ativos Imobilizados	(0,3)	0,1	(1,9)
(Aumento) / Diminuição do Contas a Receber	37,1	53,2	49,4
Ganho (perda) com reperfilamento da dívida	-	-	6,5
Ajustes a valor presente	-	(1,6)	(1,5)
Outros Ativos	4,5	9,3	2,3
Depósitos Judiciais	(7,5)	(4,9)	(10,4)
Aumento / (Diminuição) de Salários, Encargos	(1,8)	(46,0)	6,7
Riscos tributários, cíveis e trabalhistas	(7,9)	(10,5)	(6,4)
Aumento / (Diminuição) de Fornecedores	(7,1)	(6,4)	(10,9)
Outros Passivos	(32,2)	(13,2)	(3,1)
<b>Caixa Líquido - Atividades Operacionais</b>	<b>(0,4)</b>	<b>(5,4)</b>	<b>22,2</b>
Compra de Ativo Imobilizado	(1,8)	(0,6)	(2,0)
Recebimento pela venda de ativo imobilizado	-	-	1,9
<b>Caixa Líquido - Atividades de Investimentos</b>	<b>(1,8)</b>	<b>(0,6)</b>	<b>(0,1)</b>
Pagamento de Arrendamento Mercantil	(13,7)	(0,3)	(2,5)
Financiamento Obtido	-	-	5,0
Pagamento de Financiamento	(5,8)	(7,8)	(10,9)
Juros pagos	(0,1)	(0,1)	(1,6)
<b>Caixa Líquido - Atividades Financiamento</b>	<b>(19,6)</b>	<b>(8,1)</b>	<b>(7,8)</b>
<b>Varição Cambial caixa e equivalentes de caixa</b>	<b>(0,4)</b>	<b>(6,3)</b>	<b>0,0</b>
Saldo Inicial de Caixa e Equivalentes de Caixa	95,5	115,9	206,5
Saldo Final de Caixa e Equivalentes de Caixa	73,2	95,5	220,9
<b>Aumento (Redução) de Caixa e Equivalentes</b>	<b>(22,3)</b>	<b>(20,4)</b>	<b>14,3</b>



## Divulgação de Resultados – 1T19

### *Sobre a Liq Participações S.A.*

A Liq é a principal empresa de Customer Experience do Brasil. Focada em inovação e com uma vontade contagiante de fazer a diferença, a companhia aproxima as marcas de seus consumidores por meio de soluções completas, incluindo CRM, Trade & Live Marketing e BPO. A Liq adota um olhar humano e uma abordagem *all-line* (varejo, voz, chat, e-mail, digital) para criar, junto com seus parceiros, soluções customizadas, inteligentes, descomplicadas e centradas no consumidor final, sempre utilizando modernas tecnologias e multicanais como ferramentas para transformação do atendimento em uma experiência única de relacionamento. A empresa destaca-se também por fomentar a diversidade e ter como um dos seus principais pilares a inclusão social.

*As afirmações contidas neste documento relacionadas a perspectivas sobre os negócios, projeções sobre resultados operacionais e financeiros e aquelas relacionadas a perspectivas de crescimento da Liq são meramente projeções e, como tais, são baseadas exclusivamente nas expectativas da Diretoria sobre o futuro dos negócios. Essas expectativas dependem substancialmente de mudanças nas condições de mercado, do desempenho da economia brasileira, do setor e dos mercados internacionais e, portanto, sujeitas a mudanças sem aviso prévio.*