

## Índice

---

### 5. Gerenciamento de riscos e controles internos

5.1 - Descrição - Gerenciamento de riscos	1
5.2 - Descrição - Gerenciamento de riscos de mercado	7
5.3 - Descrição - Controles Internos	9
5.4 - Programa de Integridade	17
5.5 - Alterações significativas	21
5.6 - Outras inf. relev. - Gerenciamento de riscos e controles internos	22

### 10. Comentários dos diretores

10.1 - Condições financeiras/patrimoniais	23
10.2 - Resultado operacional e financeiro	37
10.3 - Efeitos relevantes nas DFs	39
10.4 - Mudanças práticas cont./Ressalvas e ênfases	40
10.5 - Políticas contábeis críticas	43
10.6 - Itens relevantes não evidenciados nas DFs	46
10.7 - Coment. s/itens não evidenciados	47
10.8 - Plano de Negócios	48
10.9 - Outros fatores com influência relevante	50

## 5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.1 - Descrição - Gerenciamento de riscos

### 5.1 - Política de gerenciamento de riscos

#### (a) Política formalizada de gerenciamento de riscos

Em 24 de fevereiro de 2021, o Conselho de Administração da Companhia aprovou a Política de Gerenciamento de Riscos ("Política de Gerenciamento de Riscos"), aplicável à toda a Companhia e suas controladas.

#### (b) Objetivos e estratégias da política de gerenciamento de riscos

A Política de Gerenciamento de Riscos visa estabelecer e divulgar princípios, diretrizes e responsabilidades a serem observadas no processo de gestão de riscos na Companhia, de forma a possibilitar a identificação, avaliação, tratamento, monitoramento e comunicação de riscos inerentes às atividades da Companhia e que possam afetar o atendimento aos seus objetivos e realização de seus negócios.

O processo de gerenciamento de riscos é baseado (mas não se limita) no COSO-ERM e integrado às metas e objetivos estratégicos de negócios da Companhia. Ao adotar tais procedimentos, a Companhia espera os seguintes benefícios: (i) consolidar os princípios e diretrizes a serem seguidos em todas as atividades associadas ao gerenciamento de riscos; (ii) mensurar riscos e oportunidades para auxiliar na prevenção de crises e problemas; (iii) garantir maior transparência em relação aos riscos que a Companhia está sujeita e estratégias de mitigação; (iv) difundir a cultura de gestão de riscos em todos os níveis da Companhia; (v) elevar o nível de maturidade em gestão de riscos da Companhia; (vi) tomar de decisões de negócio mais consistente; e (vii) contribuir para a busca da excelência na gestão empresarial.

#### (i) Riscos para os quais se busca proteção

A Companhia monitora os riscos descritos no item 4.1. deste Formulário de Referência e busca proteção para todo e qualquer tipo de risco que possa impactar suas atividades e operações de forma negativa. Esses riscos são categorizados em seis grupos de natureza distintas, considerando fatores internos e externos:

- Riscos Tecnológicos: são aqueles associados ao ambiente de tecnologia da informação que podem ser causados, por exemplo, pelo desenvolvimento de tecnologia, vazamento de dados/informações pessoais, roubo/vazamento de informações estratégicas (envio de arquivos confidenciais), acesso inadequado a ativos e recursos de TI, acesso remoto inseguro, dentre outros, que impactam na confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações.
- Riscos Operacionais: são aqueles que envolvem a operação, sistemas, processos, controles internos, clientes, receitas e outros ativos da Companhia que podem implicar perdas financeiras, danos de reputação e imagem, declínio dos resultados da Companhia. Dentre eles, podemos citar: inviabilidade do produto, clientes e mercado (baixo volume de vendas, perdas para concorrência, preço não condizente, produto não compatível e momento indevido de lançamento), dentre outros.
- Riscos Financeiros: são aqueles decorrentes de efeitos não esperados no cenário econômico, político e nas tendências de mercado que podem ter reflexo no comportamento do consumidor, na taxa de juros, inflação, investimentos financeiros, dentre outros. Dentre eles, podemos citar: perda financeira por cadastramento incorreto de índice de correção dos contratos, perdas financeiras decorrentes de ações ocasionadas por distratos realizados pelos clientes, dentre outros.
- Riscos de Conformidade e Regulatórios: são aqueles causados pela falha no cumprimento de leis, regras, regulamentos e políticas internas ou pela existência de processos em aberto ou processos futuros que possam resultar em perda financeira e/ou prejudicar a imagem e a reputação da Companhia. Dentre eles, podemos citar: atividades executadas em desacordo com políticas, normas e procedimentos da Companhia, falhas no monitoramento de alteração/criação de leis e regulamentações, sanções/multas devido à transmissão de informações incorretas para órgãos regulatórios, dentre outros.

## 5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.1 - Descrição - Gerenciamento de riscos

- **Riscos Estratégicos:** são aqueles associados à estratégia da Companhia na busca de criação, proteção e crescimento de valor e incluem os riscos concorrenciais, riscos políticos e riscos de imagem/reputacionais. São causados por mudanças no ambiente externo, tais como político e econômico, mercado, competidores, fusões e aquisições, disponibilidade de recursos, inovações e portfólio de produtos e/ou serviços.
- **Riscos Socioambientais:** são os riscos relacionados a questões ambientais, como a contaminação de água e solo, descarte indevido de resíduos de construção, e corte indevido de árvores nativas, e questões socioambientais, como riscos de perdas decorrentes de efeitos negativos das atividades e operações da Companhia sobre a sociedade.

### (ii) Instrumentos utilizados para proteção

Após a identificação dos riscos e a classificação nas categorias descritas no item 5.1(b)(i) acima, a Companhia analisa o risco levando em conta o impacto e probabilidade de ocorrência dos riscos sobre os resultados projetados e define o limite de cada risco que está disposta a correr, classificando-os de acordo com as definições abaixo:

- **Risco Inaceitável:** representam ameaça potencial aos negócios da Companhia. Demandam ação gerencial prioritária para eliminar o componente de risco ou ao menos reduzir sua severidade e/ou frequência.
- **Risco Inesperado:** com alto impacto e baixa frequência. Devem ser quantificados e monitorados regularmente para direcionar continuamente as estratégias de mitigação e/ou planos de contingência. O objetivo é estar preparado caso o evento venha a acontecer. Tratamento sujeito à viabilidade de contratação de seguros como resposta a estes riscos.
- **Risco Provável:** de menor criticidade devido ao menor nível de impacto no valor dos negócios. Foco deve ser o de definir níveis aceitáveis de perda por eventos e limites de competência que evitem que o nível de impacto suba ao longo do tempo.
- **Risco Aceitável:** perdas de menor relevância, podendo o custo do impacto ser menor do que o custo de mitigá-los. Riscos de baixo impacto e frequência, não havendo necessidade de monitoramento contínuo.

Uma vez definido o limite de risco, a Companhia trata o risco de acordo com sua criticidade. As alternativas para tratamento dos riscos se classificam da seguinte forma:

- **Rejeitar:** eliminar totalmente a fonte do risco. Esta resposta é aplicável na situação em que Companhia não encontrou alternativas para mitigação do risco até um nível aceitável, em conformidade com seu limite de riscos;
- **Transferir e/ou Compartilhar:** transferir a responsabilidade do risco para terceiros por meio de terceirização de operações e atividades;
- **Mitigar:** reduzir a probabilidade e/ou impacto de um risco para um limite aceitável a Companhia;
- **Aceitar/Retar:** nenhuma ação direta é tomada para alterar o nível de impacto ou probabilidade do risco. Esta resposta é aplicável quando o risco está abrangido no limite de riscos da companhia.

O processo de gerenciamento de risco da Companhia também inclui a elaboração de planos de ação, que representam o conjunto de iniciativas definidas e implantadas pelo proprietário/responsável do risco a fim de adequar as exposições aos limites aprovados.

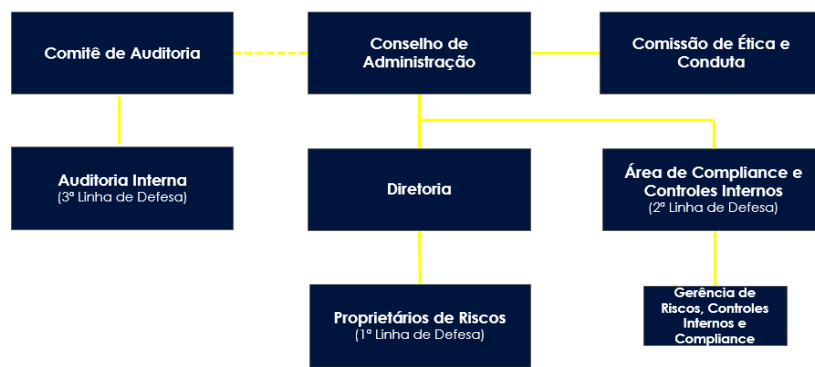
Por fim, o processo de gerenciamento de riscos prevê o monitoramento constante dos riscos para evitar que a exposição da Companhia aos riscos aumente e impeça a continuidade de negócios.

## 5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.1 - Descrição - Gerenciamento de riscos

### (iii) Estrutura organizacional de gerenciamento de riscos

A estrutura de gerenciamento de Riscos da Companhia considera a atuação conjunta dos órgãos de governança corporativa e de gestão, e é realizada de acordo com o modelo de linhas de defesa do COSO-ERM. A Primeira Linha de Defesa é representada pelos Proprietários de Riscos, responsáveis diretos pela execução de seus processos e detecção dos riscos respectivos e implementação das respostas. Já a Segunda Linha de Defesa é representada pela Área de Compliance e Controles Internos que atua na garantia do apropriado funcionamento da primeira linha, por meio do estabelecimento de controles, na identificação de falhas de performance de controles e na identificação de desvios de políticas e procedimentos internos. A Terceira Linha de Defesa é representada pela Auditoria Interna, que atua no fornecimento de avaliações independentes à administração, especialmente pela realização de testes substantivos de controles internos para identificação de desvios operacionais e financeiros decorrentes de falhas e/ou fraudes.

Neste sentido, estão diretamente envolvidas no gerenciamento de riscos as estruturas organizacionais da Companhia abaixo:



O Conselho de Administração tem competência para monitorar o funcionamento do processo de gestão, acompanhar o perfil de riscos da Companhia e os planos de ação definidos em resposta aos riscos. Nesse contexto, compete ao Conselho de Administração da Companhia:

- (i) definir os objetivos estratégicos, as diretrizes e o perfil de riscos da Companhia, adequado e aderente aos seus negócios;
- (ii) aprovar as políticas, diretrizes, mapa de risco, limites de exposição e impactos propostos;
- (iii) fornecer, periodicamente, sua percepção do grau de exposição a riscos que a Companhia está exposta e influenciar na priorização dos riscos a serem tratados;
- (iv) avaliar em pauta prévia, mudanças ou atualizações e cada risco, cujos limites já tenham sido aprovados;
- (v) assegurar, ao Comitê de Auditoria, autonomia operacional, aprovando-lhe orçamento próprio destinado a cobrir despesas com seu funcionamento; e
- (vi) receber, diretamente ou por meio do Comitê de Auditoria, o reporte das atividades da Auditoria Interna, avaliando, ao menos anualmente, se a estrutura e orçamento desta são suficientes ao desempenho de suas funções.

Compete ao Comitê de Auditoria da Companhia, órgão autônomo de assessoramento vinculado ao Conselho de Administração, dentre outras atribuições:

- (i) avaliar e monitorar as exposições de risco da Companhia para desenvolvimento de ações que promovam redução de riscos e ameaças;
- (ii) recomendar ao Conselho de Administração a avaliação de políticas, limites e planos de ação;

## 5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.1 - Descrição - Gerenciamento de riscos

- (iii) avaliar, monitorar, e recomendar à administração a correção ou aprimoramento das políticas internas da companhia, incluindo a política de transações entre partes relacionadas;
- (iv) monitorar o cumprimento da Política de Gerenciamento de Riscos e avaliar a performance frente aos limites de risco aprovados;
- (v) opinar na contratação e destituição dos serviços de auditoria independente;
- (vi) avaliar a efetividade do modelo de gestão de riscos e sugerir aprimoramentos no processo, apontando as causas e responsabilidades; e
- (vii) acompanhar as atividades da Auditoria Interna e da função de controles internos da Companhia e reportá-las ao Conselho de Administração.

Compete à Diretoria, da Companhia:

- (i) atualizar o mapa de riscos sempre que ocorrer a revisão do plano estratégico e tempestivamente com o surgimento de fatores de risco emergentes;
- (ii) estabelecer priorização dos riscos a partir do impacto e probabilidade, visando estabelecer uma comparação individual dos riscos para fins de priorização e gestão;
- (iii) avaliar e tomar decisões em relação a exposição aos riscos (impacto e probabilidade) e aos limites apresentados pelos Proprietários dos Riscos e recomendar ações de respostas;
- (iv) acompanhar periodicamente a evolução da exposição aos riscos considerando os limites aprovados pelo Conselho de Administração;
- (v) adotar riscos avaliados como ferramenta de orientação da revisão ou construção do plano estratégico; e
- (vi) disseminar a cultura da gestão de risco em toda Companhia, através de incentivos e políticas de remuneração variável.

Compete à Auditoria Interna, desempenhada por auditor independente registrado na CVM, e que se reporta ao Conselho de Administração por meio do Comitê de Auditoria:

- (i) aferir a qualidade e a efetividade do processo de gerenciamento de riscos e dos processos de governança, da adequação dos controles e do cumprimento das normas e regulamentos associados aos negócios da Companhia, de forma independente, imparcial e tempestiva; e
- (ii) fornecer relatórios periódicos ao Comitê de Auditoria, a fim de garantir que os processos e estrutura de gerenciamento de riscos esteja sendo devidamente obedecida.

Compete à Área de Compliance e Controles Internos exercer as funções de riscos corporativos, controles internos e compliance da Companhia e os seus membros não acumulam funções ou possuem relação de subordinação com áreas operacionais da Companhia.

A. Em relação às funções de riscos corporativos e controles, a Área de Compliance e Controles Internos, com o apoio da Gerência de Riscos, Controles Internos e Compliance, tem competência para:

- (i) estabelecer os processos de gerenciamento de riscos;
- (ii) coordenar e definir os padrões a serem seguidos no que se refere às ferramentas, metodologias, sistemas de suporte e as formas de gerenciamento de riscos;
- (iii) atualizar o mapa de riscos sempre que ocorrer a revisão do plano estratégico ou quando do surgimento de novos fatores de risco;

## 5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.1 - Descrição - Gerenciamento de riscos

- (iv) liderar e direcionar os esforços e objetivos de gestão de riscos com os diversos departamentos da Companhia;
  - (v) implementar os controles e processos de gestão de riscos definidos pelo Conselho de Administração;
  - (vi) auxiliar o Conselho de Administração, o Comitê de Auditoria e a Área de Compliance e Controles Internos na análise de riscos corporativos;
  - (vii) estabelecer priorização dos riscos a partir do impacto e probabilidade, visando estabelecer uma comparação individual dos riscos para fins de priorização e gestão;
  - (viii) elaborar relatórios de reporte ao Conselho de Administração e ao Comitê de Auditoria, consolidando a avaliação de riscos da Companhia;
  - (ix) buscar melhorias no processo de gestão de riscos e controles internos de forma contínua;
  - (x) acompanhar as melhorias de processos para mitigar os riscos corporativos;
  - (xi) fornecer apoio aos Proprietários dos Riscos sobre o processo de gerenciamento de riscos;
  - (xii) mapear processos e auxiliar na identificação dos riscos, além de garantir os respectivos controles para mitigar os riscos identificados; e
  - (xiii) acompanhar e sugerir melhorias de controles internos nas áreas operacionais.
- B. Em relação à função de compliance, a Área de Compliance e Controles Internos, com o apoio da Gerência de Riscos, Controles Internos e Compliance, tem competência para:
- (i) zelar pela aplicação do Código de Ética e Conduta da Companhia;
  - (ii) elaborar o plano de implantação dos procedimentos e diretrizes do Código de Ética e Conduta, bem como das demais políticas de integridades;
  - (iii) auxiliar a Área de Compliance e Controles Internos e Gerência de Riscos, Controles Internos e Compliance na avaliação dos riscos de conformidade e regulatórios;
  - (iv) acompanhar a implementação dos planos de ação; e
  - (v) coordenar as melhorias de processos para mitigar os riscos de conformidade e regulatório.

Compete à Comissão de Ética e Conduta, cujos membros não acumulam funções ou possuem relação de subordinação com áreas operacionais da Companhia, dentre outras atribuições:

- (i) auxiliar a Área de Compliance e Controles Internos nas suas funções;
- (ii) apurar e tratar as comunicações recebidas através do Canal de Ética, garantindo anonimato do denunciante, se desejado, e práticas de não retaliação, encaminhando suas conclusões e tratativas ao Comitê de Auditoria; e
- (iii) avaliar, com o apoio do departamento de Recursos Humanos e do departamento Jurídico, a aplicação de medidas disciplinares nos casos de violações ao Código de Ética e Conduta, outros normativos internos da Companhia e/ou a legislação e regulamentação aplicável.

Compete aos Proprietários dos Riscos da Companhia:

- (i) identificar os fatores de riscos e indicadores para a mensuração e monitoramento dos riscos;
- (ii) fornecer informações precisas, íntegras e suficientes para análises;

## 5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.1 - Descrição - Gerenciamento de riscos

- (iii) apresentar percepção quanto à exposição ao, se possível, pautada também em indicadores de mercado;
- (iv) sugerir, avaliar, implantar e monitorar as ações com o objetivo de reduzir a exposição ao risco sob sua responsabilidade;
- (v) cumprir os limites de riscos aprovados pelo Conselho de Administração;
- (vi) comunicar, tempestivamente, os eventos de risco que apresentarem tendência de ocorrência e/ou eventual extrapolação de limites, para discussão nos fóruns e alçadas apropriadas; e
- (vii) dar cumprimento ao plano de ação.

A estrutura envolvida no gerenciamento de riscos da Companhia, tal como acima descrita, está formalmente prevista desde a reunião do Conselho de Administração da Companhia realizada em 24 de fevereiro de 2021. Para fins de adequação à oferta pública inicial de ações ("IPO"), a Companhia constituiu Comitê de Auditoria, reformulou sua Comissão de Ética e Conduta, contratou empresa de auditoria independente registrada perante a CVM para desempenho das funções de auditoria interna e reformulou as demais atribuições e estruturas organizacionais de gerenciamento de riscos.

A implementação desta estrutura se deu no contexto das atividades preparatórias para a abertura de capital da Companhia e admissão das ações ordinárias de sua emissão para negociação no segmento especial da B3 denominado Novo Mercado. A Companhia entende que está vivenciado, neste momento, um período de adaptação e de aprimoramento de relações orgânicas estabelecidas entre as instâncias envolvidas no gerenciamento de riscos, embora todas as estruturas descritas neste item 5.1.b.iii já se encontrem plenamente funcionais desde fevereiro de 2021.

### **(c) Adequação da estrutura operacional e de controles internos para verificação da efetividade da política de gerenciamento de riscos**

Com base nas informações descritas neste item 5.1, a Companhia entende que sua estrutura operacional e de controles internos é adequada para a verificação da efetividade da Política de Gerenciamento de Riscos.

Além disso, em avaliação realizada em 24 de fevereiro de 2021, o Conselho de Administração considera que a Auditoria Interna, desempenhada pela PricewaterhouseCoopers Auditores Independentes, empresa de auditoria independente registrada na CVM, tem estrutura e orçamento considerados suficientes para o desempenho de suas funções. Os trabalhos de auditoria interna já estão em curso e vêm sendo executados desde 1º de março de 2021.

## 5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.2 - Descrição - Gerenciamento de riscos de mercado

### 5.2 - Política de gerenciamento de riscos de mercado

#### (a) Política formalizada de gerenciamento de riscos de mercado

A Companhia não possui política específica para gerenciamento de riscos de mercado, visto que a Política de Gerenciamento de Riscos mencionada no item 5.1 deste Formulário de Referência cobre também riscos mercadológicos.

#### (b) Objetivos e estratégias da política de gerenciamento de riscos de mercado

As práticas adotadas pela Companhia para monitoramento dos riscos de mercado, estabelecidas na Política de Gerenciamento de Riscos mencionada no item 5.1, possuem por objetivo evitar ou mitigar eventuais efeitos adversos nas suas atividades.

#### (i) Riscos de mercado para os quais se busca proteção

A Companhia busca proteção para os riscos descritos no item 4.2 deste Formulário de Referência, notadamente, os riscos de crédito, de liquidez e de taxa de juros.

#### (ii) Estratégia de proteção patrimonial (hedge)

A estratégia principal de proteção patrimonial utilizada pela Companhia é basicamente atrelar os ativos aos mesmos índices dos seus passivos, estratégia conhecida como *hedge* natural. A Companhia poderá utilizar derivativos para gerenciar riscos de mercado relacionados à exposição do balanço patrimonial. No caso da utilização destas operações, elas serão conduzidas dentro das orientações estabelecidas pela Política de Gerenciamento de Riscos, aprovada pelo Conselho de Administração.

#### (iii) Instrumentos utilizados para proteção patrimonial (hedge)

A Companhia poderá utilizar instrumentos para a proteção cambial quando houver exposição a moedas estrangeiras, tal como indicado no item (i) acima.

#### (iv) Parâmetros utilizados para o gerenciamento desses riscos

A Companhia gerencia seus riscos de forma contínua, avaliando se as práticas adotadas na condução das suas atividades estão em linha com os parâmetros preconizados pela sua administração.

A Companhia faz o acompanhamento das projeções de mercado para índices de inflação (IPCA, IGP-M e INCC) e taxa de juros através do boletim Focus, do Banco Central do Brasil, e mantém comunicação com diversos *stakeholders*, em relação às tendências de mercado.

A Companhia utiliza análise de sensibilidade para o gerenciamento dos riscos de mercado das suas posições. Essa metodologia consiste na construção de cenários extremos das variáveis de risco de mercado as quais a Companhia possa estar exposta para determinar o potencial impacto aos seus resultados em tais condições de mercado. Estes cenários são elaborados com base em movimentos históricos e em cenários econômico-financeiros projetados.

#### (v) Instrumentos financeiros com objetivos diversos de proteção patrimonial (hedge)

A Companhia não utiliza instrumentos financeiros derivativos em estratégias de tomada de posições intencionais com o objetivo de aproveitar oportunidades de mercado.

#### (vi) Estrutura organizacional de controle de gerenciamento de riscos

Conforme estrutura descrita no item 5.1 (b) (iii) deste Formulário de Referência, no que é aplicável ao gerenciamento de riscos mercadológicos. A estrutura envolvida nos controles internos da Companhia, tal como descrita no item 5.1 (b) (iii) deste Formulário de Referência, está formalmente prevista desde a reunião do Conselho de Administração da Companhia realizada em 24 de fevereiro de 2021. A implementação desta estrutura se deu no contexto das atividades preparatórias para a



**5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.2 - Descrição - Gerenciamento de riscos de mercado**

abertura de capital da Companhia e admissão das ações ordinárias de sua emissão para negociação no segmento especial da B3 denominado Novo Mercado. A Companhia entende que está vivenciando, neste momento, um período de adaptação e de aprimoramento de relações orgânicas estabelecidas entre as instâncias envolvidas na gestão dos controles internos, embora todas as estruturas descritas neste item 5.3.b já se encontrem plenamente funcionais.

**(c) Adequação da estrutura operacional e controles internos para verificação da efetividade da política adotada**

A administração da Companhia monitora e avalia, por meios considerados por ela adequados, se as operações efetuadas pela Companhia estão de acordo com as políticas por ela adotadas e se representam exposição a riscos que comprometam o atendimento dos objetivos da Companhia.

## 5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.3 - Descrição - Controles Internos

### 5.3 - Descrição dos controles internos

#### (a) Principais práticas de controles internos e o grau de eficiência de tais controles, indicando eventuais imperfeições e as providências adotadas para corrigi-las

A Companhia busca a melhoria contínua de sua estrutura de governança corporativa e o aprimoramento de seus controles internos. Com o objetivo de assegurar que as demonstrações financeiras sejam elaboradas de forma fidedigna, refletindo consistentemente seus processos operacionais e financeiros, e preparadas em conformidade com os requisitos exigidos, a Companhia adota práticas e controles internos, que também estão refletidos em sua Política de Gerenciamento de Riscos, para garantir a transparência e a confiabilidade de suas demonstrações financeiras.

O processo de fechamento contábil é realizado em uma estrutura de acompanhamento de fechamentos de módulos sistêmicos. Mensalmente, a gerência de Contabilidade, a gerência de Controladoria e a Diretoria Financeira da Companhia revisam o fechamento contábil com vistas a assegurar sua adequação e confiabilidade.

Por esse motivo, a Companhia entende que os controles internos adotados são adequados ao tipo de atividade e o volume de transações que realiza, e asseguram a confiabilidade e precisão das informações constantes de suas demonstrações financeiras.

#### (b) Estruturas organizacionais envolvidas

A Companhia possui uma estrutura composta pela gerência Contabilidade; gerência de Controladoria; a Diretoria Financeira; o Conselho de Administração, além da Área de Compliance e Controles Internos, que conta com o auxílio da Gerência de Riscos, Controles Internos e Compliance. Toda a estrutura é responsável pelo monitoramento e controle da elaboração das demonstrações financeiras, bem como na implementação das práticas de melhoria contínua nos controles internos da Companhia.

Além disso, a Companhia possui Comitê de Auditoria, órgão colegiado de funcionamento permanente, vinculado ao Conselho de Administração, que avalia a independência, a qualidade e a efetividade dos serviços prestados pelos auditores independentes, dispondo de autonomia operacional e dotação orçamentária para o desempenho de suas funções. Em atendimento ao Regulamento do Novo Mercado, em 24 de fevereiro de 2021, o Conselho de Administração aprovou a contratação de um auditor independente registrado na CVM para ser responsável pela função de Auditoria Interna, que submete para revisão e aprovação do Comitê de Auditoria, pelo menos anualmente, um plano de auditoria interna, que compreende as práticas de controles adotadas pela Companhia.

A estrutura envolvida nos controles internos da Companhia, tal como acima descrita, está formalmente prevista desde a reunião do Conselho de Administração da Companhia realizada em 24 de fevereiro de 2021. A implementação desta estrutura se deu no contexto das atividades preparatórias para a abertura de capital da Companhia e admissão das ações ordinárias de sua emissão para negociação no segmento especial da B3 denominado Novo Mercado. A Companhia entende que está vivenciado, neste momento, um período de adaptação e de aprimoramento de relações orgânicas estabelecidas entre as instâncias envolvidas na gestão dos controles internos, embora todas as estruturas descritas neste item 5.3.b já se encontrem plenamente funcionais.

#### (c) Forma de supervisão da eficiência dos controles internos pela administração da Companhia, indicando o cargo das pessoas responsáveis pelo referido acompanhamento

O Comitê de Auditoria da Companhia é responsável por supervisionar a qualidade e integridade dos relatórios financeiros, a aderência às normas legais, estatutárias e regulatórias, a adequação dos processos relativos à gestão de riscos e as atividades dos auditores independentes.

## 5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.3 - Descrição - Controles Internos

Dentre as atribuições do Comitê de Auditoria, visando a garantir a eficácia dos controles internos, estão: (i) opinar sobre a contratação e destituição dos serviços de auditoria independente; (ii) supervisionar as atividades da auditoria independente; (iii) avaliar e monitorar a qualidade e a integridade das informações trimestrais, demonstrações intermediárias e demonstrações financeiras; (iv) avaliar, monitorar e recomendar à administração a correção ou aprimoramento das políticas internas da Companhia; e (vi) receber e tratar informações acerca do descumprimento de dispositivos legais e normativos aplicáveis à Companhia, além de regulamentos e códigos internos.

Além disso, conforme mencionado no item 5.3(b) acima, a Diretoria Financeira participa do processo de revisão e validação do relatório de demonstrações financeiras, após os trabalhos desempenhados pela gerência de Contabilidade.

**(d) Deficiências e recomendações sobre os controles internos presentes no relatório circunstanciado, preparado e encaminhado à Companhia pelo auditor independente, nos termos da regulamentação emitida pela CVM que trata do registro e do exercício da atividade de auditoria independente**

Anualmente, os auditores independentes emitem o relatório de “Comunicação de Deficiências de Controles Internos” como parte dos trabalhos de planejamento e execução dos procedimentos de auditoria com o objetivo de obter evidência apropriada e suficiente a respeito dos valores e das informações apresentadas nas demonstrações financeiras. Dentre esses procedimentos, foi obtido o entendimento do Grupo e do seu ambiente, o que inclui o controle interno do Grupo, para a identificação e avaliação dos riscos de distorção relevantes nas demonstrações financeiras, independentemente se causada por fraude ou por erro. O propósito deste trabalho é estabelecer a natureza, a oportunidade e a extensão necessárias para a aplicação dos procedimentos de auditoria para fins de emitir opinião sobre as demonstrações financeiras e não para fins de expressar uma opinião ou conclusão sobre os nossos sistemas contábil e de controles internos.

Como resultado dessa avaliação, foram apresentadas sugestões de aprimoramento dos controles, sendo que as seguintes deficiências foram apontadas como significativas, referente ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020:

Deficiência	Recomendação dos Auditores
<p><b>1) Reconhecimento de <i>stock option</i></b></p> <p>Notou-se que a Companhia não identificou tempestivamente contratos de <i>stock options</i> que deveriam compor o cálculo do exercício de 2020 e, portanto, considerou um valor incorreto para registro do <i>stock option</i> no ano corrente, impactando nos ajustes identificados e reportados na folha de ajustes de auditoria, por ser considerado imaterial. A ausência de um processo de revisão e suporte extra contábil preciso e apropriado, pode acarretar em erros no cálculo do <i>stock option</i>.</p>	<p>A falta de controles sobre integridade e precisão da base de contratos outorgados no período e em períodos anteriores, bem como as diversas movimentações de exercício de opções e cancelamentos aumenta significativamente a possibilidade de calcular e registrar um valor incorreto de <i>stock options</i>.</p> <p>Recomendou-se que a Companhia avalie a implementação de controles para revisão e acompanhamento de todos os contratos de <i>stock options</i>.</p>

**5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.3 - Descrição - Controles Internos**

<p><b>2) Ambiente de controles gerais de tecnologia da informação</b></p> <p>Com o auxílio de especialistas em TI, foi realizado um entendimento e avaliação de risco do ambiente de TI da Infracommerce. Notou-se que a Companhia vem empenhando esforços e se estruturando no sentido de aprimorar seu ambiente geral de tecnologia da informação, o qual apresenta histórico de deficiências quanto aos controles gerais no ambiente de TI, relativos à concessão, revogação e monitoramento de acessos a dados e programas que suportam o processo de elaboração das demonstrações financeiras.</p> <p>O ambiente de tecnologia da informação é fundamental e suporta o processo de elaboração das demonstrações financeiras, pois existem controles automatizados e informações financeiras que são gerenciadas através dos sistemas da Companhia e que precisam estar operando adequadamente para aquilo que for aplicável a Companhia.</p> <p>Nesse contexto, foram apresentados assuntos relevantes identificados na avaliação dos auditores externos, bem como principais riscos e deficiências identificadas nesse ambiente, e recomendações para melhorias relacionadas a essas deficiências.</p> <p>Sugeriu-se uma avaliação por parte da administração quanto aos aspectos descritos e, caso seja identificada a existência de deficiências adicionais, recomendou-se que sejam implementados controles que reduzam ou eliminem os riscos originados de sistemas da informação, sempre que aplicável. As observações dos auditores são divididas em quatro grandes grupos, a saber, (i) Riscos relacionados a controle de acessos a programas e dados; (ii) Gestão de mudanças (Program changes) (Quando aplicável); (iii) Operações computacionais; e (iv) Aquisição e desenvolvimento de programas (Quando aplicável).</p>	<p>Recomendou-se que a administração avalie se a Companhia possui os controles necessários para aqueles riscos aplicáveis a cada um dos aplicativos de TI relevantes para o processo de elaboração das demonstrações financeiras, conforme demonstrados pelos auditores externos. A título de exemplos, foram formuladas as seguintes recomendações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar correções no processo de concessão de acesso, a fim de assegurar que todos os novos usuários criados sejam devidamente formalizados, analisados e aprovados;</li> <li>• Implementar correções no processo de revogação de acesso de forma que as contas de usuário sejam canceladas tempestivamente;</li> <li>• Documentar adequadamente os acessos concedidos para se obter maior conforto sobre a integridade e precisão dos dados a serem revisados;</li> <li>• Estabelecer um processo, a partir do qual os usuários sejam cadastrados somente utilizando contas individuais, a fim de permitir a correta identificação de todas as ações realizadas no sistema. Quando necessário utilizar contas genéricas, relacionar os casos de exceção em documentação própria, e providenciar a aprovação e o monitoramento pelos responsáveis;</li> <li>• Implementar uma centralização da base de usuários terceirizados e gestão desses acessos;</li> <li>• Analisar o relatório <i>System and Organization Controls Report</i> (SOC1) emitido por terceiros que fazem a gestão do banco de dados e eventuais deficiências e como são mitigadas;</li> <li>• Implementação de interfaces automatizadas entre os sistemas que suportam o ambiente de TI e controles sobre tais interfaces de maneira a diminuir o risco de um erro no input dos dados entre os sistemas e consequentemente nas demonstrações financeiras;</li> <li>• Implementação de uma matriz de segregação de funções e revisão do perfil de acesso e conflitos para a base anterior a implementação da matriz que cubra também profissionais terceiros e transferidos; e</li> </ul>
---	--

**5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.3 - Descrição - Controles Internos**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formalizar, de maneira adequada, os controles executados para garantir sua correta operacionalização por seus executores, bem como identificar gaps de melhoria e otimização de processos.</li> </ul>
<p><b>3) Revisão do processo de elaboração de informações contábeis e financeiras</b></p> <p>O processo de preparação das demonstrações financeiras consiste na compilação e revisão das informações contábeis e financeiras relevantes para fins de apresentação nas demonstrações financeiras da Companhia.</p> <p>A confiabilidade e qualidade das informações refletidas nestes demonstrativos é produto direto do nível de controle mantido pela Companhia em seus principais processos operacionais, financeiros, contábeis e de sistemas, como por exemplo: processo para reconhecimento da receita contábil, processo para registro das contas a pagar, apuração do passivo de arrendamento e direito de uso, apuração de impostos diretos e indiretos, registro de <i>stock options</i>, entre outros.</p> <p>Para a manutenção adequada da qualidade do fluxo das informações no que se refere ao registro, movimentação, armazenamento e divulgação das mesmas, está diretamente ligada a utilização de conceitos essenciais de controles internos, como por exemplo, segregação de funções, revisões tempestivas, prática de evidenciação de revisões na forma de assinaturas, redução de interfaces manuais nos processos.</p> <p>Citou-se, como exemplo, a falta de divulgação, na nota de segmento, das informações da representatividade dos clientes sobre a receita líquida segregada por clientes que representam, individualmente, mais que 10% do total da receita líquida. Tal divulgação é requerida conforme parágrafo 34 do CPC 22 – Informações por Segmento.</p> <p>Ainda como exemplos, foram mencionados os ajustes identificados pela auditoria e reportados à administração em resumo de ajustes de auditoria, tais como corte da receita, reconciliação de salários a pagar, reconhecimento plano de remuneração baseado em ações e ajuste a valor presente sobre o preço variável da compra dos investimentos.</p>	<p>Recomendou-se à Companhia a adotar práticas e procedimentos formais de revisão das informações utilizadas na elaboração das demonstrações financeiras, tendo um melhor controle sobre a integridade e precisão das informações utilizadas nesse processo para atender aos requerimentos das normas contábeis.</p>

**5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.3 - Descrição - Controles Internos**

<p><b>4) Ausência de revisão formal das conciliações contábeis</b></p> <p>Como parte do processo de elaboração das demonstrações financeiras é necessário que os saldos contábeis sejam conciliados com os suportes extra contábeis existentes, possibilitando a identificação e correção tempestiva de eventuais diferenças na contabilidade. Além disso, para fins de consistência do monitoramento dos controles internos de conciliação da Companhia, se faz necessário estabelecer critérios e formalizações a nível adequado que demonstre segurança ao usuário interno e externo da informação que os números apresentados estão fidedignos frente a sua documentação suporte. Foram citados como exemplos: salários a pagar, adiantamento a fornecedores, impostos e recomposição de margem.</p>	<p>Recomendou-se que sejam desenhados e implementados controles trimestrais ou mensais de preparação e revisão das conciliações para mitigar e detectar erros e distorções nas conciliações contábeis e que no conjunto podem vir a ser material.</p>
--	---

**(e) Comentários dos diretores sobre as deficiências apontadas no relatório circunstanciado preparado pelo auditor independente e sobre as medidas corretivas adotadas**

Deficiência	Comentários dos Diretores
<p><b>1) Reconhecimento de <i>stock option</i></b></p> <p>Notou-se que a Companhia não identificou tempestivamente contratos de <i>stock options</i> que deveriam compor o cálculo do exercício de 2020 e, portanto, considerou um valor incorreto para registro do <i>stock option</i> no ano corrente, impactando nos ajustes identificados e reportados na folha de ajustes de auditoria, por ser considerado imaterial. A ausência de um processo de revisão e suporte extra contábil preciso e apropriado, pode acarretar em erros no cálculo do <i>stock option</i>.</p>	<p>A Companhia contratou uma consultoria especializada e renomada de mercado para a automatização do processo de <i>stock options</i> como um todo, desde a criação do plano, assinatura do contrato, cálculo do registro contábil e realização do contrato. A consultoria iniciou os trabalhos em março de 2021. O projeto envolve as áreas de recursos humanos e de contabilidade da Companhia e será concluído no segundo trimestre de 2021.</p>

**5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.3 - Descrição - Controles Internos**

<p><b>2) Ambiente de controles gerais de tecnologia da informação</b></p> <p>Com o auxílio de especialistas em TI, foi realizado um entendimento e avaliação de risco do ambiente de TI da Infracommerce. Notou-se que a Companhia vem empenhando esforços e se estruturando no sentido de aprimorar seu ambiente geral de tecnologia da informação, o qual apresenta histórico de deficiências quanto aos controles gerais no ambiente de TI, relativos à concessão, revogação e monitoramento de acessos a dados e programas que suportam o processo de elaboração das demonstrações financeiras.</p> <p>O ambiente de tecnologia da informação é fundamental e suporta o processo de elaboração das demonstrações financeiras, pois existem controles automatizados e informações financeiras que são gerenciadas através dos sistemas da Companhia e que precisam estar operando adequadamente para aquilo que for aplicável a Companhia.</p> <p>Nesse contexto, foram apresentados assuntos relevantes identificados na avaliação dos auditores externos, bem como principais riscos e deficiências identificadas nesse ambiente, e recomendações para melhorias relacionadas a essas deficiências.</p> <p>Sugeriu-se uma avaliação por parte da administração quanto aos aspectos descritos e, caso seja identificada a existência de deficiências adicionais, recomendou-se que sejam implementados controles que reduzam ou eliminem os riscos originados de sistemas da informação, sempre que aplicável. As observações dos auditores são divididas em quatro grandes grupos, a saber, (i) Riscos relacionados a controle de acessos a programas e dados; (ii) Gestão de mudanças (Program changes) (Quando aplicável); (iii) Operações computacionais; e (iv) Aquisição e desenvolvimento de programas (Quando aplicável).</p>	<p>A Companhia passou por uma reestruturação na área de TI no ano de 2020, com a contratação do CTO Fabio Veras, e as divisões necessárias para que conseguisse dar o foco em todas as melhorias necessárias para os processos internos e externos. Com isso, nos processos relacionados as demonstrações financeiras, podemos citar a utilização full do ERP, implementação de um novo WMS, sistemas diversos para automatizar processos manuais e integração deles com o ERP. Esses itens têm como prazo de conclusão o final do exercício social de 2021. Conforme mencionado acima, também estruturamos uma área de Controles Internos e Auditoria Interna, que irá auxiliar nesse processo.</p>
<p><b>3) Revisão do processo de elaboração de informações contábeis e financeiras</b></p> <p>O processo de preparação das demonstrações financeiras consiste na compilação e revisão das informações contábeis e financeiras relevantes para fins de apresentação nas demonstrações financeiras da Companhia.</p>	<p>A Companhia está implementando os módulos do ERP que ainda não são utilizados e, com isso, implementando os fluxos das principais áreas da Companhia até o saldo contábil. Para a preparação das demonstrações financeiras, a Companhia adotou um cronograma de entregas e fechamento assim como um processo de conciliação das contas significativas, preparação e revisão das</p>

**5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.3 - Descrição - Controles Internos**

<p>A confiabilidade e qualidade das informações refletidas nestes demonstrativos é produto direto do nível de controle mantido pela Companhia em seus principais processos operacionais, financeiros, contábeis e de sistemas, como por exemplo: processo para reconhecimento da receita contábil, processo para registro das contas a pagar, apuração do passivo de arrendamento e direito de uso, apuração de impostos diretos e indiretos, registro de <i>stock options</i>, entre outros.</p> <p>Para a manutenção adequada da qualidade do fluxo das informações no que se refere ao registro, movimentação, armazenamento e divulgação das mesmas, está diretamente ligada a utilização de conceitos essenciais de controles internos, como por exemplo, segregação de funções, revisões tempestivas, prática de evidenciação de revisões na forma de assinaturas, redução de interfaces manuais nos processos.</p> <p>Citou-se, como exemplo, a falta de divulgação, na nota de segmento, das informações da representatividade dos clientes sobre a receita líquida segregada por clientes que representam, individualmente, mais que 10% do total da receita líquida. Tal divulgação é requerida conforme parágrafo 34 do CPC 22 – Informações por Segmento.</p> <p>Ainda como exemplos, foram mencionados os ajustes identificados pela auditoria e reportados à administração em resumo de ajustes de auditoria, tais como corte da receita, reconciliação de salários a pagar, reconhecimento plano de remuneração baseado em ações e ajuste a valor presente sobre o preço variável da compra dos investimentos.</p>	<p>informações trimestrais. Para a gestão de seus contratos, a Companhia implantou um sistema para monitoramento de contratos ativos, renovações e reajustes. Estamos estruturando o processo de <i>job rotation</i> para garantir o compartilhamento dos conhecimentos, bem com a construção dos manuais orientação dos procedimentos. Para além disso, reforçamos a equipe com a contratação de mais dois profissionais que ajudarão no processo de fechamento. A partir de 2021 irá também praticar as reconciliações contábeis de forma trimestral. O projeto envolve todas as áreas da Companhia e tem expectativa de conclusão até o final de 2021.</p>
<p><b>4) Ausência de revisão formal das conciliações contábeis</b></p> <p>Como parte do processo de elaboração das demonstrações financeiras é necessário que os saldos contábeis sejam conciliados com os suportes extra contábeis existentes, possibilitando a identificação e correção tempestiva de eventuais diferenças na contabilidade. Além disso, para fins de consistência do monitoramento dos controles internos de conciliação da Companhia, se faz necessário estabelecer critérios e formalizações a nível adequado que demonstre segurança ao usuário interno e externo da informação que os números apresentados estão fidedignos frente a sua documentação</p>	<p>Como relatado no ponto acima, a Companhia está implementando um processo completo de automatização e processos, que irá culminar na conciliação das contas significativas. Esse processo específico de conciliação contábil está em andamento e temos como expectativa a conclusão até o segundo trimestre de 2021.</p> <p>A Companhia desenvolveu e implementou diversos mapas de contabilização para conciliação e suporte adicional de seus registros, tais como: Folha de pagamento, Provisões trabalhistas, Impostos, Empréstimos e a Consolidação das Apurações de Recomposição de margens.</p>



**5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.3 - Descrição - Controles Internos**

suporte. Foram citados como exemplos: salários a pagar, adiantamento a fornecedores, impostos e recomposição de margem.	A Companhia está mapeando opções de sistema para gerenciamentos de seus estoques de embalagens, tendo como expectativa a implantação no primeiro semestre de 2021. O projeto envolve a área contábil da Companhia e tem expectativa de conclusão no terceiro trimestre de 2021.
---	---

## 5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.4 - Programa de Integridade

### 5.4 - Programa de integridade

Em relação aos mecanismos e procedimentos internos de integridade adotados pelo emissor para prevenir, detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública, nacional ou estrangeira, informar:

**(a) Se o emissor possui regras, políticas, procedimentos ou práticas voltadas para a prevenção, detecção e remediação de fraudes e ilícitos praticados contra a administração pública, identificando, em caso positivo:**

**(i) os principais mecanismos e procedimentos de integridade adotados e sua adequação ao perfil e riscos identificados pelo emissor, informando com que frequência os riscos são reavaliados e as políticas, procedimentos e as práticas são adaptadas**

No contexto da abertura de capital, a Companhia revisou seu Código de Ética e Conduta (“Código de Ética e Conduta”), visando reforçar seu compromisso com a disseminação de uma cultura de integridade e a constante promoção de um ambiente corporativo transparente e ético. O Código de Ética e Conduta trata, entre outras matérias, sobre a importância de cumprimento com legislação e regulamentos aplicáveis às suas atividades, especialmente com leis que proíbem práticas de corrupção.

O Código de Ética e Conduta, aprovado pelo Conselho de Administração em 24 de fevereiro de 2021, define a missão, visão, princípios e valores da Companhia e aborda, dentre outros, tópicos como: (i) valorização da diversidade e combate à discriminação; (ii) confidencialidade; (iii) conflito de interesses; (iv) relacionamento com a sociedade e o meio ambiente; e (v) medidas disciplinares aplicáveis aos casos de violação.

Os riscos relacionados a integridade são analisados periodicamente e, havendo necessidade, o Código de Ética e Conduta e demais políticas da Companhia são adaptadas.

No final de 2020, a Companhia contratou assessor externo especializado para revisar e aprimorar o seu programa de integridade, em conformidade com (i) a Lei Anticorrupção; (ii) o Decreto nº 8.420/2015; (iii) as diretrizes da Controladoria-Geral da União (CGU); e (iv) as regras do Regulamento do Novo Mercado.

**(ii) as estruturas organizacionais envolvidas no monitoramento do funcionamento e da eficiência dos mecanismos e procedimentos internos de integridade, indicando suas atribuições, se sua criação foi formalmente aprovada, órgãos do emissor a que se reportam, e os mecanismos de garantia da independência de seus dirigentes, se existentes**

A Área de Compliance e Controles Internos, com o auxílio da Gerência de Riscos, Controles Internos e Compliance, é responsável por orientar e prestar esclarecimentos sobre o Código de Ética e Conduta, solucionando eventuais lacunas ou pontos omissos.

Compete à Área de Compliance e Controles Internos, com o auxílio da Gerência de Compliance:

- Tomar as medidas necessárias para garantir a aplicação e divulgação do Código de Ética e Conduta e, inclusive, fiscalizar e avaliar o seu cumprimento e eficácia;
- Propor novas normas ou políticas relacionadas ao programa de integridade ou a revisão das já existentes; e
- Conduzir treinamentos periódicos acerca das condutas, princípios, conceitos e procedimentos previstos no Código de Ética e Conduta.

Além disso, compete à Comissão de Ética e Conduta, cujos membros não exercem ou acumulam atividades operacionais, dentre outras matérias:

- Auxiliar a Área de Compliance e Controles Internos nas suas funções;

## 5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.4 - Programa de Integridade

- Apurar e tratar as comunicações recebidas através do Canal de Ética, garantindo anonimato do denunciante, se desejado, e práticas de não retaliação, encaminhando suas conclusões e tratativas ao Comitê de Auditoria; e
- Avaliar, com o apoio do departamento de Recursos Humanos e do departamento Jurídico, a aplicação de medidas disciplinares nos casos de violações ao Código de Ética e Conduta, nossos normativos internos e/ou a legislação e regulamentação aplicável.

A Comissão de Ética e Conduta foi instituída pelo Conselho de Administração da Companhia, em reunião realizada em 24 de fevereiro de 2021, e suas atribuições estão previstas em Regimento Interno próprio.

É assegurado à Comissão de Ética e Conduta autonomia, imparcialidade e autoridade para exercer suas atribuições, para tanto, a instância conta com recursos materiais, humanos e financeiros suficientes e possibilidade de reporte ao mais alto nível hierárquico da Companhia, quando necessário.

**(iii) se o emissor possui código de ética ou de conduta formalmente aprovado, indicando:**

A última versão do Código de Ética e Conduta foi aprovada em reunião do Conselho de Administração realizada em 24 de fevereiro de 2021.

- **se ele se aplica a todos os diretores, conselheiros fiscais, conselheiros de administração e empregados e se abrange também terceiros, tais como fornecedores, prestadores de serviço, agentes intermediários e associados**

O Código de Ética e Conduta é aplicável a todos os colaboradores da Companhia, independentemente do seu nível hierárquico, incluindo membros de conselhos e comitês, diretores, gerentes, funcionários, estagiários e aprendizes.

Além disso, o Código de Ética e Conduta orienta os colaboradores da Companhia a, sempre que possível, transmitirem os princípios e normas ali contidos para terceiros, inclusive fornecedores, prestadores de serviço, parceiros, clientes, intermediários, representantes ou demais terceiros contratados pela Companhia ou qualquer outra pessoa, entidade ou autoridade com quem a Companhia se relacione.

- **se e com que frequência os diretores, conselheiros fiscais, conselheiros de administração e empregados são treinados em relação ao código de ética ou de conduta e às demais normas relacionadas ao tema**

A Companhia promove treinamentos, anualmente, a todos os seus colaboradores para qualificação e conscientização acerca das condutas, princípios, conceitos e procedimentos previstos no Código. O comparecimento aos treinamentos é obrigatório e a presença é controlada através de meios adequados.

- **as sanções aplicáveis na hipótese de violação ao código ou a outras normas relativas ao assunto, identificando o documento onde essas sanções estão previstas**

Conforme previsto no Código de Ética e Conduta, qualquer colaborador que violar as previsões do referido documento estará sujeito a aplicação de medidas disciplinares, que podem incluir: (i) advertência verbal ou escrita; e (ii) suspensão; (iii) rompimento do contrato de trabalho (com ou sem justa causa); (iv) tomada de medidas legais relacionadas à restituição dos danos; e (v) quando for o caso, comunicação dos fatos às autoridades competentes.

As sanções são aplicadas pela Comissão de Ética e Conduta, com o apoio do departamento de Recursos Humanos e do departamento Jurídico, observadas eventuais recomendações do Comitê de Auditoria.

## 5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.4 - Programa de Integridade

- **órgão que aprovou o código, data da aprovação e, caso o emissor divulgue o código de conduta, locais na rede mundial de computadores onde o documento pode ser consultado**

A última versão do Código de Ética e Conduta foi aprovada em reunião do Conselho de Administração realizada em 24 de fevereiro de 2021.

O documento está disponível no website da Companhia: [ri.infracommerce.com.br](http://ri.infracommerce.com.br).

**(b) Se o emissor possui canal de denúncia, indicando, em caso positivo:**

A Companhia disponibiliza a todos os seus colaboradores e terceiros um canal de denúncias (“Canal de Ética”) por meio do qual é possível reportar e relatar situações de qualquer natureza relacionadas possíveis infrações ou desconformidades com a legislação, o Código de Ética e Conduta e demais políticas, ou os valores e princípios básicos da Companhia.

- **se o canal de denúncias é interno ou se está a cargo de terceiros**

O Canal de Ética é gerido por empresa independente.

- **se o canal está aberto para o recebimento de denúncias de terceiros ou se recebe denúncias somente de empregados**

O Canal de Ética está aberto para o recebimento de denúncias internas e externas, de forma gratuita, pelos seguintes meios:

- Website: [contatoseguro.com.br/infracommerce](http://contatoseguro.com.br/infracommerce)
- Telefone: 0800 900 9998

- **se há mecanismos de anonimato e de proteção a denunciante de boa-fé**

O Canal de Ética assegura a confidencialidade das informações recebidas e possibilita o anonimato daqueles que preferam não se identificar.

Nos termos do seu Código de Ética e Conduta, a Companhia não tolera qualquer forma de retaliação contra o denunciante que tenha feito uma comunicação de boa-fé, ainda que ao final seja considerada improcedente. Eventual retaliação é considerada uma violação ao Código de Conduta, sujeitando os infratores às medidas disciplinares cabíveis.

- **órgão do emissor responsável pela apuração de denúncias**

Todas as denúncias realizadas por meio do Canal de Ética são recebidas pela empresa independente, categorizadas e direcionadas à Comissão de Ética e Conduta. Havendo necessidade, a Comissão de Ética e Conduta toma depoimentos das partes envolvidas, examina a documentação e o que mais for necessário e, com base nos fatos apurados, determina se houve ou não a violação Código de Ética e Conduta e demais políticas, ou os valores e princípios básicos da Companhia.

Caso positivo, a Comissão de Ética e Conduta determina as sanções a serem aplicadas com o apoio dos departamentos de Recursos Humanos e Jurídico, observadas eventuais recomendações do Comitê de Auditoria. As decisões de acatar ou não a denúncia, as conclusões e recomendações do Canal de Ética serão relatadas periodicamente ao Comitê de Auditoria, que poderá encaminhá-las ao Conselho de Administração.

Caso as denúncias sejam contra membros da Comissão de Ética e Conduta, estas denúncias serão avaliadas pelo Comitê de Auditoria. Caso as denúncias sejam contra os membros do Comitê de Auditoria ou os C-levels, estas serão avaliadas pelo Conselho de Administração. Caso as denúncias sejam contra membro do Conselho de Administração, ela será avaliada pelo Comitê de Auditoria com reporte ao Conselho de Administração sem a ciência do membro mencionado na denúncia.

**5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.4 - Programa de Integridade**

**(c) Se o emissor adota procedimentos em processos de fusão, aquisição e reestruturações societárias visando à identificação de vulnerabilidades e de risco de práticas irregulares nas pessoas jurídicas envolvidas**

No âmbito de todos os processos de fusão e aquisição realizados pela Companhia são conduzidos procedimentos de *due diligence*. Para tanto, a Companhia contrata empresas de consultoria externa e escritórios de advocacia, visando à identificação de vulnerabilidades e de risco de práticas irregulares relacionadas às pessoas jurídicas envolvidas.

**(d) Caso o emissor não possua regras, políticas, procedimentos ou práticas voltadas para a prevenção, detecção e remediação de fraudes e ilícitos praticados contra a administração pública, identificar as razões pelas quais o emissor não adotou controles nesse sentido**

Não aplicável.

## **5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.5 - Alterações significativas**

### **5.5 - Alterações significativas**

No contexto de sua abertura de capital, a Companhia elaborou e formalizou sua Política de Gerenciamento de Riscos, que passa a congrega as principais diretrizes e procedimentos, assim como definir os responsáveis pelo processo de identificação, avaliação e monitoramento de riscos relacionados à Companhia.

Em relação ao último exercício social, não houve alterações significativas nos principais riscos a que a Companhia está exposta.

## **5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.6 - Outras inf. relev. - Gerenciamento de riscos e**

### **5.6 - Outras informações relevantes**

Não há outras informações relevantes com relação a este item 5.

## 10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

### 10.1 - Condições financeiras e patrimoniais gerais

#### Introdução

As informações financeiras contidas nos itens 10.1 a 10.9, devem ser lidas em conjunto com nossas demonstrações financeiras combinadas auditadas para os exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2020, 2019 e 2018, as quais foram elaboradas de acordo com as IFRS, emitidas pelo IASB, e as práticas contábeis adotadas no Brasil.

A análise dos Diretores esclarecendo os resultados obtidos e as razões para a flutuação nos valores das contas patrimoniais da Companhia constituem uma opinião sobre os impactos ou efeitos dos dados apresentados nas demonstrações financeiras combinadas sobre a situação financeira da Companhia. A Administração da Companhia não pode garantir que a situação financeira e os resultados obtidos no passado venham a se reproduzir no futuro.

As informações a seguir apresentadas foram avaliadas e comentadas pelos nossos Diretores. Dessa forma, as avaliações, opiniões e comentários dos nossos Diretores, ora apresentadas, traduzem a visão e percepção de nossos Diretores sobre nossas atividades, negócios e desempenho, bem como visam fornecer aos investidores informações que os ajudarão a comparar nossas demonstrações financeiras combinadas para (i) os exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2020, 2019 e 2018; (ii) as mudanças nas linhas principais dessas demonstrações financeiras combinadas; e (iii) os principais fatores que explicam tais alterações.

Os termos “AH” e “AV” constantes das colunas de determinadas tabelas abaixo significam “Análise Horizontal” e “Análise Vertical”, respectivamente. A Análise Horizontal compara índices ou itens de linha em nossas demonstrações financeiras combinadas ao longo de um período de tempo. A Análise Vertical representa o percentual ou item de uma linha em relação às receitas líquidas para os períodos aplicáveis para os resultados das nossas operações, ou em relação ao ativo total nas datas aplicáveis para a demonstração do nosso balanço patrimonial.

Para informações a respeito dos efeitos da pandemia do COVID-19 nas atividades da Companhia e em sua condição financeira, vide item 10.9 deste Formulário de Referência.

#### (a) Condições financeiras e patrimoniais gerais

Os Diretores da Companhia entendem que as condições financeiras e patrimoniais da Companhia são suficientes para implementar o seu plano de negócios e cumprir com suas obrigações de curto e médio prazo. A geração de caixa da Companhia, juntamente com as linhas de crédito disponíveis, é suficiente para atender o financiamento de suas atividades e cobrir sua necessidade de recursos para execução do seu plano de negócios.

Em 31 de dezembro de 2020, a Companhia possuía um ativo circulante total de R\$ 234.054 mil, sendo a posição de caixa e equivalentes de caixa de R\$69.810 mil. O passivo circulante, em 31 de dezembro de 2020, totalizava R\$233.316 mil.

Em 31 de dezembro de 2019, a Companhia possuía um ativo circulante total de R\$180.214 mil, sendo a posição de caixa e equivalentes de caixa de R\$37.754 mil. O passivo circulante, em 31 de dezembro de 2019, totalizava R\$159.649 mil.

Em 31 de dezembro de 2018, a Companhia possuía em seu ativo circulante um total de R\$108.622 mil, sendo a posição de caixa e equivalentes de caixa de R\$11.411 mil. O passivo circulante, em 31 de dezembro de 2019, totalizava R\$85.611 mil.



## 10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

### Indicadores Financeiros

A seguir, são apresentados os principais indicadores de liquidez:

Índices de Liquidez	Em 31 de dezembro		
	2020	2019	2018
<b>Índice de Liquidez Corrente</b>			
(Ativo Circulante/Passivo Circulante)	1,00	1,13	1,27
<b>Índice de Liquidez Geral</b>			
(Ativo Total/Passivo Circulante + Passivo Não Circulante)	1,19	1,35	1,39
<b>Índice de Liquidez Total</b>			
(Passivo Circulante + Não Circulante/Acervo Líquido)	5,26	2,88	2,54

Em 31 de dezembro de 2020, o nosso índice de liquidez corrente (ativo circulante /passivo circulante) foi de 1,00x, inferior ao se comparar com a liquidez corrente de 1,13x apresentado no exercício social findo em 31 de dezembro de 2019, em decorrência do incremento das obrigações de aquisição de investimento, referente à aquisição da Pier 8 em 2020, e da captação de empréstimos e financiamentos investidos no crescimento da Companhia.

Em 31 de dezembro de 2019, o nosso índice de liquidez corrente (ativo circulante /passivo circulante) foi de 1,13x, inferior ao se comparar com a liquidez corrente de 1,27x apresentado no exercício social findo em 31 de dezembro de 2018, em decorrência do impacto da adoção do IFRS16 em 2019, com o consequente aumento na linha de arrendamentos, e a aquisição de empréstimos e financiamentos investidos no crescimento orgânico da Companhia.

Em 31 de dezembro de 2020, o nosso índice de liquidez geral (ativo total/passivo total) foi de 1,19x, demonstrando a capacidade da Companhia de cumprir suas obrigações, relacionada principalmente com o total de caixa, investimentos e recebíveis da Companhia. A redução em relação ao índice de liquidez geral de 1,35x apresentado no exercício findo em 31 de dezembro de 2019 é resultado da captação de empréstimos e financiamentos investidos no crescimento da Companhia e da aquisição da Pier8 em 2020.

Em 31 de dezembro de 2019, o nosso índice de liquidez geral (ativo total/passivo total) foi de 1,35x, comparado com 1,39x apresentado no exercício findo em 31 de dezembro de 2018. Essa redução é resultado do impacto da adoção do IFRS16 em 2019, com o consequente aumento na linha de arrendamentos, e da captação de empréstimos e financiamentos investidos no crescimento da Companhia.

O índice de liquidez total foi de 5,26x em 31 de dezembro de 2020 (passivo circulante acrescido de passivo não circulante/acervo líquido) contra 2,88x em 31 de dezembro de 2019 e 2,54x em 31 de dezembro de 2018, demonstrando as obrigações de curto e longo prazo da Companhia, em relação ao seu acervo líquido, sendo parte da estratégia da Companhia de usar sua capacidade de endividamento previamente ao movimento de captação futura. Em 2019 e 2018, esse índice foi inferior pois a Companhia teve uma evolução no caixa da empresa, melhorando sua saúde financeira e sem movimentos de aquisições.

### (b) Estrutura de capital

Os Diretores da Companhia acreditam que a nossa estrutura de capital é adequada para atender às necessidades de nossas operações, e continuar executando nosso plano de crescimento.

## 10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

A tabela abaixo apresenta a atual estrutura de capital da Companhia, medida pela relação entre os passivos circulante e não circulante e o acervo líquido nas datas indicadas, sendo condizente, em nossa visão, com nossas atividades, na seguinte proporção entre capital de terceiros e próprio:

(em R\$ milhares, exceto %)	Em 31 de dezembro		
	2020	2019	2018
Capital de terceiros (passivo circulante + passivo não circulante)	355.812	195.451	93.415
Capital próprio (acervo líquido)	67.650	68.063	36.726
<b>Capital total (terceiros + próprio)</b>	<b>423.462</b>	<b>263.514</b>	<b>130.141</b>
Parcela de capital de terceiros	84%	74%	72%
Parcela de capital próprio	16%	26%	28%

Conforme demonstrado na tabela acima, houve um aumento do capital de terceiros ao longo dos anos em análise, como consequência do crescimento de nossas operações e de empréstimos captados, com o intuito de cobrir custos, despesas e investimentos relacionados a: (i) operação de negócios; (ii) desembolso de capital; e (iii) exigências de pagamento de seu endividamento.

Em 31 de dezembro de 2020, o acervo líquido da Companhia totalizava R\$67.650 mil, enquanto o capital de terceiros representava um total de R\$355.812 mil, ou seja, 84% de capital de terceiros e 16% de capital próprio.

Em 31 de dezembro de 2019, o acervo líquido da Companhia totalizava R\$68.063 mil, enquanto o capital de terceiros representava um total de R\$195.451 mil, ou seja, 74% de capital de terceiros e 26% de capital próprio.

Em 31 de dezembro de 2018, o acervo líquido da Companhia totalizava R\$36.726 mil, enquanto o capital de terceiros representava um total de R\$93.415 mil, ou seja, 72% de capital de terceiros e 28% de capital próprio.

### (c) Capacidade de pagamento em relação aos compromissos financeiros assumidos

Os Diretores da Companhia entendem que da Companhia apresenta condições financeiras suficientes para cumprir com seus compromissos financeiros assumidos.

Em 31 de dezembro de 2020, a Companhia possuía R\$71.909 mil de empréstimos e financiamentos, sendo R\$30.262 mil empréstimos e financiamentos com vencimentos menores que 12 meses e, R\$41.647 mil com vencimentos superiores a 12 meses.

Os Diretores entendem que a Companhia tem cumprido com as obrigações referentes a seus compromissos financeiros e, até a data deste Formulário de Referência, tem mantido a assiduidade dos pagamentos referidos a esses compromissos. Os Diretores da Companhia acreditam ter condições de contratar e capacidade para honrar os empréstimos e financiamentos contratados no curso normal das atividades da Companhia. Os Diretores da Companhia acreditam que seu relacionamento com instituições financeiras consideradas pela Companhia como de primeira linha permite o acesso a linhas de créditos adicionais, na hipótese de haver necessidade de novas captações.

### (d) Fontes de financiamento para capital de giro e para investimentos em ativos não-circulantes utilizadas

Nos três últimos exercícios sociais, as principais fontes de financiamento da Companhia foram: (i) fluxo de caixa gerado por suas atividades operacionais; (ii) endividamento bancário de curto e longo prazos; e (iii) aumentos pontuais de capital. Esses financiamentos são utilizados pela Companhia principalmente para cobrir custos, despesas e investimentos relacionados a: (i) operação de negócios; (ii) desembolso de capital; (iii) exigências de pagamento de seu endividamento, e (iv) pagamentos de fusões e aquisições recentes.

## 10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

Acreditamos que as fontes de financiamento utilizadas pela Companhia são adequadas ao seu perfil de endividamento, atendendo às necessidades de capital de giro e investimentos, sempre preservando o perfil de longo prazo da dívida financeira e, consequentemente, a capacidade de pagamento da Companhia.

### (e) Fontes de financiamento para capital de giro e para investimentos em ativos não circulantes que pretende utilizar para cobertura de deficiências de liquidez

Na data deste Formulário de Referência, a Diretoria não vislumbra necessidades de recursos que não possam ser suportadas com os recursos atuais ou futuros dos quais a Companhia pode dispor. Caso sejam necessários recursos adicionais para cobertura de deficiência de liquidez no curto prazo, a Companhia pretende captar recursos junto ao mercado de capitais brasileiro e/ou instituições financeiras.

No item 10.1(f) deste Formulário de Referência estão descritas as principais linhas de financiamentos contraídas pela Companhia e as características de cada uma.

### (f) Níveis de endividamento e as características de tais dívidas

Em 31 de dezembro de 2020, o endividamento total da Companhia (representado pela soma dos empréstimos e financiamentos, circulante e não circulante) atingiu o montante total de R\$71.909 mil, sendo R\$30.262 mil referentes ao circulante e, R\$41.647 mil referentes ao não circulante, relacionados com as captações ocorridas no período destinadas principalmente ao pagamento do preço de aquisição da sociedade Pier8. A Companhia terminou o exercício findo em 31 de dezembro de 2020 com uma posição de caixa e equivalentes de caixa de R\$69.810 mil, posição confortável para atender o financiamento de suas atividades e cobrir sua necessidade de recursos para execução do seu plano de negócios.

Em 31 de dezembro de 2019, o endividamento total da Companhia (representado pela soma dos empréstimos e financiamentos, circulante e não circulante) atingiu o montante total de R\$15.833 mil, em sua totalidade com vencimentos menores que 12 meses, relacionado com as captações ocorridas no período, destinadas para financiar o crescimento da Companhia. A posição de caixa e equivalentes de caixa da Companhia totalizou R\$37.754 mil.

Em 31 de dezembro de 2018, o endividamento total da Companhia era de R\$628 mil, sendo R\$425 mil referentes ao circulante e, R\$203 mil referentes ao não circulante. A posição de caixa e equivalentes de caixa da Companhia era de R\$11.411 mil em 31 de dezembro de 2018.

Os Diretores da Companhia acreditam que a tabela abaixo resume as principais condições dos contratos de empréstimo e financiamentos celebrados pela Companhia em 31 de dezembro de 2020, 2019 e 2018:

				2020	
<i>Em milhares de reais</i>	Moeda	Taxa de juros Nominal a.a	Maturidade	Valor de face	Valor Contábil
Empréstimo bancário com aval	R\$	6,32 %	2021-2023	71.909	71.909
				2019	
<i>Em milhares de reais</i>	Moeda	Taxa de juros Nominal a.a	Ano de Vencimento	Valor de face	Valor Contábil
Empréstimo bancário com aval	R\$	13,21 %	2020	15.833	15.833

**10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais**

Em milhares de reais	Moeda	Taxa de juros Nominal a.a	Ano de Vencimento	2018	
				Valor de face	Valor Contábil
Empréstimo bancário com aval	R\$	19,42 %	2019	628	628

**(i) Contratos de empréstimo e financiamento relevantes**

Apresentamos abaixo as principais características dos contratos de empréstimo e financiamento relevantes em vigor em 31 de dezembro de 2020.

**Cédulas de Crédito Bancário**

Até 31 de dezembro de 2020, a Companhia, por meio da sociedade Infracommerce Negócios e Soluções em Internet Ltda., havia emitido cinco Cédulas de Crédito Bancário (“CCB”) em favor do Itaú Unibanco S.A. e do Banco do Brasil S.A. Tais Cédulas de Crédito Bancário totalizam o montante de R\$71.909 mil, com saldo devedor de R\$71.909 mil em 31 de dezembro de 2020. As principais características de tais Cédulas de Crédito Bancário estão elencadas no quadro abaixo:

#	Tipo de Contrato	Instituição Financeira	Data de Celebração	Vencimento	Valor	Taxa de Juros	Garantia
1.	Cédula de Crédito Bancário nº 243.403.460	Banco do Brasil S.A.	29/06/2020	20/07/2021	R\$10.000.000,00	100% CDI + 4,55% a.a.	Cessão Fiduciária de Direitos Creditórios de um CDB de 5MM emitido pelo próprio Banco do Brasil S.A.
2.	Cédula de Crédito Bancário Empréstimo para Capital de Giro nº 015203058-1	Itaú Unibanco S.A.	29/06/2020	29/06/2021	R\$5.000.000,00	8,47% a.a.	Devedor Solidário: Kai Philipp Schoppen
3.	Cédula de Crédito Bancário Empréstimo para Capital de Giro nº 021019733-1	Itaú Unibanco S.A.	24/12/2020	22/12/2023	R\$50.000.000,00	100% CDI + 3,90% a.a.	Cessão fiduciária dos direitos de créditos ou títulos entregues pelo Cliente ao Itaú.
4.	Cédula de Crédito Bancário Empréstimo para Capital de Giro nº 049975728-4	Itaú Unibanco S.A.	15/10/2020	16/04/2021	R\$1.505.000,00	7,44% a.a.	Devedor Solidário: Kai Philipp Schoppen
5.	Cédula de Crédito Bancário Empréstimo para Capital de Giro nº 072232201-3	Itaú Unibanco S.A.	03/11/2020	03/05/2021	R\$8.505.000,00	6,68% a.a.	Devedor Solidário: Kai Philipp Schoppen

## 10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

Adicionalmente aos empréstimos acima elencados, a Companhia, por meio de determinada subsidiária, emitiu: (i) em 2 de fevereiro de 2021, a Cédula de Crédito Bancário nº 1033763, em favor do Banco Santander (Brasil) S.A., no valor de R\$ 15.000.000,00, com vencimento em 31 de janeiro de 2022, com taxa de juros equivalente a CDI + 5% a.a. e com garantia de cessão de fiduciária de direitos ou títulos de crédito, (ii) em 9 de março de 2021, a Cédula de Crédito Bancário Empréstimo para Capital de Giro nº 0791540735, em favor do Itaú Unibanco S.A., no valor de R\$ 5.000.000,00, com vencimento em 4 de junho de 2021, com taxa de juros de 8,21% a.a. e sem garantias, e (iii) em 31 de março de 2021, a Cédula de Crédito Bancário Empréstimo para Capital de Giro nº 013944643-9, em favor do Itaú Unibanco S.A., no valor de R\$ 10.000.000,00, com vencimento em 29 de junho de 2021, com taxa de juros de 5,70% a.a. e sem garantias.

### (ii) Outras relações de longo prazo com instituições financeiras

Em 31 de dezembro de 2020, a Companhia não possuía qualquer outra operação de longo prazo com instituições financeiras, além daquelas mencionadas no item anterior.

### (iii) Grau de subordinação entre as dívidas

Nenhuma das dívidas da Companhia existentes em 31 de dezembro de 2020 possuem cláusula específica de subordinação, de forma que não há relação de preferência entre elas. O grau de subordinação entre as dívidas da Companhia é determinado de acordo com as disposições da legislação em vigor.

### (iv) Eventuais restrições impostas ao emissor, em especial, em relação a limites de endividamento e contratação de novas dívidas, à distribuição de dividendos, à alienação de ativos, à emissão de novos valores mobiliários e a alienação de controle societário

Não há restrições impostas a Companhia em seus contratos de empréstimo e financiamento, em relação a limites de endividamento e contratação de novas dívidas e à distribuição de dividendos.

Contudo, as CCBs celebradas junto ao Itaú Unibanco S.A. possuem cláusula restritiva aberta quanto à alienação de parcela significativa de bens ou direitos do ativo permanente da Infracommerce Negócios e Soluções em Internet Ltda., bem como em relação a processos de reorganizações societárias e alteração de controle, direto ou indireto, que a envolvam. Além disso, as CCBs possuem disposições sobre vencimento antecipado cruzado que estabelecem que se a Companhia deixar de adimplir qualquer obrigação da CCB ou de qualquer instrumento celebrado pela Companhia com o Itaú ou com qualquer outra sociedade controlada, direta ou indiretamente, pela Itaú Unibanco Holding S.A.

Enquanto isso, a CCB celebrada junto ao Banco do Brasil S.A. também impõe restrições quanto à transferência do controle direto e/ou indireto do capital social da Infracommerce Negócios e Soluções em Internet Ltda.; (ii) houver alteração de titularidade de seu capital social, envolvendo qualquer acionista, direto ou indireto, inclusive transferências entre si, com variação superior a 10% (dez por cento) do total do capital social. Além disso, a CCB possui disposições sobre vencimento antecipado cruzado que estabelecem que se a Companhia deixar de efetuar o pagamento ou descumprir qualquer obrigação principal ou acessória assumida na CCB ou em outros instrumentos que porventura tiverem sido firmados ou vierem a ser firmados com o Banco do Brasil S.A. ou qualquer uma de suas subsidiárias.

A Companhia informa que obteve anuência (*waiver*) quanto às cláusulas acima sem o vencimento de quaisquer dívidas, tendo em vista a reorganização societária mencionada no item 15.7 deste Formulário de Referência e uma oferta pública inicial de ações da Companhia.

### (g) Limites de utilização dos financiamentos já contratados

Na data deste Formulário de Referência, a Companhia não dispunha de nenhum contrato de financiamento cujo desembolso não tenha sido realizado integralmente.

**10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais****(h) Alterações significativas em cada item das demonstrações financeiras****DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO****EXERCÍCIO SOCIAL FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 COMPARADO AO EXERCÍCIO SOCIAL FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019**

(em R\$ mil, exceto %)	31/12/2020	AV	31/12/2019	AV	AH
<b>Receita líquida</b>	<b>235.933</b>	<b>100%</b>	<b>138.354</b>	<b>100%</b>	<b>71%</b>
Custos dos serviços prestados	(118.535)	-50%	(74.456)	-54%	59%
<b>Lucro bruto</b>	<b>117.398</b>	<b>50%</b>	<b>63.898</b>	<b>46%</b>	<b>84%</b>
Despesas comerciais	(15.869)	-7%	(10.889)	-8%	46%
Despesas administrativas	(100.437)	-43%	(58.388)	-42%	72%
Outras receitas (despesas) operacionais, líquidas	4.680	2%	6.466	5%	-28%
<b>Lucro antes das despesas financeiras líquidas e resultado de equivalência patrimonial</b>	<b>5.772</b>	<b>2%</b>	<b>1.087</b>	<b>1%</b>	<b>431%</b>
Resultado financeiro, líquido	(8.772)	-4%	(8.784)	-6%	-0,1%
Participação nos lucros das empresas investidas por equivalência patrimonial, líquida de impostos	688	0%	(191)	0%	n.a.
<b>Prejuízo antes dos impostos</b>	<b>(2.312)</b>	<b>-1%</b>	<b>(7.888)</b>	<b>-6%</b>	<b>-71%</b>
Imposto corrente	-	0%	-	0%	n.a.
<b>Prejuízo do exercício</b>	<b>(2.312)</b>	<b>-1%</b>	<b>(7.888)</b>	<b>-6%</b>	<b>-71%</b>

***Receita líquida***

A Receita líquida da Companhia no exercício social findo em 31 de dezembro de 2020 totalizou R\$236 milhões, comparado com R\$138 milhões no exercício findo em 31 de dezembro de 2019, o que representou uma variação de R\$98 milhões ou 71%. Este aumento está em linha com o crescimento histórico da Companhia, porém acentuado com o impacto da pandemia da COVID-19 no Brasil, visto que o isolamento social recomendado, o fechamento compulsório de lojas e a consequente redução do consumo em lojas físicas, aconteceu de forma mais abrangente a partir de abril de 2020, e contribuiu para impulsionar as vendas de *e-commerce*, alavancando, assim, a quantidade de transações realizadas em nosso ecossistema, e o GMV, que saiu de R\$2.982 mil no exercício social findo em 31 de dezembro de 2019 para R\$4.651 mil no exercício social findo em 31 de dezembro de 2020, o que levou ao crescimento da receita líquida da Companhia no exercício social findo em 31 de dezembro de 2020, conforme observado acima.

***Custos dos serviços prestados***

Os Custos dos serviços prestados totalizaram R\$119 milhões no exercício social findo em 31 de dezembro de 2020, o que representou uma variação de R\$44 milhões ou 59%. Essa variação está relacionada com custos de logística, transporte e tecnologia, que acompanham o crescimento da nossa receita líquida no período. Nos exercícios sociais findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019, os custos dos serviços prestados representaram 50% e 54% da nossa receita líquida, respectivamente.

***Lucro bruto***

No exercício social findo em 31 de dezembro de 2020, o lucro bruto da Companhia foi de R\$117 milhões, comparado com R\$64 milhões no mesmo período de 2019, o que representou uma variação de R\$54 milhões ou 84%. Nos exercícios sociais findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019, o lucro bruto representou 50% e 46% da nossa receita líquida, respectivamente. Este aumento está em linha com aumento da receita e sinergias de custos.

## 10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

### Despesas comerciais

As Despesas comerciais no exercício social findo em 31 de dezembro de 2020 foram de R\$16 milhões comparado com R\$11 milhões em 2019, o que representou uma variação de R\$5 milhões ou 46%. As despesas comerciais representaram 7% e 8% da receita líquida nos exercícios sociais findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019, respectivamente. Este aumento foi impulsionado pelo aumento das despesas com marketing e vendas, relacionado com o aumento da operação da Companhia.

### Despesas administrativas

As despesas administrativas no exercício social findo em 31 de dezembro de 2020 foram de R\$100 milhões comparado com R\$58 milhões no mesmo período de 2019, o que representou uma variação de R\$42 milhões ou 72%. As Despesas administrativas representaram 43% e 42% da receita líquida nos exercícios sociais findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019, respectivamente. Este aumento é atribuído substancialmente ao aumento da operação da Companhia, aumento da equipe de suporte técnico, em conjunto com a estruturação de novas áreas de governança a fim de suportar o plano de crescimento da Companhia.

### Prejuízo do exercício

O prejuízo no exercício social findo em 31 de dezembro de 2020 foi de R\$2 milhões comparado a um prejuízo de R\$8 milhões no mesmo período de 2019, o que representou uma variação de R\$6 milhões, relacionado principalmente com o aumento do lucro operacional no período.

### EXERCÍCIO SOCIAL FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019 COMPARADO AO EXERCÍCIO SOCIAL FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018

(em R\$ mil, exceto %)	31/12/2019	AV	31/12/2018	AV	AH
<b>Receita líquida</b>	<b>138.354</b>	<b>100%</b>	<b>100.602</b>	<b>100%</b>	<b>38%</b>
Custos dos serviços prestados	(74.456)	-54%	(66.369)	-66%	12%
<b>Lucro bruto</b>	<b>63.898</b>	<b>46%</b>	<b>34.233</b>	<b>34%</b>	<b>87%</b>
Despesas comerciais	(10.889)	-8%	(1.194)	-1%	812%
Despesas administrativas	(58.388)	-42%	(31.715)	-32%	84%
Outras receitas (despesas) operacionais, líquidas	6.466	5%	(897)	-1%	-821%
<b>Lucro antes das despesas financeiras líquidas e resultado de equivalência patrimonial</b>	<b>1.087</b>	<b>1%</b>	<b>427</b>	<b>0%</b>	<b>155%</b>
Resultado financeiro, líquido	(8.784)	-6%	(2.721)	-3%	223%
Participação nos lucros das empresas investidas por equivalência patrimonial, líquida de impostos	(191)	0%	(395)	0%	-52%
<b>Prejuízo antes dos impostos</b>	<b>(7.888)</b>	<b>-6%</b>	<b>(2.689)</b>	<b>-3%</b>	<b>193%</b>
Imposto corrente	-	n/a	-	0%	n.a.
<b>Prejuízo do exercício</b>	<b>(7.888)</b>	<b>-6%</b>	<b>(2.689)</b>	<b>-3%</b>	<b>193%</b>

### Receita líquida

A receita líquida no exercício social findo em 31 de dezembro de 2019 foi de R\$138 milhões comparado com R\$101 milhões no mesmo período de 2018, o que representou uma variação de R\$38 milhões ou 38%. Essa variação é atribuída substancialmente à entrada de novos clientes e expansão da penetração do e-commerce dos clientes existentes dentro da base de vendas da Companhia, aumentando o GMV de nosso ecossistema, de R\$1.903 mil em 2018 para R\$2.982 mil em 2019.

## 10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

### ***Custos dos serviços prestados***

Os custos dos serviços prestados totalizaram R\$74 milhões no exercício social findo em 31 de dezembro de 2019, o que representou um aumento de R\$8 milhões ou 12%, devido aumento com custos de logística, transporte e tecnologia, que acompanham o crescimento da nossa receita líquida no período, porém compensado pelo ganho de eficiência e custos unitários transacionais. Nos exercícios sociais findos em 31 de dezembro de 2019 e 2018, os custos dos serviços prestados representaram 54% e 66% da nossa receita líquida, respectivamente.

### ***Lucro bruto***

O lucro bruto no exercício social findo em 31 de dezembro de 2019 foi de R\$64 milhões comparado com R\$34 milhões no mesmo período de 2018, o que representou uma variação de R\$30 milhões ou 87%. Lucro bruto representou 46% e 34% da receita líquida nos exercícios sociais findos em 31 de dezembro de 2019 e 2018, respectivamente. Este aumento é atribuído substancialmente ao crescimento de 38% da receita líquida, parcialmente compensado pelo aumento de 12% dos custos dos serviços prestados.

### ***Despesas comerciais***

As Despesas comerciais no exercício social findo em 31 de dezembro de 2019 foram de R\$11 milhões comparado com R\$1 milhão em 2018, o que representou um aumento de R\$10 milhões. As despesas comerciais representaram 8% e 1% da receita líquida nos exercícios sociais findos em 31 de dezembro de 2019 e 2018, respectivamente. Este aumento foi impulsionado pelo aumento das despesas com marketing e vendas, relacionado com o aumento da operação da Companhia.

### ***Despesas administrativas***

As despesas administrativas no exercício social findo em 31 de dezembro de 2019 foram de R\$58 milhões comparado com R\$32 milhões no mesmo período de 2018, o que representou uma variação de R\$27 milhões ou 84%. As Despesas gerais e administrativas representaram 42% e 32% da receita líquida nos exercícios sociais findos em 31 de dezembro de 2019 e 2018, respectivamente. Este aumento está relacionado a investimentos da Companhia em corpo diretivo de primeiro e segundo nível, expansão de duas equipes de novos negócios, focadas em *omnichannel* e *fintech*, além da expansão das operações logísticas e de B2B.

### ***Outras receitas (despesas) operacionais, líquidas***

As outras receitas (despesas) operacionais, líquidas no exercício social findo em 31 de dezembro de 2019 totalizaram uma receita de R\$6 milhões comparado com uma despesa de R\$1 milhão em 2018, o que representou uma variação de R\$7 milhões relacionado com crédito tributário com o trânsito julgado reconhecido em 2019 referente a exclusão do ICMS da base de cálculo do PIS/COFINS.

### ***Resultado financeiro, líquido***

O resultado financeiro líquido no exercício social findo em 31 de dezembro de 2019 foi uma despesa financeira líquida de R\$9 milhões, comparado com uma despesa financeira líquida de R\$3 milhões em 2018, o que representou uma variação de R\$6 milhões. O resultado financeiro líquido representou 6% e 3% da receita líquida nos exercícios sociais findos em 31 de dezembro de 2019 e 2018, respectivamente. Este aumento está relacionado com o efeito da adoção do IFRS 16, nova regra contábil que passou a valer a partir de 2019, onde passamos a registrar juros sobre arrendamentos em "despesa financeira".

### ***Prejuízo do exercício***

O prejuízo no exercício social findo em 31 de dezembro de 2019 foi de R\$8 milhões comparado com R\$3 milhões no mesmo período de 2018, o que representou uma variação de R\$5 milhões. Prejuízo do exercício representou 6% e 3% da receita líquida nos exercícios sociais findos em 31 de dezembro de 2019 e 2018, respectivamente. Este aumento está relacionado principalmente com o aumento da despesa financeira líquida em 2019, parcialmente compensado pelo aumento do lucro bruto.



**10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais****BALANÇOS PATRIMONIAIS**

(em R\$ mil, exceto %)	31/12/2020	AV	31/12/2019	AV	31/12/2018	AV	2020 x 2019	2019 x 2018
<b>ATIVO</b>								
<b>Circulante</b>	<b>234.054</b>	<b>55%</b>	<b>180.214</b>	<b>68%</b>	<b>108.622</b>	<b>83%</b>	<b>30%</b>	<b>66%</b>
Caixa e equivalentes de caixa	69.810	16%	37.754	14%	11.411	9%	85%	231%
Contas a receber	99.804	24%	89.579	34%	55.619	43%	11%	61%
Adiantamentos de fornecedores	38.241	9%	37.048	14%	30.727	24%	3%	21%
Impostos a recuperar	13.086	3%	9.599	4%	5.150	4%	36%	86%
Imposto de renda e contribuição social a recuperar	5.752	1%	3.630	1%	2.908	2%	58%	25%
Despesas pagas antecipadamente	761	0%	705	0%	431	0%	8%	64%
Outras contas a receber	6.600	2%	1.899	1%	2.376	2%	248%	-20%
<b>Não Circulante</b>	<b>189.408</b>	<b>45%</b>	<b>83.200</b>	<b>32%</b>	<b>21.519</b>	<b>17%</b>	<b>128%</b>	<b>287%</b>
Impostos a recuperar	26.533	6%	9.046	3%	-	0%	193%	100%
Depósitos judiciais	70	0%	175	0%	11	0%	-60%	1491%
Investimentos	7.914	2%	7.269	3%	7.497	6%	9%	-3%
Imobilizado	21.962	5%	11.634	4%	7.038	5%	89%	65%
Intangível	106.011	25%	25.189	10%	6.973	5%	321%	261%
Direito de Uso	26.918	6%	29.886	11%	-	0%	-10%	100%
<b>Total do Ativo</b>	<b>423.462</b>	<b>100%</b>	<b>263.414</b>	<b>100%</b>	<b>130.141</b>	<b>100%</b>	<b>61%</b>	<b>102%</b>
<b>PASSIVO</b>								
<b>Circulante</b>	<b>233.316</b>	<b>55%</b>	<b>159.649</b>	<b>61%</b>	<b>85.611</b>	<b>66%</b>	<b>46%</b>	<b>86%</b>
Fornecedores	161.171	38%	115.696	44%	71.218	55%	39%	62%
Adiantamento de clientes	843	0%	4.467	2%	574	0%	-81%	678%
Salários, encargos e provisão para férias	16.598	4%	9.775	4%	4.163	3%	70%	135%
Obrigações tributárias	8.081	2%	6.740	3%	6.608	5%	20%	2%
Empréstimos e financiamentos	30.262	7%	15.833	6%	425	0%	91%	3625%
Arrendamento	7.873	2%	4.070	2%	-	0%	93%	100%
Contas a pagar de combinação de negócios	6.000	1%	-	0%	-	0%	n.a	100%
Outras contas a pagar	2.488	1%	3.068	1%	2.623	2%	-19%	17%
<b>Passivo não circulante</b>	<b>122.496</b>	<b>29%</b>	<b>35.802</b>	<b>14%</b>	<b>7.804</b>	<b>6%</b>	<b>242%</b>	<b>359%</b>
Empréstimos e financiamentos	41.647	10%	-	0%	203	0%	100%	-100%
Arredamento	23.864	6%	27.962	11%	-	0%	-15%	100%

**10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais**

Contas a pagar de combinação de negócios	22.964	5%	-	0%	-	0%	n.a	100%
Outras contas a pagar	26.645	6%	-	0%	-	0%	100%	100%
Provisões para contingências	7.376	2%	7.840	3%	7.601	6%	-6%	3%
<b>Acervo Líquido</b>	<b>67.650</b>	<b>16%</b>	<b>68.063</b>	<b>26%</b>	<b>36.726</b>	<b>28%</b>	<b>0%</b>	<b>85%</b>
<b>Total do passivo e acervo líquido</b>	<b>423.462</b>	<b>100%</b>	<b>263.514</b>	<b>100%</b>	<b>130.141</b>	<b>100%</b>	<b>61%</b>	<b>102%</b>

**COMPARAÇÃO DAS PRINCIPAIS CONTAS PATRIMONIAIS COMBINADAS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 E 31 DE DEZEMBRO DE 2019****Ativo circulante**

Em 31 de dezembro de 2020, o ativo circulante era de R\$234 milhões, comparado com R\$180 milhões em 31 de dezembro de 2019. Em relação ao total do ativo, o ativo circulante representava 55% em 31 de dezembro de 2020 e 68% em 31 de dezembro de 2019. Este aumento de R\$54 milhões ou 30%, decorreu principalmente do aumento do (i) caixa e equivalente de caixa, em função das captações bancárias realizadas no período; e (ii) do contas a receber, decorrente do aumento das receitas em virtude do impacto positivo da pandemia da COVID-19 em nossas operações.

**Ativo não circulante**

Em 31 de dezembro de 2020, o ativo não circulante era de R\$189 milhões, comparado com R\$83 milhões em 31 de dezembro de 2019. Em relação ao total do ativo, o ativo não circulante representava 45% em 31 de dezembro de 2020 e 32% em 31 de dezembro de 2019. Este aumento de R\$106 milhões ou 126%, decorreu principalmente da (i) aquisição de imobilizado, vinculado ao investimento em instalações; e (ii) do aumento do intangível e reconhecimento do ágio no exercício, advindos das combinações de negócios.

**Passivo circulante**

Em 31 de dezembro de 2020, o passivo circulante era de R\$233 milhões, comparado com R\$160 milhões em 31 de dezembro de 2019. Em relação ao total do passivo e acervo líquido, o passivo circulante representava 55% em 31 de dezembro de 2020 e 61% em 31 de dezembro de 2019. Esta variação de R\$74 milhões ou 46%, decorreu principalmente referente (i) ao aumento de fornecedores, devido maior volume de compras de mercadorias, serviços e consultoria; (ii) ao aumento de salários, encargos e provisão para férias, devido à decisão da Companhia em investir no seu corpo diretivo de primeiro e segundo nível, e expansão de duas equipes de novos negócios; e (iii) ao aumento em empréstimos e financiamentos, relacionado com a ampliação das linhas de financiamento de curto prazo.

**Passivo não circulante**

Em 31 de dezembro de 2020, o passivo não circulante era de R\$122 milhões, comparado com R\$36 milhões em 31 de dezembro de 2019. Em relação ao total do passivo e acervo líquido, o passivo não circulante representava 29% em 31 de dezembro de 2020 e 14% em 31 de dezembro de 2019. Este aumento de R\$87 milhões ou 242%, decorreu principalmente do (i) aumento das Contas a pagar pela combinação de negócios, relacionado com a aquisição de subsidiária realizada em 2020; (ii) do aumento de outras contas a pagar, relacionado com reembolso de créditos à fornecedores; e (iii) a aquisição de novos empréstimos para suportar o investimento em expansão, destinados principalmente ao pagamento do preço de aquisição de subsidiária.

## 10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

### ***Acervo líquido***

Em 31 de dezembro de 2020, o acervo líquido era de R\$67,6 milhões, em comparação com R\$68,0 milhões em 31 de dezembro de 2019. Esta variação de R\$0,3 milhão está relacionada com o prejuízo registrado no período.

### **COMPARAÇÃO DAS PRINCIPAIS CONTAS PATRIMONIAIS COMBINADAS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019 E 31 DE DEZEMBRO DE 2018**

#### ***Ativo circulante***

Em 31 de dezembro de 2019, o ativo circulante era de R\$180 milhões, comparado com R\$109 milhões em 31 de dezembro de 2018. Em relação ao total do ativo, o ativo circulante representava 68% em 31 de dezembro de 2019 e 83% em 31 de dezembro de 2018. Este aumento de R\$72 milhões ou 66%, decorreu do aumento do caixa e equivalente de caixa, em função das captações bancárias realizadas em 2019; e do contas a receber, vinculado ao aumento da receita.

#### ***Ativo não circulante***

Em 31 de dezembro de 2019, o ativo não circulante era de R\$83 milhões, comparado com R\$22 milhões em 31 de dezembro de 2018. Em relação ao total do ativo, o ativo não circulante representava 32% em 31 de dezembro de 2019 e 17% em 31 de dezembro de 2018. Este aumento de R\$62 milhões decorreu principalmente do (i) aumento do intangível, relacionado com o investimento em ativos em desenvolvimento realizado em 2019; e (ii) o aumento de direito de uso, decorrente do o efeito cumulativo da adoção do IFRS 16, nova regra contábil que passou a valer a partir de 2019.

#### ***Passivo circulante***

Em 31 de dezembro de 2019, o passivo circulante era de R\$160 milhões, comparado com R\$86 milhões em 31 de dezembro de 2018. Em relação ao total do passivo e acervo líquido, o passivo circulante representava 61% em 31 de dezembro de 2019 e 66% em 31 de dezembro de 2018. Esta variação de R\$74 milhões ou 86%, está relacionada com (i) o aumento em fornecedores, devido ao maior volume de compras de mercadorias de clientes, do qual a Companhia atua como agente na transação, e fornecedores de outros produtos e serviços inerentes a operação da Companhia, como serviços de TI, manutenção dos centros de distribuição e consultorias em geral; e (ii) a captação de novos empréstimos para suportar o crescimento orgânico da operação da Companhia.

#### ***Passivo não circulante***

Em 31 de dezembro de 2019, o passivo não circulante era de R\$36 milhões, comparado com R\$8 milhões em 31 de dezembro de 2018. Em relação ao total do passivo e acervo líquido, o passivo não circulante representava 14% em 31 de dezembro de 2019 e 6% em 31 de dezembro de 2018. Este aumento de R\$28 milhões decorreu principalmente ao reconhecimento do passivo de arrendamento a partir de 2019.

### ***Acervo líquido***

Em 31 de dezembro de 2019, o acervo líquido era de R\$68 milhões, comparado com R\$37 milhões em 31 de dezembro de 2018. Esta variação de R\$31 milhões ou 85%, deu-se ao adiantamento para futuro aumento de capital recebido em 2019.

**10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais****FLUXO DE CAIXA**

A tabela a seguir apresenta os valores relativos ao fluxo de caixa combinado da Companhia para os períodos indicados:

(em R\$ mil)	31/12/2020	31/12/2019	31/12/2018
Fluxo de caixa gerado das (usado nas) atividades operacionais	45.576	925	(11.690)
Fluxo de caixa usado nas atividades de investimento	(65.690)	(26.284)	(12.058)
Fluxo de caixa provenientes das atividades de financiamento	52.170	51.702	13.333
Aumento líquido (redução) em caixa e equivalentes de caixa	32.056	26.343	(10.455)

**EXERCÍCIO SOCIAL FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 COMPARADO AO EXERCÍCIO SOCIAL FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019*****Fluxo de caixa gerado das (usado nas) atividades operacionais***

O fluxo de caixa gerado das atividades operacionais totalizou R\$46 milhões no exercício social findo em 31 de dezembro de 2020, comparado com R\$0,9 milhão no exercício social findo em 31 de dezembro de 2019. O crescimento da geração de caixa operacional deve-se principalmente (i) à redução do saldo do contas a receber de R\$34 milhões em 2019 para R\$10 milhões em 2020, relacionado com o recebimento de títulos de vendas via cartão de crédito e contas a receber de clientes; (ii) à variação de R\$6 milhões em impostos de ICMS, PIS e COFINS a recuperar, líquida de reembolsos de crédito de clientes, alocados na rubrica de outras contas a pagar; e (iii) a melhora nos adiantamentos a fornecedores de R\$5 milhões, entre outros itens do capital de giro.

***Fluxo de caixa usado nas atividades de investimento***

O fluxo de caixa usado nas atividades de investimento totalizou R\$66 milhões no exercício social findo em 31 de dezembro de 2020, comparado a R\$26 milhões no exercício social findo em 31 de dezembro de 2019. Esse aumento de R\$39 milhões, é justificado principalmente pelo investimento de R\$23 milhões realizados para a aquisição de subsidiária, líquida de caixa e o aumento de R\$10 milhões em aquisição de intangíveis.

***Fluxo de caixa proveniente das atividades de financiamento***

O fluxo de caixa proveniente das atividades de financiamento totalizou R\$52,2 milhões no exercício social findo em 31 de dezembro de 2020, comparado a R\$51,7 milhões no exercício social findo em 31 de dezembro de 2019. Esse aumento de R\$0,5 milhão, é justificada principalmente pela captação de novos empréstimos em 2020.

**EXERCÍCIO SOCIAL FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019 COMPARADO AO EXERCÍCIO SOCIAL FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018*****Fluxo de caixa gerado das (usado nas) atividades operacionais***

O fluxo de caixa gerado das atividades operacionais totalizou R\$0,9 milhão no exercício social findo em 31 de dezembro de 2019, comparado a um fluxo usado de R\$12 milhões no exercício social findo em 31 de dezembro de 2018. Esse aumento de R\$13 milhões, está relacionado principalmente com o incremento de R\$44 milhões a pagar para fornecedores em 31 de dezembro de 2019 em comparação com 31 de dezembro de 2018, diminuindo assim o dispêndio de caixa operacional em 2019 devido ao maior volume de compras de mercadorias de clientes, do qual a Companhia atua como agente na transação, e fornecedores de outros produtos e serviços inerentes a operação da Companhia, como serviços de TI, manutenção dos centros de distribuição e consultorias em geral.

**10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais*****Fluxo de caixa usado nas atividades de investimento***

O fluxo de caixa usado nas atividades de investimento totalizou R\$26 milhões no exercício social findo em 31 de dezembro de 2019, comparado a R\$12 milhões no exercício social findo em 31 de dezembro de 2018. Esse aumento de R\$14 milhões, é justificado principalmente pelos investimentos de R\$21 milhões em aquisição de intangível em 2019.

***Fluxo de caixa proveniente das atividades de financiamento***

O fluxo de caixa proveniente das atividades de financiamento totalizou R\$52 milhões no exercício social findo em 31 de dezembro de 2019, comparado a R\$13 milhões no exercício social findo em 31 de dezembro de 2018. Esse aumento de R\$39 milhões, está relacionado com o adiantamento para futuro aumento de capital e captação de empréstimos e financiamentos em 2019.

## 10. Comentários dos diretores / 10.2 - Resultado operacional e financeiro

### 10.2 - Resultado operacional e financeiro

#### (a) Resultados das operações do emissor

##### (i) Descrição de quaisquer componentes importantes da receita

Nos exercícios sociais findos em 31 de dezembro de 2020, 2019 e 2018, as receitas de serviços da Companhia compreendem a toda gestão de e-commerce de seus clientes, incluindo, mas não se limitando à gestão de plataformas, gestão comercial, gestão de portfólio de recebíveis, gestão logística e transporte, gestão do atendimento ao cliente e aos consumidores finais, registro de produtos e produção de conteúdo, gestão de mídia digital e gerenciamento de projetos digitais.

Há principalmente dois fluxos de receita nos quais a Companhia segrega suas receitas: (i) receita de serviços (comissão) relacionados à venda de produtos dos clientes, que podem envolver um ou uma combinação de serviços prestados pela Grupo, mas sempre vinculados à venda do produto do cliente – a receita mais significativa da Companhia, e (ii) receita de outros serviços.

(i) Para a receita de serviços relacionados à venda de produtos de seus clientes, o Grupo atua como um agente nos contratos firmados com seus clientes, nas transações que envolvem a venda de produtos do cliente, conforme CPC 47/IFRS 15. Como resultado da intermediação e prestação dos serviços o Grupo cobra uma comissão. Embora possa envolver serviços combinados, a obrigação de desempenho será cumprida com a venda de mercadorias do cliente, quando o produto do cliente é entregue ao consumidor final e o recebimento deste produto é aceito (em um momento específico – *at a point in time*).

Principais pontos do contrato: (i) serviços que farão parte do escopo contratado do Cliente, como por exemplo, tecnologia omnichannel, fulfillment e fintech; (ii) a comissão que será cobrada ao aplicar o percentual sobre cada produto vendido no website ao consumidor final. Este percentual varia de acordo com a quantidade de serviços contratados; e (iii) condições de pagamento e transferência de recebimentos dos produtos vendidos (GMV).

(ii) Outros serviços, que não estão vinculados ao serviço de gestão logística e de transportes dos produtos do cliente, são reconhecidos quando o valor de receita pode ser estimado de forma confiável, os prováveis benefícios econômicos associados à transação fluam para o Grupo, e a etapa de conclusão da transação no final do período de relatórios pode ser mensurada de forma confiável, bem como quando seu valor e custos puderem ser mensurados confiavelmente. Os preços dos serviços são estabelecidos com base em ordens de serviços ou contratos. Todos os serviços são prestados em um curto período de tempo, principalmente dentro de um mês.

##### (ii) Fatores que afetam materialmente os resultados operacionais

Conforme os comentários da Diretoria apresentados no item 10.1(h) deste Formulário de Referência, os resultados operacionais da Companhia foram principalmente afetados pelo aumento da base de clientes ocasionado pelo impacto da pandemia da COVID-19, que contribuiu para impulsionar as vendas de *e-commerce*, que impactaram também os custos e despesas devido ao aumento da operação da Companhia.

#### (b) Variações das receitas atribuíveis a modificações de preços, taxas de câmbio, inflação, alterações de volumes e introdução de novos produtos e serviços

A receita da Companhia não é diretamente impactada por variações nos preços, taxas de câmbio e inflação, bem como não foram afetadas nos três últimos exercícios sociais por alterações de volumes e introdução de novos produtos e serviços.

## 10. Comentários dos diretores / 10.2 - Resultado operacional e financeiro

### (c) Impacto da inflação, da variação de preços dos principais insumos e produtos, do câmbio e da taxa de juros no resultado operacional e no resultado financeiro do emissor

Atuamos no setor de tecnologia e nossas operações consistem principalmente na prestação de serviços relacionados a *e-commerce*. Como tal, estamos sujeitos a diversos fatores que afetam os nossos resultados das operações e a condição financeira, que, entre outros, incluem o seguinte:

- o ambiente macroeconômico brasileiro;
- a inflação, o poder de compra dos consumidores e disponibilidade de crédito; e
- as demandas de clientes e hábitos de compra em evolução.

**Ambiente macroeconômico brasileiro:** Atuamos no Brasil e, portanto, a maioria das nossas receitas, despesas e ativos é auferida em reais. Consequentemente, as mudanças macroeconômicas no Brasil, especialmente no que diz respeito à inflação, taxas de juros a curto e longo prazo, taxas de câmbio, níveis salariais e emprego, disponibilidade de crédito e a confiança do consumidor podem afetar os resultados das nossas operações. Nossos resultados das operações também são, até certo ponto, afetados pelas flutuações cambiais. Portanto, as flutuações cambiais impactam o custo dos serviços e poderá afetar nosso resultado das operações.

**Taxas de juros:** O Banco Central altera periodicamente a taxa básica de juros, a fim de gerenciar a inflação. As variações nas taxas de juros afetam principalmente nossas despesas financeiras, bem como comprometem o custo e a disponibilidade de crédito ao consumidor, o que influencia principalmente as vendas de nossos clientes.

**Inflação:** Enquanto pequenas variações no índice de inflação podem ser repassadas aos nossos clientes sem representar um impacto relevante sobre a demanda dos serviços, acreditamos que um aumento significativo no índice de inflação possa afetar adversamente a demanda por nossos serviços, o que pode (i) prejudicar a confiança dos consumidores, e (ii) afetar adversamente o poder de compra dos consumidores. Além disso, algumas das nossas despesas de vendas, gerais e administrativas são diretamente influenciadas pelas alterações na inflação, tais como os custos de mão de obra e despesas de aluguéis.

**10. Comentários dos diretores / 10.3 - Efeitos relevantes nas DFs****10.3 - Eventos com efeitos relevantes, ocorridos e esperados, nas demonstrações financeiras****(a) Introdução ou alienação de segmento operacional**

Não houve nos exercícios sociais findos em 31 de dezembro de 2020, 2019 e 2018 a introdução ou alienação de qualquer segmento operacional da Companhia que se caracterize como alienação ou introdução de unidade geradora de caixa.

**(b) Constituição, aquisição ou alienação de participação societária**

Todas as informações sobre constituição, aquisição ou alienação de participação societária envolvendo a Companhia e sociedades de seu grupo econômico já foram disponibilizadas no item 6.5 e 15.7 deste Formulário de Referência. Os efeitos das aquisições realizadas pela Companhia (ou empresas do Grupo) encontram-se descritos no item 10.1(f) deste Formulário de Referência.

**(c) Eventos ou operações não usuais**

Não houve, durante os exercícios sociais findos em 31 de dezembro de 2020, 2019 e 2018, quaisquer eventos ou operações não usuais com relação à Companhia ou suas atividades que tenham causado ou se espera que venham causar efeito relevante nas demonstrações financeiras combinadas ou resultados da Companhia.



## 10. Comentários dos diretores / 10.4 - Mudanças práticas cont./Ressalvas e ênfases

### 10.4 - Mudanças significativas nas práticas contábeis - ressalvas e ênfase no parecer do auditor

#### (a) Mudanças significativas nas práticas contábeis

##### ***CPC 47 / IFRS 15 – Receita de contratos***

O CPC 47/IFRS 15 estabelece uma estrutura abrangente para determinar se e quando uma receita é reconhecida e por quanto a receita é mensurada. Ele substituiu o CPC 30/IAS 18 - Receitas, o CPC 17/IAS 11- Contratos de Construção e interpretações relacionadas. De acordo com o CPC 47/IFRS 15, a receita é reconhecida quando o cliente obtém o controle dos bens ou serviços. Determinar o momento da transferência de controle - em um momento específico no tempo ou ao longo do tempo - requer julgamento.

A Companhia adotou o CPC 47/IFRS 15 usando o método de efeito cumulativo (sem expedientes práticos), com o efeito de aplicação inicial da norma em 1º de janeiro de 2018.

##### ***CPC 48 / IFRS 9 - Instrumentos Financeiros***

O CPC 48 / IFRS 9 estabelece requerimentos para reconhecer e mensurar ativos financeiros, passivos financeiros e alguns contratos de compra ou venda de itens não financeiros. Esta norma substitui o CPC 38 / IAS 39 - Instrumentos Financeiros: Reconhecimento e Mensuração.

Como resultado da adoção do CPC 48 / IFRS 9, a Companhia adotou as alterações consequentes ao CPC 26 / IAS 1 - Apresentação de Demonstrações Financeiras.

O CPC 48 / IFRS 9 contém três principais categorias de classificação para ativos financeiros: mensurados ao custo amortizado, valor justo por meio de outros resultados abrangentes ("VJORA") e valor justo por meio do resultado ("VJR"). A classificação de ativos financeiros de acordo com o CPC 48 / IFRS 9 é geralmente baseada no modelo de negócios no qual um ativo financeiro é gerenciado e em suas características de fluxos de caixa contratuais. O CPC 48 / IFRS 9 elimina as categorias antigas do CPC 38 / IAS 39 de títulos mantidos até o vencimento, empréstimos e recebíveis e disponíveis para venda.

##### ***CPC 06(R2) / IFRS 16 – Arrendamento Mercantil***

O CPC 06(R2) / IFRS 16 entrou em vigor a partir de 1º de janeiro de 2019 e a Companhia adotou o CPC 06 (R2) / IFRS 16 utilizando a abordagem retrospectiva modificada, opção a qual o ativo de direito de uso foi mensurado no mesmo montante do passivo de arrendamento, conforme disposto na norma contábil. Consequentemente, as informações comparativas apresentadas para 2018 não foram reapresentadas - ou seja, são apresentadas, conforme reportado anteriormente, de acordo com o CPC 06 (R1) / IAS 17 e interpretações relacionadas. Os detalhes das mudanças nas políticas contábeis estão divulgados abaixo. Além disso, os requerimentos de divulgação no CPC 06 (R2) / IFRS 16 não foram aplicados a informações comparativas.

#### (a) Definição de arrendamento

Anteriormente, a Companhia determinava, no início do contrato, se ele era ou continha um arrendamento conforme o ICPC 03 / IFRIC 4 - "Determinação se um Acordo contém um Arrendamento". A Companhia agora avalia se um contrato é ou contém um arrendamento com base na definição de arrendamento descrita nas demonstrações financeiras da Companhia.

Na transição para o CPC 06(R2) / IFRS 16, a Companhia escolheu aplicar o expediente prático com relação à definição de arrendamento, que avalia quais transações são arrendamentos. A Companhia aplicou o CPC 06(R2) / IFRS 16 apenas a contratos previamente identificados como arrendamentos. Os contratos que não foram identificados como arrendamentos de acordo com o CPC 06(R1) / IAS 17 e ICPC 03/IFRIC 4 não foram reavaliados quanto à existência de um arrendamento de acordo com o CPC 06(R2) / IFRS 16. Portanto, a definição de um arrendamento conforme o CPC 06(R2) / IFRS 16 foi aplicada apenas a contratos firmados ou alterados em ou após 1º de janeiro 2019.

## 10. Comentários dos diretores / 10.4 - Mudanças práticas cont./Ressalvas e ênfases

### Como arrendatário

Como arrendatário, a Companhia arrenda diversos ativos, incluindo imóveis. A Companhia classificava anteriormente os arrendamentos como operacionais, com base em sua avaliação sobre se o arrendamento transferia significativamente todos os riscos e benefícios inerentes à propriedade do ativo subjacente a Companhia. De acordo com o CPC 06(R2) / IFRS 16, a Companhia reconhece ativos de direito de uso e passivos de arrendamento para a maioria desses arrendamentos - ou seja, esses arrendamentos estão no balanço patrimonial.

No início ou na modificação de um contrato que contém um componente de arrendamento, a Companhia aloca a contraprestação no contrato a cada componente de arrendamento com base em seu preço individual.

Na transição para o CPC 06 (R2) / IFRS 16, para esses arrendamentos, os passivos de arrendamento foram mensurados pelo valor presente dos pagamentos remanescentes do arrendamento, descontados à taxa de empréstimo incremental da Companhia em 1º de janeiro de 2019. Os ativos de direito de uso são mensurados:

- pelo seu valor contábil como se o CPC 06(R2) / IFRS 16 tivesse sido aplicado desde a data de início, descontado usando a taxa de empréstimo incremental da Companhia na data da aplicação inicial.
- por um valor igual ao passivo de arrendamento, ajustado pelo valor de quaisquer recebimentos de arrendamento antecipados ou acumulados: a Companhia aplicou essa abordagem a todos os outros arrendamentos mercantis.

A Companhia testou seus ativos de direito de uso quanto à perda por redução ao valor recuperável na data de transição e concluiu que não há indicação de que os ativos de direito de uso apresentem problemas de redução ao valor recuperável.

A Companhia utilizou vários expedientes práticos ao aplicar o CPC 06(R2) / IFRS 16 arrendamentos anteriormente classificados como arrendamentos operacionais de acordo com o CPC 06(R1) / IAS 17. Em particular:

- (i) não reconheceu ativos e passivos de direito de uso para arrendamentos cujo prazo de arrendamento se encerra dentro de 12 meses da data da aplicação inicial;
- (ii) não reconheceu ativos e passivos de direito de uso para arrendamentos de ativos de baixo valor (por exemplo, equipamentos de TI);
- (iii) excluiu os custos diretos iniciais da mensuração do ativo de direito de uso na data da aplicação inicial; e
- (iv) utilizou retrospectivamente ao determinar o prazo do arrendamento.

A Companhia arrenda diversos equipamentos de produção. Esses arrendamentos foram classificados como arrendamentos financeiros de acordo com o CPC 06(R1) / IAS 17. Para esses arrendamentos financeiros, o valor contábil do ativo de direito de uso e o passivo de arrendamento em 1º de janeiro de 2019 foram determinados pelo valor contábil do ativo de arrendamento e do passivo de arrendamento conforme o CPC 06(R1) / IAS 17 imediatamente antes dessa data.

### (b) Efeitos significativos das alterações em práticas contábeis

#### **CPC 47/IFRS 15 – Receita de Contratos**

A Companhia identificou que os seus critérios de reconhecimento e mensuração das receitas de contrato com clientes seguem as disposições da norma nova. Suas receitas já são reconhecidas à medida que a Companhia atende suas obrigações de desempenho. Do mesmo modo, as receitas com contratos com clientes já são igualmente mensuradas pelo preço da transação.

## 10. Comentários dos diretores / 10.4 - Mudanças práticas cont./Ressalvas e ênfases

Por essa razão, o reconhecimento e a mensuração das receitas de contratos com clientes não sofreram alterações significativas. Assim, os resultados da Companhia não apresentaram impactos relevantes na adoção da norma.

### **CPC 48 / IFRS 9 - Instrumentos Financeiros**

A adoção do CPC 48 / IFRS 9 não produziu impactos na contabilização dos ativos e passivos financeiros da Companhia. A adoção do CPC 48 / IFRS 9 não produziu impactos na classificação e mensuração de ativos financeiros

### **CPC 06(R2) / IFRS 16 Arrendamentos**

Na transição para o CPC 06(R2) / IFRS 16, a Companhia reconheceu ativos de direito de uso adicionais e passivos de arrendamento adicionais. Ao mensurar os passivos de arrendamento para arrendamentos classificados como operacionais, a Companhia descontou os pagamentos de arrendamento utilizando sua taxa incremental sobre empréstimo em 1º de janeiro de 2019. A taxa média ponderada aplicada é de 10,9%. Após a adoção ao CPC 06 (R2) / IFRS 16, a Companhia aplicou uma abordagem única de reconhecimento e mensuração para todos os arrendamentos nos quais figura como arrendatário, exceto para arrendamentos de curto prazo e arrendamentos de ativos de baixo valor. A Companhia reconheceu os passivos de arrendamento para efetuar pagamentos de arrendamento e ativos de direito de uso que representam o direito de usar os ativos subjacentes.

A tabela abaixo demonstra o impacto da adoção ao IFRS16 em 1 de janeiro de 2019:

<i>R\$ milhares</i>	<b>1º de janeiro de 2019</b>
Direito de uso	34.302
Arrendamento	34.302

### **(c) Ressalvas e ênfases presentes no parecer do auditor**

Os Diretores da Companhia informam que o relatório dos auditores independentes sobre a auditoria das demonstrações financeiras combinadas referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2020 possui o seguinte parágrafo de ênfase:

*“Chamamos a atenção para a nota explicativa 2, que descreve que as demonstrações financeiras combinadas do Grupo podem não ser um indicativo da posição e performance financeira e dos fluxos de caixa que poderiam ser obtidos se o Grupo tivesse operado como uma única entidade independente. As demonstrações financeiras combinadas foram elaboradas para serem usadas como parte do processo de IPO (Oferta Pública de Ações) na estrutura que irá refletir o Grupo após a incorporação mencionada na nota explicativa 27 e, portanto, podem não servir para outras finalidades. Nosso relatório destina-se exclusivamente para utilização e informação da administração do Grupo Infracommerce e demais envolvidos no processo de IPO e não deve ser utilizado para outros fins. Nossa opinião não está ressalvada em relação a esse assunto”.*

Comentários da Administração: Os Diretores da Companhia comentam que as demonstrações financeiras combinadas da Companhia demonstram que todo o Grupo o qual a Companhia faz parte se tornou Infracommerce CXAAS, conforme últimas reorganizações societárias feitas de acordo com o descrito no item 15.7 deste Formulário de Referência.

## 10. Comentários dos diretores / 10.5 - Políticas contábeis críticas

### 10.5 - Políticas contábeis críticas

#### Base de combinação e consolidação

##### (i) Combinações de negócios

O Grupo utiliza o método de combinações de negócios para registro quando o controle é transferido para o Grupo.

Ao determinar se um determinado conjunto de atividades e ativos é um negócio, o Grupo avalia se o conjunto de ativos e atividades adquiridas inclui, no mínimo, um ativo mensurável e se estes ativos tem a capacidade para produzir resultados.

O Grupo tem a opção de aplicar um "teste de concentração" que permita uma avaliação simplificada de se um conjunto adquirido de atividades e ativos não é um negócio. O teste de concentração opcional é aplicado se, substancialmente, todo o valor justo dos ativos brutos adquiridos estiverem concentrados em um único ativo identificável ou grupo de ativos identificáveis similares.

A contraprestação de aquisição transferida é geralmente mensurada ao valor justo, assim como os ativos líquidos identificáveis adquiridos. Qualquer ágio que surja na transação é testado anualmente para avaliação de perda por redução ao valor recuperável.

Ganhos em uma compra vantajosa são reconhecidos imediatamente no resultado.

Os custos da transação são registrados no resultado conforme incorridos, exceto os custos relacionados à emissão de instrumentos de dívida ou patrimônio.

A contraprestação transferida não inclui montantes referentes ao pagamento de relação pré-existentes. Esses montantes são geralmente reconhecidos no resultado do exercício.

Qualquer contraprestação contingente a pagar é mensurada pelo seu valor justo na data de aquisição. Se a contraprestação contingente é classificada como instrumento patrimonial, então não é remensurada e a liquidação é registrada dentro do patrimônio líquido. As demais contraprestações contingentes são registradas ao valor justo em cada data de relatório e as alterações subsequentes ao valor justo são classificadas no resultado do exercício.

##### (ii) Controladas

O Grupo controla uma entidade quando está exposto, ou tem direito, aos retornos variáveis de seu envolvimento com a entidade e tem a capacidade de afetar esses retornos exercendo seu poder sobre a entidade. As demonstrações financeiras das controladas estão incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas a partir da data em que o Grupo obteve o controle até a data em que o controle se encerra.

Nas demonstrações financeiras combinadas, os investimentos nas controladas são reconhecidos utilizando o método de equivalência patrimonial.

**10. Comentários dos diretores / 10.5 - Políticas contábeis críticas****(iii) Participação de acionistas em coligadas**

Os investimentos do Grupo por não-controladores compreendem as participações em controladas e subsidiárias.

As coligadas são as entidades em que o Grupo, direta ou indiretamente, tem influência significativa, mas não controla ou controla conjuntamente, sobre políticas financeiras e operacionais. Uma joint venture é um acordo no qual o Grupo tem controle conjunto, pelo qual o Grupo tem direitos sobre o patrimônio líquido do acordo, em vez de direitos de seus ativos e obrigações para seus passivos.

Esses investimentos são inicialmente reconhecidos a custo, o que inclui os custos de transação. Após o reconhecimento inicial, as demonstrações financeiras incluem a participação do Grupo no lucro ou prejuízo do exercício e outros rendimentos abrangentes da empresa investida até a data em que a influência significativa ou controle conjunto se encerra. Nas demonstrações financeiras combinadas, os investimentos em coligadas também são contabilizadas por esse método.

**(iv) Transações eliminadas na combinação das demonstrações financeiras**

Saldo e transações intra-grupo, e quaisquer receitas ou despesas não realizadas derivadas de transações intra-grupo, são eliminados. Ganhos não realizados oriundos de transações com investidas registradas por equivalência patrimonial são eliminados contra o investimento na proporção da participação do Grupo na investida. Perdas não realizadas são eliminadas da mesma maneira de que os ganhos não realizados, mas somente na extensão em que não haja evidência de perda por redução ao valor recuperável.

**Receitas de contratos com clientes**

As receitas de vendas compreendem o valor justo da contraprestação recebida ou a receber pela prestação de serviços no curso normal das atividades do Grupo. A receita é apresentada líquida dos impostos incidentes, dos abatimentos e dos descontos, quando aplicável.

O CPC 47 / IFRS 15 estabelece uma estrutura abrangente para determinar se e quando uma determinada receita é reconhecida e por quanto a receita é mensurada. Assim, a receita é reconhecida quando o cliente obtém o controle dos bens ou serviços do cliente. Determinar o momento da transferência de controle - em um determinado momento ou ao longo do tempo - requer julgamento.

## 10. Comentários dos diretores / 10.5 - Políticas contábeis críticas

### Receita de serviços

As receitas de serviços do Grupo compreendem toda gestão de e-commerce de seus clientes, incluindo, mas não se limitando à gestão de plataformas, gestão comercial, gestão de carteira de clientes, gestão logística e transporte, gestão do atendimento ao cliente e aos consumidores finais, registro de produtos e produção de conteúdo, gestão de mídia digital e gerenciamento de projetos digitais.

Há principalmente dois fluxos de receita que o Grupo segrega suas receitas: (i) receita de serviços (comissão) relacionados à venda de produtos dos clientes, que podem envolver um ou uma combinação de serviços prestados pelo Grupo, mas sempre vinculados à venda do produto do cliente – a receita mais significativa do Grupo e (ii) receita de outros serviços.

(i) Para a receita de serviços relacionados à venda de produtos de seus clientes, o Grupo atua como um agente nos contratos firmados com seus clientes, nas transações que envolvem a venda de produtos do cliente, conforme CPC 47/IFRS 15. Como resultado da intermediação e prestação dos serviços o Grupo cobra uma comissão. Embora possa envolver serviços combinados, a obrigação de desempenho será cumprida com a venda de mercadorias do cliente, quando o produto do cliente é entregue ao consumidor final e o recebimento deste produto é aceito (em um momento específico – at a point in time).

Principais pontos do contrato: (i) serviços que farão parte do escopo contratado do Cliente, como por exemplo, tecnologia *omnichannel*, *fulfillment* e *fintech*; (ii) a comissão que será cobrada ao aplicar o percentual sobre cada produto vendido no website ao consumidor final. Este percentual varia de acordo com a quantidade de serviços contratados; e (iii) condições de pagamento e transferência de recebimentos dos produtos vendidos (GMV).

(ii) Outros serviços, que não estão vinculados ao serviço de gestão logística e de transportes dos produtos do cliente, são reconhecidos quando o valor de receita pode ser estimado de forma confiável, os prováveis benefícios econômicos associados à transação fluam para o Grupo, e a etapa de conclusão da transação no final do período de relatórios pode ser mensurada de forma confiável, bem como quando seu valor e custos puderem ser mensurados confiavelmente. Os preços dos serviços são estabelecidos com base em ordens de serviços ou contratos. Todos os serviços são prestados em um curto período de tempo, principalmente dentro de um mês.

**10. Comentários dos diretores / 10.6 - Itens relevantes não evidenciados nas DFs****10.6 - Itens relevantes não evidenciados nas demonstrações financeiras**

**(a) Os ativos e passivos detidos pelo emissor, direta ou indiretamente, que não aparecem no seu balanço patrimonial (*off-balance sheet items*), tais como:**

**(i) Arrendamentos mercantis operacionais, ativos e passivos**

Não há arrendamentos mercantis operacionais, ativos ou passivos, não evidenciados nos balanços patrimoniais da Companhia referentes ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2020.

**(ii) Carteiras de recebíveis baixadas sobre as quais a entidade mantenha riscos e responsabilidades, indicando respectivos passivos**

Não há carteiras de recebíveis baixadas sobre as quais a Companhia mantenha riscos e responsabilidades não evidenciados nos balanços patrimoniais da Companhia referentes ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2020.

**(iii) Contratos de futura compra e venda de produtos ou serviços**

Não há contratos de futura compra e venda de produtos ou serviços não evidenciados nos balanços patrimoniais da Companhia referentes ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2020.

**(iv) Contratos de construção não terminada**

Não há contratos de construção não terminada não evidenciados nos balanços patrimoniais da Companhia referentes ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2020.

**(v) Contratos de recebimentos futuros de financiamentos**

Não há contratos de recebimentos futuros de financiamentos não evidenciados nos balanços patrimoniais da Companhia referentes ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2020.

**(b) Outros itens não evidenciados nas demonstrações financeiras**

Não há outros itens não evidenciados nas demonstrações financeiras da Companhia relativas ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2020.

**10. Comentários dos diretores / 10.7 - Coment. s/itens não evidenciados****10.7 - Comentários sobre itens não evidenciados nas demonstrações financeiras**

**(a) Como tais itens alteram ou poderão vir alterar as receitas, as despesas, o resultado operacional, as despesas financeiras ou outros itens das demonstrações financeiras do emissor**

Não aplicável, tendo em vista que não há itens não evidenciados nas demonstrações financeiras da Companhia relativas ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2020.

**(b) Natureza e o propósito da operação**

Não aplicável, tendo em vista que não há itens não evidenciados nas demonstrações financeiras da Companhia relativas ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2020.

**(c) Natureza e montante das obrigações assumidas e dos direitos gerados em favor do emissor em decorrência da operação**

Não aplicável, tendo em vista que não há itens não evidenciados nas demonstrações financeiras da Companhia relativas ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2020.



## 10. Comentários dos diretores / 10.8 - Plano de Negócios

### 10.8 - Plano de Negócios

#### (a) Investimentos

No exercício social findo em 31 de dezembro de 2020, os investimentos na aquisição de imobilizado e ativo intangível somaram R\$42 milhões, conforme demonstrado na tabela abaixo.

R\$ mil, exceto percentuais	Previsão para o exercício social a ser encerrado em 31 de dezembro de 2021	Exercício social findo em 31 de dezembro de 2020	Exercício social findo em 31 de dezembro de 2019	Exercício social findo em 31 de dezembro de 2018	Variação 2020 x 2019	Variação 2019 x 2018
Imobilizado	41.500	11.671	5.721	1.464	104%	291%
Intangível	25.800	30.773	20.563	2.652	50%	675%
<b>Total</b>	<b>67.300</b>	<b>42.444</b>	<b>26.584</b>	<b>4.116</b>	<b>61%</b>	<b>539%</b>

Os investimentos da Companhia são destinados, primordialmente, no aprimoramento de seu ecossistema de soluções digitais. Os investimentos em imobilizados consistem em benfeitorias feitas em infraestrutura, como nossos centros de distribuições e *dark stores*, além de investimentos em máquinas, equipamentos, computadores, móveis e utensílios, fundamentais para a operação da Companhia. Ainda, os investimentos em intangíveis são destinados, principalmente, ao desenvolvimento de novos *features* para nossa plataforma e R&D de softwares. Neste sentido, os Diretores da Companhia esclarecem que a maior parte do plano de investimentos da Companhia para o exercício social corrente inclui a expansão e melhoria de ativos imobilizados e intangíveis.

As fontes de financiamento para os investimentos nos três últimos exercícios sociais foram suportadas principalmente pelo caixa aportado por investidores financeiros (capital próprio), geração de caixa e, sempre que necessário, por meio de empréstimos e financiamentos (capital de terceiros).

Para o exercício social corrente, as principais fontes de financiamento serão os recursos captados com a oferta pública inicial de ações de sua emissão ("IPO").

A Companhia pretende utilizar os recursos líquidos provenientes do IPO, caso efetivado, da seguinte forma, conforme estimativas abaixo:

- (i) R\$528 milhões, ou 64,09% do volume captado, será destinado para aquisições estratégicas a fim de expandir a atual oferta tecnológica e logística.
- (ii) R\$246 milhões, ou 29,83% do volume captado, será destinado em investimentos em Capex, R&D e em despesas comerciais visando acelerar o crescimento orgânico da Companhia.
- (iii) R\$50 milhões, ou 6,07% do volume captado, será destinado ao pagamento de dívidas contraídas pela Companhia.

A efetiva aplicação dos recursos captados por meio do IPO depende de diversos fatores que a Companhia não pode garantir que virão a se concretizar, dentre os quais as condições de mercado então vigentes, e se baseia em suas análises, estimativas e perspectivas atuais sobre eventos futuros e tendências. Alterações nesses e em outros fatores podem obrigar a Companhia a rever a destinação dos recursos líquidos do IPO quando de sua efetiva utilização.

#### (ii) Fontes de financiamento dos investimentos

Os investimentos da Companhia são suportados principalmente pelo caixa aportado por investidores financeiros, geração de caixa e, sempre que necessário, por meio de empréstimos e financiamentos junto à terceiros.

Para os investimentos previstos e descritos no item (i) acima, a Companhia pretende utilizar os recursos provenientes do IPO como fonte principal de financiamento.

**10. Comentários dos diretores / 10.8 - Plano de Negócios****(iii) Desinvestimentos relevantes em andamento e desinvestimentos previstos**

Não aplicável, tendo em vista que a Companhia não possui desinvestimentos relevantes em andamento ou previstos.

**(b) Desde que já divulgada, indicar a aquisição de plantas, equipamentos, patentes ou outros ativos que devam influenciar materialmente a capacidade produtiva do emissor**

Não aplicável, tendo em vista que não houve a aquisição de quaisquer plantas, equipamentos ou outros ativos que possam influenciar de maneira significativa a capacidade produtiva da Companhia.

**(c) Novos produtos e serviços****(i) Descrição das pesquisas em andamento já divulgadas**

Não aplicável, tendo em vista que a Companhia não possui novos produtos e serviços.

**(ii) Montantes totais gastos pelo emissor em pesquisas para desenvolvimentos de novos produtos ou serviços**

Não aplicável, tendo em vista que a Companhia não possui novos produtos e serviços.

**(iii) Projetos em desenvolvimento já divulgados**

Não aplicável, tendo em vista que a Companhia não possui novos produtos e serviços.

**(iv) Montantes totais gastos pelo emissor no desenvolvimento de novos produtos ou serviços**

Não aplicável, tendo em vista que a Companhia não possui novos produtos e serviços.

## 10. Comentários dos diretores / 10.9 - Outros fatores com influência relevante

### 10.9 - Outros fatores com influência relevante

#### Impactos da COVID-19 em nossas atividades

No final de 2019, a COVID-19 foi detectada pela primeira vez em Wuhan, China. Em 11 de março de 2020, a Organização Mundial da Saúde declarou a COVID-19 como uma pandemia em decorrência de sua disseminação global. A pandemia da COVID-19 resultou em incertezas macroeconômicas, volatilidade e alterações significativas no mercado, incluindo no setor da Companhia. Em resposta à pandemia da COVID-19, muitos governos implementaram políticas destinadas a impedir ou retardar a propagação da COVID-19, incluindo restrições à circulação de pessoas e medidas de distanciamento social, que podem continuar por um período significativo. Além disso, vários países que inicialmente conseguiram controlar a transmissão da doença estão passando por uma segunda onda de contágio, o que pode resultar em restrições adicionais às atividades econômicas e em incerteza por períodos prolongados.

A pandemia da COVID-19 também resultou em volatilidade substancial nos maiores mercados financeiros e indicadores econômicos no mundo e no Brasil, incluindo taxas de câmbio, taxas de juros e spreads de crédito. Por exemplo, em decorrência do aumento da volatilidade, as negociações na B3 foram interrompidas por *circuit breakers* oito vezes em março de 2020 e o valor dos ativos na bolsa foi afetado adversamente. As preocupações do mercado podem resultar em diminuição da liquidez e do acesso a financiamentos nos mercados local e internacional, o que pode afetar a Companhia de maneira significativamente adversa.

As medidas adotadas por autoridades governamentais em todo o mundo, incluindo o Brasil, para estabilizar os mercados e apoiar o crescimento econômico podem não ser suficientes para controlar o aumento da volatilidade ou evitar reduções severas nas atividades econômicas. Além disso, as medidas de distanciamento social impostas por autoridades governamentais para controlar a pandemia da COVID-19 causaram redução acentuada e, em certos casos, suspensão das atividades de empresas em diversos setores com os quais a Companhia faz negócios, incluindo seus fornecedores. No Brasil, tais medidas foram aplicadas de modo geral nas esferas estadual ou municipal, e espera-se que determinado grau de restrições permaneça em vigor, com a possibilidade de retomada de restrições adicionais no futuro próximo. Essas políticas e medidas impactaram a confiança e o comportamento do consumidor e o comportamento da população em geral, bem como a demanda por produtos e serviços. Essas medidas também resultaram em diminuição e, em certos casos, em suspensão das atividades de empresas em diversos setores.

Contudo, nossas operações, bem como as operações das sociedades direta ou indiretamente controladas por nós, não foram adversamente afetados pela pandemia. A receita líquida da Companhia cresceu 73% no exercício social findo em 31 de dezembro de 2020 comparado com o exercício social findo em 31 de dezembro de 2019, em decorrência do aumento das vendas pelo *e-commerce*. O isolamento social recomendado, o fechamento compulsório de lojas e a consequente redução do consumo em lojas físicas, aconteceu de forma mais evidente a partir de abril de 2020, e contribuiu para impulsionar as vendas online, alavancando, assim, a receita da Companhia e a quantidade de usuários dos serviços de *e-commerce*. Os impactos decorrentes do surto da COVID-19 são contínuos e, portanto, avaliaremos a evolução dos efeitos da atual pandemia em nossas receitas, ativos, resultados, negócios e perspectivas, incluindo qualquer possível alteração na nossa capacidade de continuar operando nossos negócios. As nossas análises serão realizadas em linha com o Ofício Circular CVM/SNC/SEP nº 02/2020, emitido pela Comissão de Valores Mobiliários em 10 de março de 2020, que orienta os administradores e auditores independentes de companhias abertas a considerarem cuidadosamente os impactos da COVID-19 em seus negócios e reportarem nas demonstrações financeiras os principais riscos e incertezas advindos dessa análise, em consonância com as normas contábeis aplicáveis.

Do ponto de vista gerencial, adotamos medidas de distanciamento social e prevenção com nossos colaboradores. As atividades administrativas da Companhia estão ocorrendo em regime de home-office, revezamento e banco de horas desde março de 2020, e adotamos medidas de isolamento, reforço de equipamentos de proteção individual e testes para as equipes da operação como medidas para reduzir os riscos de disseminação da COVID-19 e dos impactos desta em nossos negócios.

## 10. Comentários dos diretores / 10.9 - Outros fatores com influência relevante

Estamos monitorando os desdobramentos da pandemia em razão da disseminação global da COVID-19, com o objetivo de preservar a nossa segurança, de nossos funcionários, fornecedores e clientes, bem como mapeando os reflexos da pandemia em nossos negócios. Não temos como prever quando as medidas de distanciamento social deixarão de ser necessárias, e, em nosso entendimento, o retorno às atividades administrativas nos escritórios, deverá acontecer de forma gradual, uma vez que tais medidas de distanciamento social sejam reduzidas e, gradualmente, se tornem inexistentes. Até o momento, as atuais restrições não causaram prejuízos à operação da Companhia ou à sua geração de receitas.

### Medidas adotadas pela Companhia

Com a finalidade de garantir a integridade de nossos funcionários, e também de nossas operações, a Companhia estabeleceu diversas medidas preventivas para reduzir os riscos oriundos da pandemia de COVID-19 e reduzir os riscos para a operação. Estas medidas seguem detalhadas abaixo:

- Todos os colaboradores do escritório e do *call center* passaram a trabalhar no modelo de Home Office a partir do dia 16 de março de 2020, sem data prevista para retorno ao escritório;
- Colaboradores da logística, onde a necessidade de manuseio dos produtos e mercadorias exige presença física, passaram a seguir um detalhado protocolo de segurança;
- A Companhia disponibilizou álcool em gel em todas as salas e corredores tanto no CD como nos escritórios da Infracommerce;
- Foram instalados equipamentos para medição de temperatura de todos os profissionais antes de entrar no CD e no escritório;
- A Companhia instruiu que seus colaboradores não visitem o escritório exceto em caso estritamente necessário;
- A Companhia intensificou a atividade de limpeza do escritório e CD, mesmo com a redução do número de colaboradores, sempre com utilização de álcool em diversos formatos para garantir a higienização máxima das instalações.

Adicionalmente, apoiamos diversas instituições no enfrentamento à pandemia, e lideramos iniciativas com impacto na comunidade, como desenvolvimento pro-bono de um site para a CUFA (Central Única das Favelas), que serviu como canal digital para arrecadação de doações; doamos alimentos e materiais de higiene; e transportamos máscaras com custo reduzido de logística. No âmbito interno, promovemos ações como contratação de médico e técnico de enfermagem para os funcionários de Embu, melhoramos a rede credenciada oferecida pelo plano de saúde, fornecemos máscaras e álcool gel, facilitamos que cada colaborador em home office equipasse seu local de trabalho por meio de compra subsidiada ou empréstimo de equipamentos, contratamos serviço online de apoio psicológico e atividade física.

Além dessas medidas de curto prazo, a Companhia, considerando os Ofícios Circulares da CVM/SNC 02 e 03/2020, analisou os principais riscos e incertezas advindos pela COVID-19, frente às suas demonstrações financeiras combinadas. Abaixo elencamos as principais análises realizadas:

- *Risco de continuidade operacional:* A Companhia não identificou elementos que configurem em risco de continuidade operacional.

## 10. Comentários dos diretores / 10.9 - Outros fatores com influência relevante

- *Contas a receber de clientes e provisão para perda esperada de créditos:* As contas a receber da Companhia decorrente das vendas de produtos por *e-commerce* estão representadas principalmente por vendas financiadas por meio de operadoras de cartões de crédito. A Administração considera o risco de inadimplência baixo, pois nas vendas ao consumidor final é procedimento adotado pela Companhia processar os pedidos de vendas, somente após a aprovação e/ou confirmação do pagamento pelas operadoras de cartões de crédito ou quitação dos boletos bancários.
- *Risco de perda por realização dos estoques:* A Companhia não possui risco Estoque, pois o saldo de estoques/mercadorias refere-se aos compromissos que a Companhia tem com os fornecedores nas transações de venda em que atua como agente da transação. Estes estoques ficam em nosso poder para simples comercialização, cabendo ao fornecedor disponibilizar as quantidades a serem comercializadas, conforme seu plano estratégico de vendas.
- *Redução ao valor recuperável de ativos não financeiros – “impairment”:* A Companhia não identificou indicativos de impairment no exercício social findo em 31 de dezembro de 2020.

### Demonstrações Financeiras Combinadas

As demonstrações financeiras combinadas da Infracommerce CXAAS S.A. (“Infracommerce” ou “Companhia”) para os exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2018, 2019 e 2020 são utilizadas como base para este Formulário de Referência, visto que contemplam, além da própria Companhia, todas as empresas que estavam sob controle comum nos respectivos períodos, quais sejam: Infracommerce Ltd., Infracommerce LLC, Infracommerce Holding LLC, Infracommerce Negócios e Soluções em Internet Ltda., Inframedia Soluções em Informática Ltda. – EPP, Infracommerce Varejo e Distribuição Digital Ltda., Infracommerce Negocios y Soluciones en Internet MX, Infrashop Negócios e Soluções em Internet Ltda., Finago Administração de Pagamentos Ltda., Pier 8 Serviços de Varejo Ltda., Armazéns Gerais Furusho & Salzano Ltda. e New Retail Limited (todas em conjunto com a Companhia, o que denominamos de “Grupo”), e possuem o objetivo de fornecer, por meio de uma única demonstração financeira, informações relativas à totalidade das atividades do Grupo, independentemente da disposição de sua estrutura societária durante os respectivos períodos.

Em 15 de setembro de 2020, a Companhia foi constituída, com o objetivo de ser a *holding* não-operacional consolidadora do resultado de todo o Grupo. Anteriormente, a Infracommerce Ltd., localizada nas Ilhas Cayman, operava como uma *holding* não-operacional para as empresas do Grupo. Na mesma data, a subsidiária direta da Infracommerce Ltd., denominada Infracommerce LLC, cedeu para a Companhia 100% dos investimentos nas sociedades: (i) Infracommerce Negócios e Soluções em Internet Ltda.; (ii) Inframedia Soluções em Informática Ltda – EPP; (iii) Infracommerce Varejo e Distribuição Digital Ltda; (iv) Infracommerce Negocios y Soluciones en Internet MX; (v) Infrashop Negócios e Soluções em Internet Ltda; (vi) Finago Administração de Pagamentos Ltda; e (vii) New Retail Limited. Em 19 de fevereiro de 2021, como passo seguinte, a Companhia realizou a incorporação de sua controladora direta Infracommerce LLC e, ato contínuo, a incorporação de sua controladora indireta Infracommerce Ltd., tendo sido ambas as sociedades extintas, passando a ser, portanto, a *holding* do Grupo. Após a operação, as ações de emissão da Companhia foram entregues aos respectivos acionistas da Infracommerce Ltd., em quantidade igual à anteriormente detida pela Infracommerce LLC na Companhia, distribuída entre eles na proporção de suas respectivas participações anteriormente detidas no capital social da Infracommerce Ltd. Dessa forma, apresentar neste Formulário de Referência as informações financeiras decorrentes das demonstrações financeiras combinadas reflete a melhor informação para o investidor e o mercado sobre as atividades do Grupo para os respectivos períodos.

Para mais informações sobre a reorganização societária mencionada acima, ver item 15.7 deste Formulário de Referência.