

Índice

5. Gerenciamento de riscos e controles internos

5.1 - Descrição - Gerenciamento de riscos	1
5.2 - Descrição - Gerenciamento de riscos de mercado	6
5.3 - Descrição - Controles Internos	8
5.4 - Programa de Integridade	12
5.5 - Alterações significativas	15
5.6 - Outras inf. relev. - Gerenciamento de riscos e controles internos	16

10. Comentários dos diretores

10.1 - Condições financeiras/patrimoniais	17
10.2 - Resultado operacional e financeiro	37
10.3 - Efeitos relevantes nas DFs	40
10.4 - Mudanças práticas cont./Ressalvas e ênfases	41
10.5 - Políticas contábeis críticas	43
10.6 - Itens relevantes não evidenciados nas DFs	45
10.7 - Coment. s/itens não evidenciados	46
10.8 - Plano de Negócios	47
10.9 - Outros fatores com influência relevante	49

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 reunião realizada em 04 de dezembro de 2019, os membros do nosso Conselho de Administração deliberaram pela aprovação da nossa política de gerenciamento de riscos ("Política de Gerenciamento de Riscos"), com o objetivo de controlar ou mitigar os riscos aos quais estamos expostos. A Política de Gerenciamento de Riscos é aplicável a nós e às nossas controladas.

O inteiro teor de nossa Política de Gerenciamento de Riscos pode ser acessado no nosso site de relações com investidores (ri.locaweb.com.br) e no site da CVM (www.cvm.gov.br).

b. *objetos e estratégias da política de gerenciamento de riscos*

Nossa Política de Gerenciamento de Riscos tem por objetivo estabelecer os princípios, diretrizes e responsabilidades gerais a serem observados no processo de identificação, avaliação, direcionamento, monitoramento e comunicação dos riscos aos quais nós estamos ou podemos ficar expostos na busca do cumprimento de nossos objetivos e estratégias ("Gerenciamento de Riscos"), visando reduzir a probabilidade de incidência de tais riscos e seus impactos de perdas, com a consequente criação de valor e preservação da longevidade dos nossos negócios.

i. *riscos para os quais se busca proteção*

Buscamos proteção para os riscos que podem causar impactos negativos para nós (Companhia e controladas), sendo os principais riscos classificados da seguinte forma:

Riscos operacionais e tecnológicos: são riscos decorrentes de falhas, erros, deficiências e/ou inadequações de processos internos, de gestão de pessoas e de ambiente tecnológico, incluindo ataques cibernéticos, vazamento de dados/informações pessoais, roubo/vazamento de informações estratégicas (envio de arquivos confidenciais por via digital ou telefônica), acesso inadequado a ativos e recursos de TI, acesso remoto inseguro e interrupção dos sistemas, ou, ainda, riscos oriundos de eventos externos e que podem afetar a operação de nossos negócios. Inclui risco jurídico associado à inadequação ou deficiência em contratos firmados por nós, ao descumprimento de dispositivos legais e ao pagamento de indenizações por danos a terceiros decorrentes das atividades que desenvolvemos.

Riscos financeiros: são riscos decorrentes de efeitos não esperados no cenário econômico, que afetam as receitas das contratações de nossos produtos e serviços, tais como: mudança de câmbio, taxas de juros e inflação. Os riscos financeiros também englobam os riscos de liquidez e de crédito causados por falhas de cliente ou contraparte de um instrumento financeiro em cumprir com suas obrigações contratuais, que podem ocorrer principalmente no caso de recebíveis originados por clientes e por aplicações financeiras.

Riscos de compliance: são riscos causados pela falha no cumprimento de leis, regras, regulamentos e de nossos códigos e políticas internas, e também dos códigos, políticas e regras de clientes ou de fornecedores com os quais nos relacionamos, ou pela existência de processos em aberto ou processos futuros que podem resultar em perda financeira.

Riscos estratégicos: são os riscos que podem impedir ou afetar o atingimento ou implementação de nossas decisões estratégicas e dos resultados pretendidos para os nossos negócios.

Riscos regulatórios: são os riscos resultantes de modificações nas regulamentações e ações de órgãos reguladores, seja em âmbito internacional ou nacional, que podem resultar na crescente pressão competitiva e afetar significativamente a administração eficiente dos nossos negócios.

Riscos corporativos: são os principais riscos de cunho estratégico, operacional, financeiro, regulatório, de mercado, de mão de obra, políticos, socioambientais, que podem impactar as atividades ou o atendimento de nossos objetivos.

Riscos de imagem: são riscos resultantes da ocorrência de evento, geralmente ocasionado por

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

outros riscos listados acima e neste Formulário de Referência, nas seções 4.1 e 4.2, que podem causar danos à nossa reputação, imagem, credibilidade e/ou marcas, inclusive em razão de publicidade negativa, independentemente de sua veracidade.

ii. instrumentos utilizados para a proteção

Identificamos e tratamos os riscos aos quais estamos expostos com o intuito de mitigá-los e mantê-los em um nível aceitável, típico de atividade empresarial e intrínseco aos seus negócios.

O principal instrumento utilizado no processo de Gerenciamento de Riscos é a “Matriz de Risco”, ferramenta por meio da qual se busca indicar graficamente, os riscos: (i) de baixa probabilidade e baixo impacto; (ii) de baixa probabilidade e alto impacto; (iii) de alta probabilidade e baixo impacto; e, por fim (iv) de alta probabilidade e alto impacto, auxiliando nos processos decisórios e na definição do nosso apetite a risco. Com base no monitoramento da Matriz de Risco, buscamos implementar nossos procedimentos internos de gerenciamento de riscos, com o intuito de minimizar os seus efeitos e assegurar o cumprimento de nossos fundamentos corporativos, princípios e valores empresariais.

Além da Matriz de Risco, são utilizados mecanismos de comunicação, treinamento, monitoramento, auditoria, testes de conformidade, canal de denúncias, dentre outros, com o intuito de nos proteger e proteger nossos colaboradores de riscos identificados durante o processo de Gerenciamento de Riscos. Detalhes sobre procedimentos e mecanismos aplicáveis à identificação e tratamento de riscos estão previstos no item “iii” a seguir e na seção 5.3 deste Formulário de Referência.

Também possuímos códigos e políticas internas que recomendam e estabelecem procedimentos e condutas que devem ser observados por nossos administradores, colaboradores, consultores e terceiros com os quais mantemos relacionamento comercial com o intuito de minimizar nossa exposição aos riscos previstos no item “i” acima.

iii. a estrutura organizacional de gerenciamento de riscos

Durante o processo de Gerenciamento de Riscos, o Conselho de Administração e os comitês não estatutários (Comitê de Auditoria, Comitê de Ética e Comitê de Segurança da Informação), possuem atribuições distintas e devem atuar de maneira integrada, conforme competências abaixo estabelecidas. Outros comitês de assessoramento estatutários ou não poderão ser criados com o objetivo de contribuir para o monitoramento e eficiência dos mecanismos e procedimentos de Gerenciamento de Riscos.

- O nosso Conselho de Administração, dentre outras atribuições:
 - (i) aprova Política de gerenciamento Riscos e suas revisões futuras;
 - (ii) estabelece as diretrizes gerais das estratégias de gerenciamento de riscos;
 - (iii) avalia e aprova a Matriz de Riscos;
 - (iv) acompanha e direciona o desenvolvimento de uma sólida estrutura de gerenciamento de riscos, dando apoio em caso de necessidade aos respectivos comitês que integram as atividades de Gerenciamento de Riscos;
 - (v) supervisiona as atividades do processo de gerenciamento de riscos executadas por nós;
 - (vi) avalia a adequação da estrutura (recursos humanos, financeiros e sistemas) destinada ao processo de gerenciamento de riscos;
 - (vii) define o nosso apetite a riscos;
 - (viii) acompanha a evolução do gerenciamento de riscos por meio do nosso enquadramento aos limites estabelecidos; e
 - (ix) monitora os Comitês de Auditoria, de Segurança da Informação e de Ética, bem

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

como quaisquer outros comitês de assessoramento estatutários ou não, acaso existentes, e define as decisões a serem tomadas nos casos de conflitos e impasses, casos tais comitês não cheguem a uma decisão final sobre determinado tema.

- O nosso Comitê de Auditoria, dentre outras atribuições:
 - (i) avalia e monitora nossa exposição aos riscos que possam afetar a continuidade de nossos negócios; supervisiona as atividades das nossas Áreas Financeira, Controladoria e Contábil, avaliando as informações trimestrais, demonstrações intermediárias e demonstrações financeiras;
 - (ii) opina na contratação e destituição dos serviços de auditoria independente;
 - (iii) avalia a efetividade do nosso modelo de gerenciamento de riscos e sugere soluções de aprimoramento de seus processos ao Conselho de Administração, quando necessário, apontando as causas e responsabilidades;
 - (iv) recomenda ao Conselho de Administração a revisão ou a implementação de alterações, priorizações e inclusões na Matriz de Riscos, na distribuição de competências, nas categorias de riscos, e nos nossos processos internos de gerenciamento de riscos;
 - (v) assessora o Conselho de Administração na avaliação de políticas, limites e planos de ação relacionados ao gerenciamento de riscos;
 - (vi) avalia e monitora o cumprimento e a efetividade da Política de Gerenciamento de Riscos e recomenda correções ou aprimoramentos necessários ao Conselho de Administração; e
 - (vii) recebe e trata informações acerca do descumprimento de dispositivos legais e normativos aplicáveis a nós, além de regulamentos e códigos internos.

O Comitê de Auditoria é vinculado ao Conselho de Administração da Companhia, sendo que possui autonomia operacional e orçamento próprio aprovado pelo Conselho de Administração, destinado a cobrar despesas com seu funcionamento.

Em atendimento ao Regulamento do Novo Mercado, o Comitê de Auditoria possui regimento interno próprio, aprovado pelo Conselho de Administração, que prevê o detalhamento de suas funções e procedimentos operacionais.

- O nosso Comitê de Ética, dentre outras atribuições:
 - (i) desenvolve e gere políticas e normas internas de conduta e integridade, a fim de padronizar procedimentos e orientações existentes nas diferentes áreas e atender às legislações vigentes, bem como assegurar a conformidade com leis, regulamentos internos, políticas e procedimentos, conforme aplicável;
 - (ii) desenvolve e implementa estrutura de controles internos que permita compreender os principais riscos decorrentes de fatores internos e externos relacionados a questões éticas e de integridade, com vista a assegurar que sejam identificados, avaliados, monitorados, controlados e testados de forma tempestiva e eficiente;
 - (iii) monitora e responde às demandas provenientes do nosso canal de denúncia e endereça eventuais questões ao Comitê de Auditoria ou, em casos de extrema relevância, ao Conselho de Administração; e
 - (iv) observa, avalia e recomenda a segregação de funções, de modo a eliminar atribuições de responsabilidades conflitantes, assim como reduzir e monitorar, com a devida independência, potenciais conflitos de interesse existentes nas ou entre as nossas áreas de negócios.
- O Comitê de Segurança da Informação, dentre outras atribuições:

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

- (i) discute e propõe projetos, iniciativas e demandas relacionadas ao Gerenciamento de Riscos no tocante às questões envolvendo riscos tecnológicos e de segurança da informação;
- (ii) assegura a conformidade com leis, regulamentos internos, políticas e procedimentos aplicáveis a matérias relacionadas à segurança da informação;
- (iii) desenvolve e gere políticas e normas internas a fim de padronizar procedimentos e orientações existentes nas diferentes áreas, visando evitar riscos tecnológicos e resguardar a segurança da informação;
- (iv) promove a estrutura de controles internos que permitem compreender os principais riscos decorrentes de fatores internos e externos, com vista a assegurar que sejam identificados, avaliados, monitorados, controlados e testados de forma eficiente;
- (v) monitora os controles associados aos principais riscos no tocante a questões envolvendo riscos tecnológicos e de segurança da informação;
- (vi) mantém sistemas e rotinas de controles internos alinhados com as melhores práticas de mercado, bem como revisões periódicas e atualizações, para que eventuais deficiências sejam pronta e integralmente corrigidas; e
- (vi) implementa ações contínuas para garantir a conformidade e a operacionalização efetiva dos processos relacionados às áreas de tecnologia e de segurança da informação.

Nossa estrutura organizacional de processos de gerenciamento de riscos e de controles internos utiliza como parâmetro as diretrizes estabelecidas pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa - IBGC e pelo Comitê de Organizações Patrocinadoras da Comissão *Treadway* (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*)-COSO, especialmente no que diz respeito ao fluxo de identificação, avaliação, implementação e monitoramento dos riscos aos quais estamos expostos, conforme processo abaixo:

- **Ambiente Interno:** o ambiente interno inclui a estrutura organizacional, os recursos humanos e físicos, a cultura e os nossos valores, sendo considerado a base para todos os demais componentes da estrutura de controles, estabelecendo a forma, o gerenciamento, o monitoramento e a disciplina dos administradores e demais colaboradores alocados fisicamente em nossas dependências, em relação à estrutura de controles internos.
- **Fixação de Objetivos:** os objetivos devem ser estabelecidos antes da identificação das situações em potencial que poderão afetar sua realização. O Gerenciamento de Riscos envolve a adoção, pela nossa Administração, de processos que visam estabelecer o alinhamento entre os objetivos fixados e a nossa missão, levando-se em consideração sua disposição para um determinado apetite a risco.
- **Identificação de Eventos:** após a fixação dos objetivos, devem ser identificados os eventos que podem prejudicar a realização destes objetivos. Durante o processo de identificação de eventos, estes poderão ser classificados como riscos, oportunidades, ou ambos. A identificação das ocorrências que podem impactar adversamente nossos objetivos pode ser realizada de diversas formas, dentre as quais se destacam: (i) realização de auditorias internas periódicas; (ii) comunicações realizadas por colaboradores; (iii) alertas emitidos pelos sistemas de monitoramento; (iv) contatos de clientes relatando algum problema em seus produtos ou serviços; e/ou (v) denúncias realizadas pelo canal externo próprio para esse fim.
- **Avaliação de Riscos:** os riscos identificados são analisados com a finalidade de determinar a forma como serão administrados e, então, devem ser associados aos objetivos que podem influenciar. Avaliam-se os riscos considerando seus efeitos inerentes e residuais, bem como sua probabilidade de ocorrência e os impactos que podem causar a nós, nossos *stakeholders* e terceiros. Os riscos são identificados e avaliados de acordo com a probabilidade de ocorrência e seu impacto sobre nossos negócios, inclusive, sobre a nossa imagem e reputação. Cada decisão leva em consideração os benefícios, os aspectos

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

negativos e os riscos atrelados, mensurando a relação entre impacto e mitigação, para desenvolver planos de contingência e de continuidade adequados aos nossos negócios. Desta forma, os riscos identificados são classificados utilizando-se a Matriz de Riscos (mencionada no item “ii” acima), de acordo com o grau de relevância envolvido.

- **Resposta a Risco**: após a identificação e avaliação dos riscos, devem ser avaliadas as possíveis respostas aos referidos riscos: evitar, aceitar, reduzir ou compartilhar. O tratamento conferido a cada um dos riscos identificados deve levar em consideração um conjunto de ações destinadas a alinhar os riscos às respectivas tolerâncias e disposição para tais riscos.
- **Atividades de Controle**: são os procedimentos estabelecidos e implementados para assegurar que as respostas aos riscos identificados sejam executadas de forma tempestiva e eficiente.
- **Informações e Comunicações**: a comunicação eficaz é aquela que flui na organização em todas as direções, no tocante ao Gerenciamento de Riscos, de modo que nossos colaboradores recebam informações claras e precisas quanto às suas funções e responsabilidades.
- **Monitoramento**: o monitoramento é realizado por meio de atividades gerenciais contínuas, avaliações independentes ou uma combinação desses dois procedimentos.

c. a adequação da estrutura operacional e de controles internos para verificação da efetividade da política adotada

Com base nas informações descritas nesta seção 5.1, entendemos que nossa estrutura operacional e de controles internos para verificação da efetividade de nossa Política de Gerenciamento de Riscos é adequada.

Conforme mencionado no item anterior, a nossa estrutura organizacional de processos de Gerenciamento de Riscos e de controles internos é baseada em parâmetro as diretrizes estabelecidas pelo IBGC e pelo COSO, especialmente no que diz respeito ao fluxo de identificação, avaliação, implementação e monitoramento dos riscos aos quais estamos expostos.

A adequação da estrutura operacional e de controles internos é objeto de monitoramento e reavaliação com o objetivo de se verificar: (i) se a Política de Gerenciamento de Riscos, assim como nossos demais códigos e políticas, estão sendo efetivamente adotados; e (ii) eventuais necessidades de revisões ou melhorias.

Nosso Comitê de Auditoria, cuja criação foi aprovada por deliberação do nosso Conselho de Administração em 04 de dezembro de 2019 ("Comitê de Auditoria"), deve: (i) supervisionar, de maneira contínua e sistemática, os procedimentos de identificação de riscos, bem como nossos sistemas de controles internos; (ii) monitorar a qualidade e integridade dos relatórios financeiros; (iii) garantir o cumprimento das normas legais, estatutárias e regulatória; e (iv) fiscalizar a atividade dos auditores independentes. Na execução de suas atribuições e responsabilidades, o Comitê de Auditoria deverá manter relacionamento efetivo com nossa Administração, com os auditores e internos e, caso instalado, com o Conselho Fiscal.

O nosso Conselho de Administração acredita que o nosso Comitê de Auditoria possui estrutura e orçamento considerados suficientes para cumprimento de seus deveres e atribuições, conforme avaliação realizada pelo menos anualmente pelo órgão, nos termos do Regulamento do Novo Mercado.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.2 - Descrição - Gerenciamento de riscos de mercado**5.2 - Descrição da política de gerenciamento de riscos de mercado****a. *Política formalizada de gerenciamento de riscos de mercado***

Os riscos de mercado para os quais buscamos proteção são gerenciados por uma estrutura composta pela Diretoria Financeira, pela Presidência, pelo Comitê de Auditoria e pelo Conselho de Administração, a depender da grandeza do risco mapeado e dos enquadramentos das soluções para mitigação dos riscos. Entretanto, não há uma política específica que trata de gerenciamento de riscos de mercado formalizada, sendo que as práticas que adotamos são entendidas como suficientes para gerenciamento de nossos riscos de mercado. Adicionalmente, aplica-se ao gerenciamento de riscos de mercado a Política de Gerenciamento de Riscos mencionada na seção 5.1 acima, no que couber.

b. *objetivos e estratégias da política de gerenciamento de riscos de mercado*

Aplicam-se ao gerenciamento de riscos do mercado os mesmos princípios, diretrizes e responsabilidades detalhados para fins de Gerenciamento de Riscos (conforme definição constante da seção 5.1 "b" acima).

i. *riscos para os quais se busca proteção*

Estamos expostos a riscos de mercado resultantes do curso normal de nossas atividades, dentre os quais estão incluídos os riscos mencionados na seção 4.2 deste Formulário de Referência, tais como: riscos cambiais, de taxa de juros e de liquidez.

Cabe a nossa Diretoria Financeira gerir e identificar os riscos de mercado aos quais estamos expostos.

ii. *instrumentos utilizados para a proteção (hedge)*

É previsto o uso de Contratos a Termo (NDF), SWAP de taxa de câmbio e fundos cambiais para fins de hedge.

Quando efetivadas, todas as contratações de instrumentos financeiros derivativos têm o objetivo de proteção de risco cambial associados a passivos de empréstimos e fornecedores estrangeiros. Não há, portanto, instrumentos financeiros derivativos com propósito de especulação.

Em 31 de dezembro de 2019, mantínhamos contratos de swap de taxa de câmbio com valor nominal total de R\$87,8 milhões que prevê que recebamos uma taxa variável vinculada à variação do dólar norte-americano e pague uma taxa na variação do Certificado de Depósito Interbancário (CDI) sobre o valor nominal.

Entendemos que os controles internos com relação aos nossos instrumentos derivativos são adequados para controlar os riscos associados a cada estratégia de atuação no mercado e os resultados por nós obtidos. No caso de utilização destas operações, elas são conduzidas dentro das orientações estabelecidas por nosso Conselho de Administração e conforme nossas práticas e políticas.

iii. *parâmetros utilizados para o gerenciamento desses riscos*

O gerenciamento dos riscos de mercado se dá pelo monitoramento da exposição dos passivos a moedas estrangeiras, índice de alavancagem, concentração de aplicações por instituição financeira, cronograma de liquidez de aplicações associado às previsões de fluxo de caixa e acompanhamento das perspectivas macroeconômicas como curva futura de dólar, cupom cambial, juros futuros e conjuntura político-econômica.

iv. *se a Companhia opera instrumentos financeiros com objetivos diversos de proteção patrimonial (hedge) e quais são esses objetivos.*

É vedada a utilização de derivativos para fins diferentes da proteção patrimonial.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.2 - Descrição - Gerenciamento de riscos de mercado**v. *estrutura organizacional de controle de gerenciamento de riscos de mercado***

Compõem a estrutura de gerenciamento de riscos de mercado: a Diretoria Financeira, a Presidência, o Comitê de Auditoria e o Conselho de Administração, a depender da grandeza do risco mapeado e os enquadramentos das soluções para mitigação dos riscos propostas no contexto da política estabelecida.

c. *adequação da estrutura operacional e controles internos para verificação da efetividade da política adotada*

A política de gerenciamento de riscos de mercado é verificada periodicamente por meio da divulgação dos devidos índices financeiros à Diretoria, ao Comitê de Auditoria e ao Conselho de Administração. Aplica-se a esse item “c” os comentários constantes do item “c” da seção 5.1 acima, no que couber.

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

Estamos alinhados às melhores práticas de controles internos, bem como atestamos o correto funcionamento do ambiente de nossos controles, os quais estão de acordo com a complexidade dos nossos negócios e visam garantir as boas práticas de governança, mercado e atendimento às legislações e regulamentos aplicável, sempre zelando pela qualidade e integridade dos relatórios financeiros, pela adequação e eficácia dos nossos controles internos.

O registro das nossas operações é efetuado por meio de um sistema integrado de gestão empresarial e planejamento de recurso corporativo transacional, que nos possibilita integrar todos os nossos dados e processos em um único sistema. Ademais, o monitoramento dos saldos financeiros é realizado diariamente pela área de Finanças, que é responsável por controlar todas as nossas movimentações financeiras e reportá-las à alta administração. A área de Controladoria e Finanças também avalia a razoabilidade dos saldos de todas as movimentações financeiras e, em hipótese de discrepâncias relevantes, justificativas e ajustes são solicitados às respectivas áreas. Ademais, a área de Controladoria também realiza a análise das variações das contas patrimoniais e de resultado. Todas as variações significativas das contas patrimoniais e de resultado são analisadas para checagem da coerência das justificativas e, caso haja quaisquer falhas identificadas, essas são corrigidas por meio da aplicação de planos de ação com o objetivo de garantir sua correta execução no encerramento do exercício e evitar recorrências.

b. estruturas organizacionais envolvidas

A estrutura de controles internos da Companhia é assim segmentada:

- O nosso Conselho de Administração, dentre outras atribuições:
 - (i) aprova Política de gerenciamento Riscos e suas revisões futuras;
 - (ii) estabelece as diretrizes gerais das estratégias de gerenciamento de riscos;
 - (iii) avalia e aprova a Matriz de Riscos;
 - (iv) acompanha e direciona o desenvolvimento de uma sólida estrutura de gerenciamento de riscos, dando apoio em caso de necessidade aos respectivos comitês que integram as atividades de Gerenciamento de Riscos;
 - (v) supervisiona as atividades do processo de gerenciamento de riscos executados por nós;
 - (vi) avalia a adequação da estrutura (recursos humanos, financeiros e sistemas) destinada ao processo de gerenciamento de riscos;
 - (vii) aprova as atribuições e orçamentos da Área de Auditoria Interna, quando aplicável;
 - (viii) define o nosso apetite a riscos;
 - (ix) acompanha a evolução do gerenciamento de riscos por meio do nosso enquadramento aos limites estabelecidos; e
 - (ix) monitora os Comitês de Auditoria, de Segurança da Informação e de Ética, bem como quaisquer outros comitês de assessoramento estatutários ou não, acaso existentes, e define as decisões a serem tomadas nos casos de conflitos e impasses, casos tais comitês não cheguem a uma decisão final sobre determinado tema.

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

- O nosso **Comitê de Auditoria**, dentre outras atribuições:

- (i) avalia e monitora nossa exposição aos riscos que possam afetar a continuidade de nossos negócios; supervisiona as atividades da Área de Auditoria Interna ou da Auditoria Externa contratada, conforme aplicável, assim como das nossas Áreas Financeira, Controladoria e Contábil, avaliando as informações trimestrais, demonstrações intermediárias e demonstrações financeiras;

- (ii) opina na contratação e destituição dos serviços de auditoria independente;

- (iii) avalia a efetividade do nosso modelo de gerenciamento de riscos e sugere soluções de aprimoramento de seus processos ao Conselho de Administração, quando necessário, apontando as causas e responsabilidades;

- (iv) recomenda ao Conselho de Administração a revisão ou a implementação de alterações, prioridades e inclusões na Matriz de Riscos, na distribuição de competências, nas categorias de riscos, e nos nossos processos internos de gerenciamento de riscos;

- (v) assessora o Conselho de Administração na avaliação de políticas, limites e planos de ação relacionados ao gerenciamento de riscos;

- (vi) avalia e monitora o cumprimento e a efetividade da Política de Gerenciamento de Riscos e recomenda correções ou aprimoramentos necessários ao Conselho de Administração, assim como avalia a adequação da estrutura e orçamento da Área de Auditoria Interna, quando aplicável; e

- (vii) recebe e trata informações acerca do descumprimento de dispositivos legais e normativos aplicáveis a nós, além de regulamentos e códigos internos.

O Comitê de Auditoria é vinculado ao Conselho de Administração da Companhia, sendo que possui autonomia operacional e orçamento próprio aprovado pelo Conselho de Administração, destinado a cobrir despesas com seu funcionamento.

Em atendimento ao Regulamento do Novo Mercado, o Comitê de Auditoria possui regimento interno próprio, aprovado pelo Conselho de Administração, que prevê o detalhadamente de suas funções e procedimentos operacionais.

- O nosso **Comitê de Ética**, dentre outras atribuições:

- (i) desenvolve e gere políticas e normas internas de conduta e integridade, a fim de padronizar procedimentos e orientações existentes nas diferentes áreas e atender às legislações vigentes, bem como assegurar a conformidade com leis, regulamentos internos, políticas e procedimentos, conforme aplicável;

- (ii) desenvolve e implementa estrutura de controles internos que permita compreender os principais riscos decorrentes de fatores internos e externos relacionados a questões éticas e de integridade, com vista a assegurar que sejam identificados, avaliados, monitorados, controlados e testados de forma tempestiva e eficiente;

- (iii) monitora e responde às demandas provenientes do nosso canal de denúncia e endereça eventuais questões ao Comitê de Auditoria ou, em casos de extrema relevância, ao Conselho de Administração; e

- (iv) observa, avalia e recomenda a segregação de funções, de modo a eliminar atribuições de responsabilidades conflitantes, assim como reduzir e monitorar, com a devida independência, potenciais conflitos de interesse existentes nas ou entre as nossas áreas de negócios.

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

- **O Comitê de Segurança da Informação**, dentre outras atribuições:
 - (i) discute e propõe projetos, iniciativas e demandas relacionadas ao Gerenciamento de Riscos no tocante às questões envolvendo riscos tecnológicos e de segurança da informação;
 - (ii) assegura a conformidade com leis, regulamentos internos, políticas e procedimentos aplicáveis a matérias relacionadas à segurança da informação;
 - (iii) desenvolve e gere políticas e normas internas a fim de padronizar procedimentos e orientações existentes nas diferentes áreas, visando evitar riscos tecnológicos e resguardar a segurança à informação;
 - (iv) promove a estrutura de controles internos que permitem compreender os principais riscos decorrentes de fatores internos e externos, com vista a assegurar que sejam identificados, avaliados, monitorados, controlados e testados de forma eficiente;
 - (v) monitora os controles associados aos principais riscos no tocante a questões envolvendo riscos tecnológicos e de segurança da informação;
 - (vi) mantém sistemas e rotinas de controles internos alinhados com as melhores práticas de mercado, bem como revisões periódicas e atualizações, para que eventuais deficiências sejam pronta e integralmente corrigidas; e
 - (vi) implementa ações contínuas para garantir a conformidade e a operacionalização efetiva dos processos relacionados às áreas de tecnologia e de segurança da informação.

Além do Conselho de Administração e de seus comitês de assessoramento, as áreas jurídica, financeira e de controladoria da Companhia, com o apoio das áreas de negócio, exercem funções de *compliance*, controles internos e riscos corporativos. As funções desempenhadas por tais áreas seguem as diretrizes definidas em nossa política de Gerenciamento de Riscos, nosso Código de Ética e Conduta e nas demais políticas da Companhia, de modo a zelar pelo cumprimento de tais políticas e código tanto por nossos administradores, funcionários e demais colaboradores, quanto por terceiros que mantêm contratos com a Companhia. Violações às políticas e códigos da Companhia que sejam constatadas pelas áreas jurídica, financeira e de controladoria da Companhia no âmbito do exercício de funções de *compliance*, controles internos e riscos corporativos, devem ser imediatamente comunicadas ao Conselho de Administração, diretamente ou por meio do Comitê de Auditoria.

c. forma de supervisão da eficiência dos controles internos pela administração da Companhia, indicando o cargo das pessoas responsáveis pelo referido acompanhamento

O processo de controle interno relativo à elaboração das nossas demonstrações financeiras e práticas contábeis adotadas por nós está descrito no item 5.3.a deste formulário de referência.

Em cumprimento ao disposto no Art. 23, Parágrafo Único, do Regulamento do Novo Mercado da B3, em alternativa à constituição de área própria de Auditoria Interna, o Conselho de Administração da Companhia, em reunião realizada em 13 de janeiro de 2020, autorizou a contratação, pela Diretoria, de auditor independente registrado na CVM, Magalhães Andrade Auditores Independentes, para realizar auditoria de nossos controles internos, sendo também responsável pela avaliação, independente e objetiva, da qualidade e eficácia dos processos de gerenciamento de nossos riscos e do ambiente de nossos controles internos.

A Auditoria Interna juntamente com as áreas responsáveis e a Diretoria Financeira tem como responsabilidade gerar relatório que apresenta as recomendações de melhoria dos principais pontos de controle levantados, o plano de ação para melhoria dos pontos de controle, o(s) responsável (eis) pela implementação do plano e o prazo para sua implementação. Como são muitos trabalhos em diversas áreas da Empresa são vários os responsáveis pelo cumprimento do plano de ação. Em qualquer caso, a Diretoria da área auditada toma conhecimento dos pontos de controle levantados no relatório de Auditoria Interna e acompanha a sua execução de forma a garantir a sua efetividade com o apoio da Diretoria Financeira.

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

A Auditoria Interna apresenta ao Conselho de Administração e ao Comitê de Auditoria periodicamente um resumo dos relatórios mais relevantes com a informação dos riscos, do ambiente geral de controle e a possibilidade de perdas. Além do relatório da Auditoria Interna, os auditores independentes emitem um relatório com sua opinião sobre a adequação das demonstrações financeiras anuais preparadas pela Diretoria Financeira e outro relatório contendo as recomendações de melhorias acerca do ambiente de controles internos da companhia destinado a aprimorar os procedimentos contábeis e o sistema de controle interno.

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

No processo de avaliação de riscos, segundo as normas de auditoria, o auditor independente considera os controles internos relevantes para a elaboração e adequada apresentação das demonstrações financeiras, com o objetivo de planejar os procedimentos de auditoria que sejam apropriados nas circunstâncias, mas não para fins de expressar uma opinião específica sobre a eficácia dos controles internos da Companhia.

O relatório de recomendações dos auditores independentes sobre os controles internos relativo ao exercício encerrado em 31 de dezembro de 2019 contém identificação de duas deficiências significativas nos controles internos da Companhia, conforme transcrito abaixo:

1. Conciliação dos saldos de Contas a receber e Serviços a prestar

O auditor independente identificou que no decorrer do exercício findo em 31 de dezembro de 2019 não foi preparada a reconciliação tempestiva do saldo contábil de Contas a receber e de Serviços a prestar. Na data das demonstrações financeiras foram identificadas divergências significativas nas conciliações dos suportes analíticos que geraram ajustes contábeis que foram corrigidos.

2. Controles gerais de TI (ITGC) – E-Commerce

O auditor independente identificou que os controles gerais de TI para os sistemas utilizados no segmento E-Commerce são ineficazes, principalmente, pelo fato desses sistemas terem sido desenvolvidos internamente e haver problemas de segregação de função, dado que os desenvolvedores possuem as maiores atribuições no processo sem o devido monitoramento.

e. comentários dos diretores sobre as deficiências apontadas no relatório circunstanciado preparado pelo auditor independente e sobre as medidas corretivas adotadas

Os diretores da Companhia informam que foram implementados pela Companhia controles compensatórios que mitigam impactos de eventuais falhas nos controles, reduzindo o risco de impactos relevantes nas demonstrações financeiras da Companhia.

Em relação às deficiências significativas indicadas no item 5.3.d(1), a Companhia trabalhou em controles complementares para que as diferenças fossem sanadas e a reformulação sistêmica foi endereçada. As divergências nessas rubricas foram corrigidas para seus devidos períodos de competência e as demonstrações financeiras da Companhia foram reapresentadas.

E em relação à deficiência significativa indicada no item 5.3.d(2) acima, a Companhia desenvolveu controles complementares para conciliar a Receita, os Recebimentos a Repassar e o Contas a Receber, a fim de mitigar os riscos apontados, e estão sendo implantadas melhorias nos sistemas atuais, bem como a contratação de soluções adicionais.

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

5.4 - Programa de Integridade

a. regras, políticas, procedimentos ou práticas adotadas pela Companhia, voltadas para a prevenção, detecção e remediação de fraudes e ilícitos praticados contra a administração pública, identificando, em caso positivo

Em 04 de dezembro de 2019, nosso Conselho de Administração deliberou pela aprovação do nosso Código de Ética e Conduta ("Código de Ética"), que estabelece, dentre outros, exemplos de atos que devem ser praticados no tocante à prevenção de fraudes e práticas ilícitas contra a administração pública, cujas relações deverão ser sempre pautadas pela honestidade, boas práticas de mercado e pelo estrito cumprimento de todas as legislações e normas vigentes. Além do Código de Ética, questões de fraudes e atos ilícitos praticados contra a administração pública também são tratadas pela Política de Gerenciamento de Riscos e por nossas demais políticas, conforme descrito no item "i" a seguir. Práticas fraudulentas e ilícitas, apesar de não aceitáveis, em caso de ocorrência deverão ser imediatamente delatadas através do nosso canal de denúncias (mencionado na seção 5.3 acima).

O inteiro teor do nosso Código de Ética pode ser acessado no nosso site de relações com investidores (ri.locaweb.com.br) e no site da CVM (www.cvm.gov.br).

i. Os principais mecanismos e procedimentos de integridade adotados e sua adequação ao perfil e riscos identificados pela Companhia, informando com que frequência os riscos são reavaliados e as políticas, procedimentos e as práticas são adaptadas

Além do Código de Ética e da Política de Gerenciamento de Riscos, em reunião realizada em 04 de dezembro de 2019, os membros do nosso Conselho de Administração aprovaram as seguintes políticas e regimentos internos: (i) política de divulgação de atos ou fatos relevantes ("Política de Divulgação"); (ii) política de negociação de valores mobiliários ("Política de Negociação"); (iii) política de transações com partes relacionadas ("Política de Transações com Partes Relacionadas"); (iv) política de remuneração dos membros do Conselho de Administração, da Diretoria, do Conselho Fiscal e dos Comitês de Assessoramento ("Política de Remuneração"); (v) política de indicação dos membros do Conselho de Administração, da Diretoria, do Conselho Fiscal e dos Comitês de Assessoramento ("Política de Indicação"); (vi) regimento interno do Conselho de Administração ("Regimento Interno do Conselho de Administração"); e (vii) regimento interno do Comitê de Auditoria ("Regimento Interno do Comitê de Auditoria") (sendo a Política de Divulgação, a Política de Negociação, a Política de Gerenciamento de Riscos, a Política de Transações com Partes Relacionadas, a Política de Remuneração, a Política de Indicação, o Código de Ética, o Regimento Interno do Conselho de Administração e o Regimento Interno do Comitê de Auditoria, em conjunto, definidos como "Políticas de Governança Corporativa").

As Políticas de Governança estabelecem padrões de conduta, regras internas para alinhamento com os nossos valores, procedimentos e práticas para adequação ao perfil e riscos que identificamos, frequência de avaliação e demais assuntos relacionados. O inteiro teor das Políticas de Governança Corporativa pode ser acessado no nosso site de relações com investidores (ri.locaweb.com.br) e no site da CVM (www.cvm.gov.br).

Possuímos, ainda, comitês de assessoramento não estatutários: (a) Comitê de Auditoria; (b) Comitê de Segurança da Informação; e (c) Comitê de Ética, aos quais competem, dentre outros, monitorar e avaliar as políticas, procedimentos e as práticas de Gerenciamento de Riscos da Companhia voltados para questões relativas a integridade, fraudes e atos ilícitos contra a administração pública.

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 da Companhia que se reportam, e os mecanismos de garantia da independência de seus dirigentes, se existentes

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

Possuímos um Comitê de Ética responsável por promover os princípios do Código de Ética e por supervisionar a sua aplicação. O Comitê de Ética é o responsável pela proposição de ações quanto à disseminação e cumprimento do nosso Código de Ética, de modo a assegurar a sua eficácia e efetividade, bem como também avaliar casos que deverão ser submetidos à análise do nosso Diretor-Presidente. Caso não esteja instalado, cabe ao Diretor de Recursos Humanos a propositura de tais medidas necessárias.

iii. Se a Companhia possui código de ética ou de conduta formalmente aprovado

Adotamos um Código de Ética que foi devidamente aprovado em Reunião do Conselho de Administração realizada em 4 de dezembro de 2019. O Código de Ética define o propósito, visão e valores da nossa Companhia, as diretrizes de comportamento esperadas por parte de nossos colaboradores nas suas relações internas e com clientes, fornecedores, parceiros de negócios, com a comunidade e com órgãos públicos em geral.

O inteiro teor do nosso Código de Ética pode ser acessado no nosso site de relações com investidores (ri.locaweb.com.br) e no site da CVM (www.cvm.gov.br).

• 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

As disposições do nosso Código de Ética se aplicam, irrestritamente, a todos os colaboradores e administradores da Companhia. Os preceitos estabelecidos devem ser observados em todas as relações profissionais mantidas com clientes, fornecedores, parceiros de negócios, com a comunidade e com órgãos públicos em geral. Além disso, o nosso Código de Ética estabelece que os princípios éticos e padrões de conduta previstos no documento devem ser observados por todos os nossos fornecedores, clientes e parceiros.

• 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

Realizamos treinamentos periódicos a todas as pessoas que mantêm vínculo estatutário ou empregatício com a nossa Companhia, a fim de recordar as normas e princípios do nosso Código de Ética, além de esclarecer eventuais questionamentos.

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

O nosso Código de Ética prevê a adoção de medidas disciplinares em caso de violações. Essas medidas podem ser: (i) suspensão; (ii) desligamento; (iii) encerramento da relação contratual; ou (iv) propositura de ações judiciais.

b. canal de denúncia da Companhia, indicando, em caso positivo

Disponibilizamos canal para comunicação de denúncias de quaisquer comportamentos não éticos, violações à legislação, à regulação e a quaisquer de nossas políticas, códigos e regimentos internos. Nosso canal de denúncias é disponibilizado aos nossos colaboradores e quaisquer terceiros, admitindo-se denúncias anônimas. O canal de denúncias pode ser acessado no seguinte endereço eletrônico: <https://canalconfidencial.com.br/locaweb/#home>.

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

O canal de denúncias é operado por empresa terceirizada (ICTS Protiviti). Todas as denúncias são tratadas com o sigilo e as respectivas informações são acessadas apenas pelas pessoas envolvidas no processo de investigação, cujo processo varia conforme seu grau de criticidade de forma a prevenir que nenhuma conclusão seja tomada precipitadamente, sem que os fatos e as circunstâncias tenham sido objetivamente investigados e avaliados.

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

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

O canal de denúncias está aberto para o recebimento de denúncias de terceiros.

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

Não toleramos qualquer forma de retaliação contra indivíduos que realizaram denúncias de boa-fé e comprometemo-nos a proteger sua identidade, caso assim o denunciante prefira. O canal de denúncias não solicita os dados pessoais do denunciante, e pode ocultar as informações do relato recebido para quem irá realizar a apuração, de modo que se mantenha o anonimato.

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

O órgão responsável pela apuração de denúncias é o nosso Comitê de Ética. Eventuais investigações internas serão conduzidas pela Área de Auditoria Interna ou da Auditoria Externa contratada, conforme aplicável, sob a supervisão e orientação do Comitê de Ética, sendo os resultados de tais investigações reportados ao Comitê de Ética, que analisará e deliberará sobre as denúncias recebidas considerando-se o seu grau de criticidade, sempre zelando pelo sigilo e, importância dada a respectiva denúncia.

As denúncias relativas a questões contábeis e fiscais, bem como denúncias que envolverem membros da administração da Companhia (conselheiros e diretores) também deverão ser reportadas ao Comitê de Auditoria da nossa Companhia, que acompanhará e oferecerá suporte às decisões do Comitê de Ética nessas situações.

c. procedimentos adotados pela Companhia em processos de fusão, aquisição e reestruturações societárias visando à identificação de vulnerabilidades e de risco de práticas irregulares nas pessoas jurídicas envolvidas

Observamos todos os procedimentos e dispositivos previstos na legislação e regulamentação societária aplicável, quando da realização de processos de fusão, aquisição e reestruturação societária nos envolvendo. Adicionalmente, adotamos como prática a contratação de assessores legais externos para nos auxiliar no processo e realizar a auditoria legal, que inclui áreas como as de direito civil, contratual, regulatória, *compliance*, trabalhista, tributária, dentre outras, nos casos em que a operação societária envolve sociedade não integrante do grupo a que pertencemos.

d. caso a Companhia 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 a Companhia não adotou controles nesse sentido.

Não aplicável, tendo em vista que adotamos regras, políticas, procedimentos e práticas para prevenção, detecção e remediação de fraudes e ilícitos praticados contra a Administração Pública.

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

5.5 – Alterações Significativas

No último exercício social não houve alterações significativas.

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

5.6 – Outras Informações relevantes

Na data deste Formulário de Referência, todas as informações relevantes em relação a esta Seção 5 foram disponibilizadas nos itens acima.

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

10.1 - Condições financeiras e patrimoniais gerais

Os diretores da Companhia apresentam neste item 10 do Formulário de Referência informações que visam permitir aos investidores e ao mercado em geral analisar a situação da Companhia pela perspectiva da Administração. Os diretores da Companhia discorrem, dentre outros aspectos, sobre fatos, tendências, compromissos ou eventos importantes que, impactam ou poderiam impactar as condições financeiras e patrimoniais da Companhia. As análises foram construídas com base nas demonstrações financeiras consolidadas da Companhia.

Os termos “AH” e “AV” nas colunas de determinadas tabelas no item 10 deste formulário de referência significam “Análise Horizontal” e “Análise Vertical”, respectivamente. A Análise Horizontal compara índices ou itens da mesma rubrica, em nossas demonstrações financeiras ao longo de um período. A Análise Vertical representa o percentual de uma linha em relação à receita operacional líquida para os exercícios/períodos em análise, ou em relação ao total do ativo total e/ou total do passivo e patrimônio líquido nas datas aplicáveis.

a. *Condições Financeiras e Patrimoniais Gerais*

Entendemos 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, são suficientes para atender o financiamento de suas atividades e cobrir sua necessidade de recursos para execução do seu plano de negócios.

Em 30 de setembro de 2020, o índice de endividamento total da Companhia era de 0,9x (representado por passivo circulante acrescido de passivo não circulante e dividido pelo patrimônio líquido), em 31 de dezembro de 2019, era de 4,8x. A redução do índice de endividamento em 30 de setembro de 2020, em relação ao apresentado em 31 de dezembro de 2019, deveu-se, principalmente, ao aumento de capital referente a emissão primária de ações da Companhia através de sua oferta inicial de ações, aumentando assim o patrimônio líquido da Companhia.

Em 31 de dezembro de 2019, o índice de endividamento total da Companhia era de 4,8x (representado por passivo circulante acrescido de passivo não circulante e dividido pelo patrimônio líquido), em comparação com 31 de dezembro de 2018 que era de 3,5x. O aumento do índice de endividamento em 31 de dezembro de 2019, em relação ao apresentado em 31 de dezembro de 2018, deveu-se, principalmente, a (i) à adoção do CPC 06 (R2)/IFRS 16 a partir de 1º de janeiro de 2019, que ocasionou o reconhecimento de passivo de arrendamento no montante de R\$70,2 milhões em 31 de dezembro de 2019, detalhado no item 10.4 abaixo; (ii) aumento de R\$34,0 milhões em empréstimos e financiamentos, em razão da realização de novas captações para fortalecimento do caixa e ajuste na estrutura de capital da Companhia, conforme detalhada no item 10.1(f) abaixo; (iii) aumento de R\$52,0 milhões no saldo de recebimentos a repassar em função do crescimento da operação de pagamentos; parcialmente compensado pelo (iv) aumento de R\$27,2 milhões no patrimônio líquido, reflexo, principalmente, do lucro líquido do exercício e do ágio na emissão de ações conforme explicado no item 10.1(h) abaixo.

Adicionalmente, em 30 de setembro de 2020, a posição de caixa e equivalentes de caixa e aplicação financeira restrita da Companhia era de R\$520,4 milhões, aumento de R\$485,1 milhões em relação a 31 de dezembro de 2019 quando totalizava R\$35,3 milhões, e o caixa líquido (representado pela soma dos empréstimos e financiamentos, passivo de arrendamento e instrumentos financeiros derivativos passivos menos caixa e equivalentes de caixa, aplicação financeira restrita e instrumentos financeiros derivativos ativos) totalizava R\$378,2 milhões, com um índice de dívida líquida sobre o patrimônio líquido de 0,58x.

Em 31 de dezembro de 2019, a posição de caixa e equivalentes de caixa e aplicação financeira restrita da Companhia era de R\$35,3 milhões, aumento de R\$9,8 milhões em relação a 31 de dezembro de 2018 quando totalizava R\$25,5 milhões, e a dívida líquida (representada pela soma dos empréstimos e financiamentos, passivo de arrendamento e instrumentos financeiros derivativos passivos menos caixa e equivalentes de caixa, aplicação financeira restrita e instrumentos financeiros derivativos ativos) totalizava R\$146,5 milhões.

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

Em 31 de dezembro de 2018, a posição de caixa e equivalentes de caixa mais aplicação financeira restrita era de R\$25,5 milhões e a dívida líquida totalizava R\$51,5 milhões, com um índice de dívida líquida sobre o patrimônio líquido de 0,8x. Em 31 de dezembro de 2017, o índice de endividamento total (representado pela soma do passivo circulante e não circulante dividido pelo patrimônio líquido) era de 3,8x. Na mesma data, a posição de caixa e equivalentes de caixa mais aplicação financeira restrita era de R\$41,0 milhões e a dívida líquida totalizava R\$26,7 milhões, com um índice de dívida líquida sobre o patrimônio líquido de 0,5x. O aumento do índice de endividamento entre os exercícios encerrados em 31 de dezembro de 2017 e 2018 reflete (i) aumento de R\$24,7 milhões no saldo de dívida líquida, em razão de empréstimos e financiamentos tomados no decorrer do exercício de 2018, para melhoria da estrutura de capital da Companhia; (ii) aumento de R\$10,5 milhões no Patrimônio Líquido, reflexo da redução de prejuízo acumulados e aumento do capital social.

b. Estrutura de Capital e possibilidade de resgate de ações ou quotas, indicando:

Em 30 de setembro de 2020, o patrimônio líquido da Companhia totalizava R\$657,1 milhões, a dívida bruta (representada pelo total de empréstimos e financiamentos e passivo de arrendamento) era de R\$169,5 milhões e o saldo de caixa e equivalente de caixa acrescidos da aplicação financeira restrita era de R\$520,4 milhões e o caixa líquido era de R\$378,2 milhões.

Em 31 de dezembro de 2019, o patrimônio líquido da Companhia totalizava R\$88,3 milhões, a dívida bruta (representada pelo total de empréstimos e financiamentos e passivo de arrendamento) era de R\$186,7 milhões e o saldo de caixa e equivalente de caixa acrescidos da aplicação financeira restrita era de R\$35,3 milhões e a dívida líquida era de R\$146,5 milhões.

Em 31 de dezembro de 2018, o patrimônio líquido totalizava R\$61,1 milhões, a dívida bruta R\$82,5 milhões e o saldo de caixa e equivalente de caixa acrescidos de aplicação financeira restrita era de R\$25,5 milhões e a dívida líquida era de R\$51,5 milhões.

Em 31 de dezembro de 2017, o patrimônio líquido da Companhia totalizava R\$50,6 milhões, a dívida bruta R\$68,1 milhões e o caixa e equivalentes de caixa acrescidos da aplicação financeira restrita era de R\$41,0 milhões, e a dívida líquida era de R\$26,7 milhões.

(em milhares de Reais)	Em 30 de setembro de 2020	Em 31 de dezembro de 2019	Em 31 de dezembro de 2018	2017
Patrimônio líquido	657.061	88.333	61.087	50.590
Ativo circulante	865.738	176.220	101.993	90.547
Empréstimos e financiamentos e passivo de arrendamento	169.514	186.731	82.501	68.088
Dívida Líquida (Caixa Líquido) ⁽¹⁾	(378.243)	146.511	51.497	26.749

(1) Dívida líquida (Caixa Líquido) é uma medição não contábil elaborada pela Companhia e definida como o total dos empréstimos e financiamentos, passivo de arrendamento e instrumentos financeiros derivativos passivos menos caixa e equivalentes de caixa, aplicação financeira restrita e instrumentos financeiros derivativos ativos. A Dívida Líquida (Caixa Líquido) não é uma medida de desempenho financeiro, liquidez ou endividamento reconhecida pelas práticas contábeis adotadas no Brasil nem pelas Normas Internacionais de Relatório Financeiro – International Financial Reporting Standards (IFRS), emitidas pelo International Accounting Standard Board (IASB) e não possuem significado padrão. Outras empresas podem calcular a Dívida Líquida de maneira diferente ao calculado pela Companhia. Para mais informações, ver item 3.2 deste Formulário de Referência.

Os lucros líquidos constantes apresentado pela Companhia a partir do exercício social de 2017 fizeram com que o patrimônio líquido da Companhia aumentasse período após período conforme demonstrado no item 10.1(a) deste Formulário de Referência.

A tabela abaixo apresenta a estrutura de capital da Companhia medida pela relação entre os passivos circulante e não circulante e o patrimônio líquido nas datas indicadas:

(em milhares de Reais, exceto percentual)	Em 30 de setembro de 2020	Em 31 de dezembro de 2019	Em 31 de dezembro de 2018	2017
Capital de terceiros (passivo circulante + passivo não circulante) (A)	560.879	425.680	215.249	190.904
Capital próprio (patrimônio líquido) (B)	657.061	88.333	61.087	50.590
Capital total (A + B)	1.217.940	514.013	276.336	241.494
Percentual de capital de terceiros	46,1%	82,8%	77,9%	79,1%
Percentual de capital próprio	53,9%	17,2%	22,1%	20,9%

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

c. Capacidade de pagamento em relação aos compromissos financeiros assumidos

Entendemos que a Companhia apresenta condições financeiras suficientes para cumprir com seus compromissos financeiros assumidos. Os índices de liquidez geral (representado pelo total do ativo (menos imobilizado, ativo de direito de uso e ativo intangível) dividido pelo total do passivo e de liquidez corrente (representado pelo ativo circulante dividido pelo passivo circulante) da Companhia no período de nove meses findo em 30 de setembro de 2020 eram de 1,6x e 2,1x, respectivamente. Em 30 de setembro de 2020, a Companhia possuía um caixa líquido de R\$378,2 milhões. Nesta data, a Companhia não possui nenhum contrato de financiamento cujo desembolso não tenha sido realizado integralmente.

Adicionalmente, acreditamos que o relacionamento da Companhia com instituições financeiras lhe permite o acesso a linhas de créditos adicionais, antecipação de recebíveis e ingresso no mercado de capitais brasileiro, na hipótese de haver necessidade.

(em milhares de Reais)	Em 30 de setembro de 2020	Em 31 de dezembro de		
		2019	2018	2017
Dívida Bruta ⁽¹⁾	169.514	186.731	82.501	68.088

(1) Dívida Bruta: representa a soma de empréstimos e financiamentos e do passivo de arrendamento a partir de 1º de janeiro de 2019 devido à adoção do CPC 06-R2/IFRS 16.

d. Fontes de financiamento para capital de giro e para investimentos em ativos não-circulantes utilizadas

Nos três últimos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2019, 2018 e 2017 e no período de nove meses findo em 30 de setembro de 2020, as principais fontes de financiamento da Companhia foram: (i) fluxo de caixa gerado por suas atividades operacionais e a captação de recursos obtidos no IPO; (ii) endividamento bancário de curto, médio e longo prazos. Esses financiamentos são utilizados pela Companhia principalmente para cobrir custos, despesas e investimentos relacionados a: (i) operações referentes às suas atividades e negócios, (ii) aquisições de empresas ou ativos e (iii) exigências de pagamento de seu endividamento.

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 vencimento da dívida financeira e, conseqüentemente, 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, não vislumbramos 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 poderá realizar antecipação de recebíveis e/ou captar recursos junto ao mercado de capitais brasileiro e/ou instituições financeiras no Brasil e no exterior.

Adicionalmente, informamos que no item 10.1(f) deste Formulário de Referência estão descritas as principais linhas de financiamentos contraídas pela Companhia de acordo com as suas respectivas características.

f. Níveis de endividamento e as características de tais dívidas

Em 30 de setembro de 2020, a Companhia possuía cinco contratos financeiros relevantes, celebrados com instituições financeiras, dentre elas: o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES, o Banco Bradesco S.A., FINEP, o Banco Santander e Citibank, entre outros menos relevantes. Em 30 de setembro de 2020, o nosso caixa líquido era de R\$378,2 milhões.

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

Em 31 de dezembro de 2019, a Companhia possuía seis contratos financeiros relevantes, celebrados com instituições financeiras, dentre elas: o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES, o Banco Bradesco S.A., FINEP, o Banco Santander e Citibank, entre outros menos relevantes. Em 31 de dezembro de 2019, a nossa dívida líquida era de R\$146,5 milhões.

(em milhares de Reais, exceto índices)	30/09/2020	31/12/2019	31/12/2018	31/12/2017
Dívida Líquida (Caixa Líquido) ⁽¹⁾	(378.243)	146.511	51.497	26.749
Despesa financeira	52.176	35.424	25.133	22.072
EBITDA Ajustado ⁽²⁾	92.974	110.858	78.999	72.265
Dívida Líquida/ EBITDA Ajustado	(4,1)x	1,3x	0,7x	0,4x
Despesa Financeira /EBITDA Ajustado	0,6x	0,3x	0,3x	0,3x

⁽¹⁾ Dívida Líquida (Caixa Líquido) – refere-se ao total dos empréstimos e financiamentos, passivo de arrendamento e instrumentos financeiros derivativos passivos menos caixa e equivalentes de caixa, aplicação financeira restrita e instrumentos financeiros derivativos ativos. A Dívida Líquida (Caixa Líquido) não é uma medida de desempenho financeiro, liquidez ou endividamento reconhecida pelas práticas contábeis adotadas no Brasil nem pelas Normas Internacionais de Relatório Financeiro – International Financial Reporting Standards (IFRS), emitidas pelo International Accounting Standard Board (IASB) e não possuem significado padrão. Outras empresas podem calcular a Dívida Líquida de maneira diferente ao calculado pela Companhia. Para mais informações, ver item 3.2 deste Formulário de Referência.

⁽²⁾ O EBITDA Ajustado refere-se ao lucro líquido ajustado pelo resultado financeiro, pelo imposto de renda e contribuição social sobre o lucro, pelos custos e despesas de depreciação e amortização, despesas com plano de opção de compra de ações; despesas de relacionados à fusões e aquisições de sociedades; despesas de bônus, consideradas não recorrentes pela Administração da Companhia, receita financeira relativa à derivativos utilizados como instrumento de *hedge* para proteção da variação cambial de passivos operacionais que a Companhia possui em dólares, despesas extraordinárias decorrentes da oferta pública inicial de ações de emissão da Companhia (IPO) finalizada em fevereiro de 2020 e baixa contábil decorrente da alienação do investimento da controlada Eventual. O EBITDA Ajustado não possui significado padrão e a nossa definição de EBITDA Ajustado pode não ser comparável com as definições de EBITDA utilizadas por outras companhias. O EBITDA Ajustado é utilizado por nós como medida adicional de desempenho de nossas operações. O EBITDA Ajustado não é uma medida de desempenho financeiro de acordo com o BR GAAP e IFRS, tampouco deve ser considerado como alternativa ao lucro líquido, como indicador do desempenho operacional, como alternativa ao fluxo de caixa operacional, como indicador de liquidez ou como base para a distribuição de dividendos. Para reconciliação do nosso lucro líquido para o EBITDA Ajustado vide seção 3.2 deste Formulário de Referência.

i. Contratos de empréstimo e financiamento relevantes

Os empréstimos e financiamentos tomados pela Companhia, bem como o saldo de cada um ao final de cada data, estão demonstrados na tabela abaixo:

Modalidade	Encargos	Vencimento	Consolidado	
			30/09/2020	31/12/2019
			(em milhares de Reais)	
FINAME	IPCA + 4,93% a.a.	set/20	-	429
Empréstimo Bancário (US\$ 7.694)	US\$ + 4,31% a.a.	fev/21	8.738	18.887
Financiamento Reembolsável	TJLP + 0,5% a.a.	ago/21	10.434	18.979
Empréstimo Bancário (US\$ 8.091)	US\$ + 5,44% a.a.	fev/22	25.138	26.859
Empréstimo Bancário (US\$ 2.697)	US\$ + 4,77% a.a.	fev/22	8.372	8.947
Empréstimo Bancário (US\$ 10.000)	US\$ + (3M Libor + 1.56%)*1.71 a.a.	jul/22	45.467	40.735
Outros			279	1.677
			98.428	116.513
Passivo circulante			64.412	48.679
Passivo não circulante			34.016	67.834

Detalhamento de cada financiamento:

1) Empréstimo Bancário (US\$7.694) – Cédula de Crédito Bancário (Banco Bradesco) emitida em 05 de março de 2018 no valor de R\$ 25 milhões e com vencimento em fevereiro de 2021. A remuneração é de US\$, acrescido de 4,31% a.a. Em 30 de setembro de 2020, o saldo em aberto dessa cédula era de R\$8,7 milhões.

2) FINEP – Cédula de Crédito Bancário emitida em 31 de julho de 2014 no valor de R\$44.9 milhões e com vencimento em agosto de 2021. A remuneração é de TJLP, acrescido de 0,50% a.a. Em 30 de setembro de 2020, o saldo em aberto dessa cédula era de R\$10,4 milhões.

3) Empréstimo Bancário (US\$8.091) – Cédula de Crédito Bancário (Banco Bradesco) emitida em 18 de fevereiro de 2019 no valor de R\$30 milhões e com vencimento em fevereiro de 2022. A remuneração é de US\$, acrescido de 5,44% a.a. Em 30 de setembro de 2020, o saldo em aberto dessa cédula era de R\$25,1 milhões.

4) Empréstimo Bancário (US\$2.697) – Cédula de Crédito Bancário (Banco Bradesco) emitida em 18 de fevereiro de 2019 no valor de R\$10 milhões e com vencimento em fevereiro de 2022. A

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

remuneração é de US\$, acrescido de 4,77% a.a. Em 30 de setembro de 2020, o saldo em aberto dessa cédula era de R\$8,4 milhões.

5) Empréstimo Bancário (US\$10.000) –Cédula de Crédito Bancário (Banco Citibank) emitida em 03 de julho de 2019 no valor de R\$38.3 milhões e com vencimento em julho de 2022. A remuneração é de US\$, acrescido da taxa Libor de 3 meses + 1,56% vezes 1,71647. Em 30 de setembro de 2020, o saldo em aberto dessa cédula era de R\$45,5 milhões.

6) Além das dívidas expostas acima, em 30 de setembro de 2020, a Companhia possuía R\$0,3 milhão de saldo devedor em aberto com outros bancos.

Abaixo o calendário de amortização da dívida registrada no passivo não circulante em 30 de setembro de 2020:

Calendário de Amortização da Dívida (empréstimos e financiamentos):

		30/09/2020
		(em milhares de R\$)
Passivo circulante		64.412
	2021	24.922
	2022	9.094
Passivo não circulante		34.016
Total		98.428

ii. **Outras relações de longo prazo com instituições financeiras**

A Companhia mantém relações com as outras instituições financeiras do mercado brasileiro e não têm outras transações relevantes de longo prazo com instituições financeiras acima citadas.

Os Diretores da Companhia esclarecem ainda que as atuais relações de longo prazo com instituições financeiras estabelecidas pela Companhia têm suprido adequadamente as necessidades de financiamento na expansão do negócio da Companhia. Para o futuro, possíveis relações com estas e outras instituições financeiras poderão ser desenvolvidas em linha com as estratégias da Companhia.

iii. **Grau de subordinação de dívida**

Nenhuma das dívidas da Companhia existentes em 30 de setembro 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.**

Em 30 de setembro de 2020, a Companhia possuía linhas de crédito com cláusulas restritivas (*covenants*), que serão apurados ao final do exercício.

Os contratos de empréstimos e financiamentos da Companhia que possuem cláusulas restritivas estão listados abaixo:

- 1) Cédula de Crédito Bancário – Empréstimo – 3844, celebrada em fevereiro de 2019 entre a Locaweb e o Banco Bradesco S.A. – *covenant* financeiro a ser observado;
- 2) Cédula de Crédito Bancário – Empréstimo – 4131, celebrada em julho de 2019 entre a Locaweb e o Banco Citibank S.A. – *covenant* financeiro a ser observado;

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

Covenants Financeiros	Limites
Dívida financeira líquida ¹ / EBITDA Ajustado ²	Menor ou igual a 2,0x
Distribuição de dividendos ou Juros Sobre Capital Próprio	Menor ou igual a 40%

(1) Dívida líquida – representa o total dos empréstimos e financiamentos e instrumentos financeiros derivativos passivos menos caixa e equivalentes de caixa, aplicação financeira restrita e instrumentos financeiros derivativos ativos ou passivos.

(2) EBITDA Ajustado – Lucros Antes de Juros, Impostos, Depreciação e Amortização". Também conhecido pelo termo em inglês EBITDA (Earning Before Interests, Taxes, Depreciation and Amortization) ajustado para despesas de M&A, itens não recorrentes e programa de stock option.

g. Limites de utilização dos financiamentos já contratados e percentuais já utilizados

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

h. Alterações significativas em cada item das demonstrações financeiras**DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO****PERÍODO DE NOVE MESES FINDO EM 30 DE SETEMBRO DE 2020 COMPARADO AO PERÍODO DE NOVE MESES FINDO EM 30 DE SETEMBRO DE 2020**

DEMONSTRAÇÕES DO RESULTADO (em R\$ milhares)	30/09/2020	AV	30/09/2019	AV	AH
RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA	348.060	100,0%	280.542	100,0%	24,1%
Custo dos serviços prestados	(203.220)	-58,4%	(164.688)	-58,7%	23,4%
LUCRO BRUTO	144.840	41,6%	115.854	41,3%	25,0%
RECEITAS (DESPESAS) OPERACIONAIS	(111.907)	-32,2%	(77.240)	-27,5%	44,9%
Despesas com vendas	(57.989)	-16,7%	(53.636)	-19,1%	8,1%
Despesas gerais e administrativas	(54.678)	-15,7%	(29.395)	-10,5%	86,0%
Outras receitas operacionais, líquidas	760	0,2%	5.791	2,1%	-86,9%
LUCRO ANTES DO RESULTADO FINANCEIRO, IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL	32.933	9,5%	38.614	13,8%	-14,7%
RESULTADO FINANCEIRO	(9.213)	-2,6%	(21.290)	-7,6%	-56,7%
Receitas financeiras	42.963	12,3%	10.045	3,6%	327,7%
Despesas financeiras	(52.176)	-15,0%	(31.335)	-11,2%	66,5%
LUCRO ANTES DO IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL	23.720	6,8%	17.324	6,2%	36,9%
IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL	(12.939)	-3,7%	(6.192)	-2,2%	109,0%
Correntes	(13.941)	-4,0%	(5.499)	-2,0%	153,5%
Diferidos	1.002	0,3%	(693)	-0,2%	-244,6%
LUCRO LÍQUIDO DO PERÍODO	10.781	3,1%	11.132	4,0%	-3,2%

Receita operacional líquida

A receita operacional líquida no período de nove meses findo em 30 de setembro de 2020 foi de R\$348,1 milhões e R\$280,5 milhões no período de nove meses findo em 30 de setembro de 2019, o que representou um aumento de 24,1%. Este aumento é atribuído principalmente ao (i) crescimento de 65,8% da receita operacional líquida do segmento *Commerce*, que tem demonstrado evolução em todas as suas linhas de negócio: plataforma Tray, plataforma Tray Corp e Yapay; bem como (ii) ao crescimento de 13,2% da receita operacional líquida do segmento *BeOnline/SaaS*, que apresentou crescimento operacional principalmente em suas operações SaaS e foi também impactado positivamente a partir de maio de 2019 pela aquisição da Kinghost.

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

Custo dos serviços prestados

O custo dos serviços prestados no período de nove meses findo em 30 de setembro de 2020 foi de R\$203,2 milhões e R\$164,7 milhões no período de nove meses findo em 30 de setembro de 2019, o que representou um aumento de 23,4%. O custo dos serviços prestados representou 58,4% e 58,7% da receita operacional líquida nos períodos de nove meses findos em 30 de setembro de 2020 e 2019, respectivamente. Esse aumento é principalmente devido ao aumento no custo com pessoal decorrente da aquisição da Kinghost, que possui proporcionalmente uma estrutura de custo com pessoal maior que do resto das operações BeOnline / SaaS e dos impactos referentes à variação cambial no período, uma vez que parte das despesas da Companhia estão atreladas ao dólar.

Receitas (despesas) operacionais

Despesas com vendas

As despesas com vendas, que compreendem as equipes de marketing e vendas bem como serviços dessas mesmas naturezas, no período de nove meses encerrado em 30 de setembro de 2020 totalizaram R\$58,0 milhões e R\$53,6 milhões no período de nove meses findo em 30 de setembro de 2019, o que representou um aumento de 8,1%. As despesas com vendas representaram 16,7% e 19,1% da receita operacional líquida nos períodos findos em 30 de setembro de 2020 e 2019, respectivamente, assim, essa rubrica manteve-se praticamente estável entre os períodos. Esse aumento deve-se principalmente ao reforço de *brand marketing* na controlada Tray.

Despesas gerais e administrativas

As despesas gerais e administrativas, que compreendem as equipes das áreas administrativas como finanças, RH, contabilidade e fiscal, bem como as despesas e serviços terceirizados correlatos a essas áreas, no período findo no período de nove meses findo em 30 de setembro de 2020 totalizaram R\$54,7 milhões e R\$29,4 milhões no mesmo período de 2019, o que representou um aumento de 86,0%. As despesas gerais e administrativas representaram 15,7% e 10,5% da receita operacional líquida nos períodos encerrados em 30 de setembro de 2020 e 2019, respectivamente. Esse aumento deve-se principalmente às despesas relacionadas a abertura de capital da Companhia, incremento despesa com valor justo das opções outorgadas, que foram reforçadas antes da oferta pública inicial de ações da Companhia, visando a retenção dos principais executivos da Companhia pelos próximos quatro anos e aumento nas despesas de depreciação e amortização, com destaque para o amortização de intangíveis identificados quando da aquisições de empresas (KingHost e Delivery Direto).

Outras receitas (despesas) operacionais, líquidas

Outras receitas (despesas) operacionais líquidas, que compreendem despesas e serviços terceirizados, no período de nove meses findo em 30 de setembro de 2020 representou uma receita de R\$0,8 milhão comparativamente a R\$5,8 milhões no mesmo período de 2019, o que representou uma redução de 86,9%. As outras receitas (despesas) operacionais líquidas representaram 0,2% e 2,1% da receita operacional líquida nos períodos de nove meses findos em 30 de 2020 e 2019, respectivamente. Essa redução é atribuída principalmente ao ganho com processo judicial, principalmente, relacionado a causa judicial contra fornecedor e da reversão de passivo relativo à *earn-out* da aquisição da Fbits que impactaram positivamente o resultado do período de nove meses findo em 30 de setembro de 2019.

Lucro antes do resultado financeiro, imposto de renda e contribuição social

Devido aos motivos descritos acima, o lucro antes do resultado financeiro, imposto de renda e contribuição social no período de nove meses encerrado em 30 de setembro de 2020 foi de R\$32,9 milhões e R\$38,6 milhões no período de nove meses encerrado 30 de setembro de 2019, o que representou uma queda de 14,7%. O lucro antes do resultado financeiro, imposto de renda e contribuição social representou 9,5% e 13,8% da receita operacional líquida nos períodos encerrados em 30 de setembro de 2020 e 2019, respectivamente.

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

Resultado financeiro líquido

O resultado financeiro líquido no período de nove meses encerrado em 30 de setembro de 2020 foi uma despesa líquida de R\$9,2 milhões e uma despesa líquida de R\$21,3 milhões no mesmo período de 2019, o que representou uma redução de 56,7%. As despesas financeiras totalizaram R\$52,2 milhões, no período de nove meses encerrado em 30 de setembro de 2020 e R\$31,3 milhões, no mesmo período de 2019, o que representou um aumento de 66,5%. Este aumento é atribuído principalmente ao aumento de despesas de juros em decorrência do maior endividamento da Companhia. As receitas financeiras totalizaram R\$43,0 milhões no período de nove meses encerrado em 30 de setembro de 2020 e R\$10,0 milhões no mesmo período de 2019, o que representou um aumento de 327,7%. Esse aumento decorre, principalmente, do aumento do saldo de caixa e equivalentes de caixa advindo dos recursos líquidos recebidos quando da oferta inicial de ações da Companhia finalizada no início de 2020.

Lucro operacional antes do imposto de renda e contribuição social

Devido aos motivos descritos acima, o lucro operacional antes do imposto de renda e contribuição social no período de nove meses encerrado em 30 de setembro de 2020 foi de R\$23,7 milhões e R\$17,3 milhões no mesmo período de 2019, o que representou um aumento de 36,9%.

Imposto de Renda e Contribuição Social

A despesa de imposto de renda e contribuição social no período de nove meses findo em 30 de setembro de 2020 foi de R\$12,9 milhões e R\$6,2 milhões no período de nove meses findo em 30 de setembro de 2019, o que representou um aumento de 109,0% devido, principalmente, ao aumento do lucro operacional antes do imposto de renda e contribuição social da Companhia.

Vale lembrar que a Companhia se beneficia de certos incentivos fiscais concedidos de acordo com a Lei do Bem para empresas que se dedicam à pesquisa, desenvolvimento e inovação tecnológica. Esses benefícios fiscais incluem depreciação acelerada como consequência de capacidade da Companhia de deduzir os gastos relacionados exclusivamente à inovação e desenvolvimento tecnológico como custo ou despesa operacional no período em que esses gastos são incorridos.

Lucro líquido

Em razão dos motivos descritos acima, o lucro líquido no período de nove meses findo em 30 de setembro de 2020 foi de R\$10,8 milhões e R\$11,1 milhões no período de nove meses findo em 30 de setembro de 2019, o que representou uma queda de 3,2%. O lucro líquido representou 3,1% e 4,0% da receita operacional líquida nos períodos de nove meses findos em 30 de setembro de 2020 e 2019, respectivamente.

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais**EXERCÍCIO SOCIAL ENCERRADO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019 COMPARADO AO EXERCÍCIO SOCIAL ENCERRADO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018**

DEMONSTRAÇÕES DO RESULTADO (em R\$ milhares)	31/12/2019	AV	31/12/2018	AV	AH
RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA	385.717	100,0%	314.983	100,0%	22,5%
Custo dos serviços prestados	(224.396)	-58,2%	(174.489)	-55,4%	28,6%
LUCRO BRUTO	161.321	41,8%	140.494	44,6%	14,8%
RECEITAS (DESPESAS) OPERACIONAIS	(108.378)	-28,1%	(104.142)	-33,1%	4,1%
Despesas com vendas	(70.234)	-18,2%	(62.322)	-19,8%	12,7%
Despesas gerais e administrativas	(44.356)	-11,5%	(41.309)	-13,1%	7,4%
Outras receitas (despesas) operacionais, líquidas	6.212	1,6%	(511)	-0,2%	-1315,7%
LUCRO ANTES DO RESULTADO FINANCEIRO, IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL	52.943	13,7%	36.352	11,5%	45,6%
RESULTADO FINANCEIRO	(28.666)	-7,4%	(16.248)	-5,2%	76,4%
Receitas financeiras	6.758	1,8%	8.885	2,8%	-23,9%
Despesas financeiras	(35.424)	-9,2%	(25.133)	-8,0%	40,9%
LUCRO ANTES DO IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL	24.277	6,3%	20.104	6,4%	20,8%
IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL	(6.206)	-1,6%	(9.218)	-2,9%	-32,7%
Correntes	(6.025)	-1,6%	(4.804)	-1,5%	25,4%
Diferidos	(181)	-0,0%	(4.414)	-1,4%	-95,9%
LUCRO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO	18.071	4,7%	10.886	3,5%	66,0%

Receita operacional líquida

A receita operacional líquida no exercício findo em 31 de dezembro de 2019 foi de R\$385,7 milhões e R\$315,0 milhões no exercício findo em 31 de dezembro de 2018, o que representou um aumento de 22,5%. Este aumento é atribuído principalmente ao (i) crescimento de 46,5% da receita operacional líquida do segmento *Commerce*, que tem demonstrado evolução em todas as suas linhas de negócio: plataforma Tray, plataforma Tray Corp e Yapay; bem como (ii) ao crescimento de 17,4% da receita operacional líquida do segmento BeOnline/SaaS, que apresentou crescimento operacional principalmente em suas operações SaaS e foi também impactado positivamente a partir de maio de 2019 pela aquisição da Kinghost.

Custo dos serviços prestados

O custo dos serviços prestados no exercício findo em 31 de dezembro de 2019 foi de R\$224,4 milhões e R\$174,5 milhões em 31 de dezembro de 2018, o que representou um aumento de 28,6%. O custo dos serviços prestados representou 58,2% e 55,4% da receita operacional líquida nos exercícios encerrados em 31 de dezembro de 2019 e 2018, respectivamente. Esse aumento é principalmente devido ao aumento no custo com pessoal decorrente da aquisição da Kinghost, que possui proporcionalmente uma estrutura de custo com pessoal maior que do resto das operações BeOnline / SaaS.

Receitas (despesas) operacionais**Despesas com vendas**

As despesas com vendas, que compreendem as equipes de marketing e vendas bem como serviços dessas mesmas naturezas, no exercício encerrado em 31 de dezembro de 2019 foram de R\$70,2 milhões e R\$62,3 milhões no exercício findo em 31 de dezembro de 2018, o que representou um aumento de 12,7%. Esse aumento é decorrente principalmente da Cluster2GP em março de 2018 e das aquisições da KingHost e Delivery Direto no exercício de 2019. As despesas com vendas representaram 18,2% e 19,8% da receita operacional líquida nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2019 e 2018, respectivamente, assim, essa rubrica manteve-se praticamente estável entre os períodos.

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

Despesas gerais e administrativas

As despesas gerais e administrativas, que compreendem as equipes das áreas administrativas como finanças, RH, contabilidade e fiscal, bem como as despesas e serviços terceirizados correlatos a essas áreas, no exercício encerrado em 31 de dezembro de 2019 foram de R\$44,4 milhões e R\$41,3 milhões no exercício de 2018, o que representou um aumento de 7,4%. As despesas gerais e administrativas representaram 11,5% e 13,1% da receita operacional líquida nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2019 e 2018, respectivamente. Esse aumento foi resultado principalmente do incremento de despesas de depreciação e amortização de PPA (*purchase price value*) de aquisições.

Outras receitas (despesas) operacionais, líquidas

Outras receitas (despesas) operacionais líquidas no exercício encerrado em 31 de dezembro de 2019 representou uma receita de R\$6,2 milhões comparativamente a uma despesa R\$0,5 milhão no exercício de 2018, o que representou uma variação de R\$6,7 milhões. Outras receitas (despesas) operacionais líquidas representaram 1,6% e 0,2% da receita operacional líquida nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2019 e 2018, respectivamente. Essa variação é atribuída principalmente ao ganho de uma causa judicial contra fornecedor e da reversão de passivo relativo à *earn-out* da aquisição da Fbits.

Lucro antes do resultado financeiro, imposto de renda e contribuição social

Devido aos motivos descritos acima, o lucro antes do resultado financeiro, imposto de renda e contribuição social no exercício encerrado em 31 de dezembro de 2019 foi de R\$52,9 milhões e R\$36,4 milhões no exercício findo em 31 de dezembro de 2018, o que representou um aumento de 45,6%. Lucro antes do resultado financeiro, imposto de renda e contribuição social representou 13,7% e 11,5% da receita operacional líquida nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2019 e 2018, respectivamente.

Resultado financeiro líquido

O resultado financeiro líquido no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019 foi uma despesa líquida de R\$28,7 milhões e uma despesa líquida de R\$16,2 milhões no exercício de 2018, o que representou um aumento de 76,4%. As despesas financeiras totalizaram R\$35,4 milhões, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019 e R\$25,1 milhões, no exercício de 2018, o que representou um aumento de 40,9%. Este aumento é atribuído principalmente ao: (i) reconhecimento de R\$5,4 milhões de despesa de juros de arrendamento mercantil devido à adoção do CPC 06(R2)/IFRS 16 a partir de 1º de janeiro de 2019; (ii) aumento de R\$1,8 milhão com despesas de juros em decorrência do maior endividamento da Companhia; e (iii) aumento de R\$1,0 milhão nas despesas com antecipação de recebíveis. As receitas financeiras totalizaram R\$6,8 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019 e R\$8,9 milhões no exercício de 2018, o que representou uma redução de 23,9%, essa queda decorre, principalmente, da queda do CDI no período.

Lucro operacional antes do imposto de renda e contribuição social

Devido aos motivos descritos acima, o lucro operacional antes do imposto de renda e contribuição social no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019 foi de R\$24,3 milhões e R\$20,1 milhões no exercício de 2018, o que representou um aumento de 20,8%.

Imposto de Renda e Contribuição Social

A despesa de imposto de renda e contribuição social no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019 foi de R\$6,2 milhões e R\$9,2 milhões no exercício de 2018, o que representou uma redução de 32,7% devido, principalmente, ao efeito não recorrente relacionado a incorporação das ações da IDC.

A Companhia se beneficia de certos incentivos fiscais concedidos de acordo com a Lei do Bem para empresas que se dedicam à pesquisa, desenvolvimento e inovação tecnológica. Esses benefícios fiscais incluem depreciação acelerada como consequência de capacidade da Companhia de deduzir os gastos relacionados exclusivamente à inovação e desenvolvimento tecnológico como custo ou despesa operacional no período em que esses gastos são incorridos.

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

Em razão dos motivos descritos acima, o lucro líquido no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019 foi de R\$18,1 milhões e R\$10,9 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018, o que representou um aumento de 66,0%. O lucro líquido representou 4,7% e 3,5% da receita operacional líquida nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2019 e 2018, respectivamente.

EXERCÍCIO SOCIAL ENCERRADO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018 COMPARADO AO EXERCÍCIO SOCIAL ENCERRADO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017

DEMONSTRAÇÕES DO RESULTADO (em R\$ milhares)	2018	AV	2017	AV	AH
RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA	314.983	100,0%	293.168	100,0%	7,4%
Custo dos serviços prestados	(174.489)	(55,4%)	(164.454)	(56,1%)	6,1%
LUCRO BRUTO	140.494	44,6%	128.714	43,9%	9,2%
RECEITAS (DESPESAS) OPERACIONAIS	(104.142)	(33,1%)	(98.360)	(33,6%)	5,9%
Despesas com vendas	(62.322)	(19,8%)	(59.632)	(20,3%)	4,5%
Despesas gerais e administrativas	(41.309)	(13,1%)	(40.540)	(13,8%)	1,9%
Outras receitas (despesas) operacionais, líquidas	(511)	(0,2%)	1.812	0,6%	(128,2%)
LUCRO ANTES DO RESULTADO FINANCEIRO, IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL	36.352	11,5%	30.354	10,4%	19,8%
RESULTADO FINANCEIRO	(16.248)	(5,2%)	(13.645)	(4,7%)	19,1%
Receitas financeiras	8.885	2,8%	8.427	2,9%	5,4%
Despesas financeiras	(25.133)	(8,0%)	(22.072)	(7,5%)	13,9%
LUCRO ANTES DO IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL	20.104	6,4%	16.709	5,7%	20,3%
IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL	(9.218)	(2,9%)	(6.670)	(2,3%)	38,2%
Correntes	(4.804)	(1,5%)	(5.348)	(1,8%)	(10,2%)
Diferidos	(4.414)	(1,4%)	(1.322)	(0,5%)	233,9%
LUCRO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO	10.886	3,5%	10.039	3,4%	8,4%

Receita operacional líquida

A receita operacional líquida no exercício findo em 31 de dezembro de 2018 foi de R\$315,0 milhões e R\$293,2 milhões no exercício findo em 31 de dezembro de 2017, o que representou um aumento de R\$21,8 milhões ou 7,4%. Este aumento é atribuído principalmente (i) ao crescimento de 32,3% da receita operacional líquida do segmento Commerce que tem demonstrado evolução em todas as suas linhas de negócio: plataforma Tray, plataforma Tray Corp e Yapay; e (ii) ao crescimento de 3,4% da receita operacional líquida do segmento BeOnline/SaaS, que apresentou crescimento operacional principalmente em suas operações SaaS.

Custo dos serviços prestados

O custo dos serviços prestados no exercício findo em 31 de dezembro de 2018 foi de R\$174,5 milhões e R\$164,5 milhões no exercício findo em 31 de dezembro de 2017, o que representou um aumento de R\$10,0 milhões ou 6,1%. O custo dos serviços prestados representou 55,4% e 56,1% da receita operacional líquida nos exercícios sociais findos em 31 de dezembro de 2018 e 2017, respectivamente. Apesar do crescimento em valores absolutos, a queda da representatividade do custo sobre a receita líquida reflete ganho de produtividade, bem como crescimento em operações de maiores margens (Commerce e Be Online/SaaS).

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

Receitas (despesas) operacionais

Despesas com vendas

As despesas com vendas, que compreendem as equipes de marketing e vendas bem como serviços dessas mesmas naturezas, no exercício findo em 31 de dezembro de 2018 foram de R\$62,3 milhões e R\$59,6 milhões no exercício findo em 31 de dezembro de 2017, que representou um aumento de R\$2,7 milhões ou 4,5%. As despesas com vendas representaram 19,8% e 20,3% da receita operacional líquida nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2017, respectivamente. Essa redução de representatividade foi resultado do ganho de eficiência operacional pelo crescimento de 7,4% da nossa receita operacional líquida, conforme comentado acima.

Despesas gerais e administrativas

As despesas gerais e administrativas, que compreendem as equipes das áreas administrativas como finanças, RH, contabilidade e fiscal, bem como as despesas e serviços terceirizados correlatos a essas áreas, no exercício findo em 31 de dezembro de 2018 foram de R\$41,3 milhões e R\$40,5 milhões no exercício findo em 31 de dezembro de 2017, que representou um aumento de R\$0,8 milhão ou 1,9%, não tendo ocorrido variação relevante no exercício. As despesas gerais e administrativas representaram 13,1% e 13,8% da receita operacional líquida nos exercícios sociais findos em 31 de dezembro de 2018 e 2017, respectivamente.

Lucro antes do resultado financeiro, imposto de renda e contribuição social

Devido aos motivos descritos acima, o lucro antes do resultado financeiro, imposto de renda e contribuição social no exercício findo em 31 de dezembro de 2018 foi de R\$36,4 milhões e R\$30,4 milhões no exercício findo em 31 de dezembro de 2017, o que representou um aumento de R\$6,0 milhões ou 19,8%. O lucro antes do resultado financeiro imposto de renda e contribuição social representou 11,5% e 10,4% da receita operacional líquida nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2017, respectivamente.

Resultado financeiro líquido

O resultado financeiro líquido no exercício social findo em 31 de dezembro de 2018 foi uma despesa líquida de R\$16,2 milhões e uma despesa líquida de R\$13,6 milhões no exercício findo em 31 de dezembro de 2017, o que representou um aumento de R\$2,6 milhões ou 19,1%. O resultado financeiro líquido representou 5,2% e 4,7% da receita operacional líquida nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2017, respectivamente. As despesas financeiras totalizaram R\$25,1 milhões no exercício findo em 31 de dezembro de 2018 e R\$22,1 milhões, no exercício findo em 31 de dezembro de 2017. Este aumento observado em 2018, é atribuído principalmente à variação cambial incidente sobre as dívidas em moeda estrangeira, uma vez que os ganhos com derivativos que mitigam esse efeito estão registrados como receitas financeiras. Como contraponto, em 2017, houve um impacto positivo e não recorrente nas receitas financeiras com a atualização de créditos tributários relativos à bitributação do ICMS na base de cálculo do PIS/COFINS. As receitas financeiras foram de R\$8,9 milhões no exercício findo em 31 de dezembro de 2018, e R\$8,4 milhões, no exercício findo em 31 de dezembro de 2017, um aumento de R\$0,5 milhão ou 5,4%.

Lucro antes do imposto de renda e contribuição social

Devido aos motivos descritos acima, o lucro antes do imposto de renda e contribuição social no exercício findo em 31 de dezembro de 2018 foi de R\$20,1 milhões e R\$16,7 milhões no exercício findo em 31 de dezembro de 2017, o que representou um aumento de R\$3,4 milhões ou 20,3%.

Imposto de Renda e Contribuição Social

A despesa com imposto de renda e contribuição social no exercício findo em 31 de dezembro de 2018 foi de R\$9,2 milhões e R\$6,7 milhões no exercício findo em 31 de dezembro de 2017, o que representou um aumento de R\$2,5 milhões ou 38,2%. Este aumento é atribuído à baixa de R\$3,1 milhões de imposto de renda diferido em decorrência da incorporação da empresa IDC.

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

Devido aos motivos descritos acima, o lucro líquido no exercício findo em 31 de dezembro de 2018 foi de R\$10,9 milhões e R\$10,0 milhões no exercício findo em 31 de dezembro de 2017, o que representou um aumento de R\$0,9 milhão ou 8,4%. O lucro líquido representou 3,5% e 3,4% da receita operacional líquida nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2017, respectivamente.

ATIVO (em R\$ milhares)	30/09/2020	AV	31/12/2019	AV	31/12/2018	AV	31/12/2017	AV	AH 30/09/2020 x 31/12/2019	AH 31/12/2019 x 31/12/2018	AH 31/12/2018 x 31/12/2017
Circulante											
Caixa e equivalentes de caixa	512.918	42,1%	25.275	4,9%	17.782	6,4%	37.686	15,6%	1929,3%	42,1%	-52,8%
Aplicação financeira restrita	4.308	0,4%	2.659	0,5%	4.584	1,7%	-	-	62,0%	-42,0%	-
Contas a receber	302.506	24,8%	125.285	24,4%	61.261	22,2%	40.666	16,8%	141,5%	104,5%	50,6%
Impostos a recuperar	5.974	0,5%	8.080	1,6%	6.368	2,3%	7.562	3,1%	-26,1%	26,9%	-15,8%
Instrumentos financeiros derivativos	27.341	2,2%	4.932	1,0%	5.513	2,0%	290	0,1%	454,4%	-10,5%	1801,0%
Outros ativos	12.691	1,0%	9.989	1,9%	6.485	2,3%	4.343	1,8%	27,0%	54,0%	49,3%
Total do ativo circulante	865.738	71,1%	176.220	34,3%	101.993	36,9%	90.547	37,5%	391,3%	72,8%	12,6%
Não circulante											
Aplicação financeira restrita	3.190	0,3%	7.354	1,4%	3.125	1,1%	3.363	1,4%	-56,6%	135,3%	-7,1%
Depósitos judiciais	585	-	765	0,1%	1.125	0,4%	575	0,2%	-23,5%	-32,0%	95,7%
Outros ativos	17.860	1,5%	1.323	0,3%	934	0,3%	-	-	1250,0%	41,6%	-
Imposto de renda e contribuição social diferidos	4.656	0,4%	3.654	0,7%	3.835	1,4%	8.249	3,4%	27,4%	-4,7%	-53,5%
Imobilizado	73.070	6,0%	74.570	14,5%	77.318	28,0%	76.546	31,7%	-2,0%	-3,6%	1,0%
Intangível	185.722	15,2%	182.319	35,5%	88.006	31,8%	62.214	25,8%	1,9%	107,2%	41,5%
Ativos de direito de uso	67.119	5,5%	67.808	13,2%	-	-	-	-	-1,0%	-	-
Total do ativo não circulante	352.202	28,9%	337.793	65,7%	174.343	63,1%	150.947	62,5%	4,3%	93,8%	15,5%
TOTAL DO ATIVO	1.217.940	100,0%	514.013	100,0%	276.336	100,0%	241.494	100,0%	136,9%	86,0%	14,4%

PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO	30/09/2020	AV	31/12/2019	AV	31/12/2018	AV	31/12/2017	AV	AH 30/09/2020 x 31/12/2019	AH 31/12/2019 x 31/12/2018	AH 31/12/2018 x 31/12/2017
Circulante											
Fornecedores	21.719	1,8%	12.833	2,5%	12.265	4,4%	7.184	3,0%	69,2%	4,6%	70,7%
Empréstimos e financiamentos	64.412	5,3%	48.679	9,5%	43.714	15,8%	22.809	9,4%	32,3%	11,4%	91,7%
Passivo de arrendamento	5.714	0,5%	5.416	1,1%	-	-	-	-	5,5%	-	-
Pessoal, encargos e benefícios sociais	42.425	3,5%	28.766	5,6%	24.285	8,8%	25.538	10,6%	47,5%	18,5%	-4,9%
Outros tributos a recolher	9.342	0,8%	4.021	0,8%	4.025	1,5%	4.740	2,0%	132,3%	-0,1%	-15,1%
Serviços a prestar	43.114	3,5%	37.116	7,2%	30.415	11,0%	28.372	11,7%	16,2%	22,0%	7,2%
Recebimentos a repassar	213.447	17,5%	82.160	16,0%	30.117	10,9%	20.688	8,6%	159,8%	172,8%	45,6%
Juros sobre o capital próprio a pagar	8	-	8	-	2.637	1,0%	5.097	2,1%	-	-99,7%	-48,3%
Impostos parcelados	2.843	0,2%	2.808	0,5%	728	0,3%	-	-	1,2%	285,7%	-
Obrigação com aquisição de investimentos	3.359	0,3%	14.697	2,9%	5.529	2,0%	22.764	9,4%	-77,1%	165,8%	-75,7%
Outros passivos	895	0,1%	1.438	0,3%	2.063	0,7%	276	0,1%	-37,8%	-30,3%	647,5%
Total do passivo circulante	407.278	33,4%	237.942	46,3%	155.778	56,4%	137.468	56,9%	71,2%	52,7%	13,3%
Não circulante											
Empréstimos e financiamentos	34.016	2,8%	67.834	13,2%	38.787	14,0%	45.279	18,7%	-49,9%	74,9%	-14,3%
Provisão para demandas judiciais	901	0,1%	1.006	0,2%	1.329	0,5%	1.353	0,6%	-10,4%	-24,3%	-1,8%
Obrigação com aquisição de investimentos	31.723	2,6%	30.138	5,9%	13.724	5,0%	4.890	2,0%	5,3%	119,6%	180,7%
Passivo de arrendamento	65.372	5,4%	64.802	12,6%	-	-	-	-	0,9%	-	-
Impostos parcelados	20.191	1,7%	21.860	4,3%	3.413	1,2%	-	-	-7,6%	540,5%	-
Outros passivos	1.398	0,1%	2.098	0,4%	2.218	0,8%	1.914	0,8%	-33,4%	-5,4%	15,9%
Total do passivo não circulante	153.601	12,6%	187.738	36,5%	59.471	21,5%	53.436	22,1%	-18,2%	215,7%	11,3%
Total do patrimônio líquido	657.061	53,9%	88.333	17,2%	61.087	22,1%	50.590	20,9%	643,8%	44,6%	20,7%
TOTAL DO PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO	1.217.940	100,0%	514.013	100,0%	276.336	100,0%	241.494	100,0%	136,9%	86,0%	14,4%

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais**COMPARAÇÃO DAS PRINCIPAIS CONTAS PATRIMONIAIS EM 30 DE SETEMBRO DE 2020 E 31 DE DEZEMBRO DE 2020*****Ativo circulante***

Em 30 de setembro de 2020, o ativo circulante era de R\$865,7 milhões, em comparação com R\$176,2 milhões em 31 de dezembro de 2019. Em relação ao total do ativo, o ativo circulante representava 71,1% em 30 de setembro de 2020 e 34,3% em 31 de dezembro de 2019. Este aumento, de R\$689,5 milhões decorreu principalmente de: (i) aumento de R\$177,2 milhões de contas a receber, principalmente, pelo crescimento da operação da Yapay, que compõe o segmento Commerce; (ii) aumento de R\$487,6 milhões no saldo de caixa e equivalentes de caixa, principalmente devido aos recursos obtidos na oferta pública inicial de ações da Companhia.

Ativo não circulante

Em 30 de setembro de 2020, o ativo não circulante era de R\$352,2 milhões, em comparação com R\$337,8 milhões em 31 de dezembro de 2019. Em relação ao total do ativo, o ativo não circulante representava 28,9% em 30 de setembro de 2020 e 65,7% em 31 de dezembro de 2019. Este aumento, de R\$14,4 milhões ou 4,3%, decorreu principalmente do aumento de R\$3,4 milhões no ativo intangível, principalmente, em decorrência dos investimentos feitos na aquisição de Kinghost e Delivery Direto e ao aumento de R\$ 16,5 milhões em outros ativos relacionado, principalmente, à adiantamento para aquisição da Etus.

Passivo circulante

Em 30 de setembro de 2020, o passivo circulante era de R\$407,3 milhões, em comparação com R\$237,9 milhões em 31 de dezembro de 2019. Em relação ao total do passivo e patrimônio líquido, o passivo circulante representava 33,4% em 30 de setembro de 2020 e 46,3% em 31 de dezembro de 2019. Este aumento de R\$169,4 milhões, ou 71,2%, decorreu, principalmente, pelo aumento (i) de R\$131,3 milhões na rubrica de recebimentos a repassar pelo crescimento da operação de pagamentos, que compõe o segmento Commerce; (ii) de R\$15,7 milhões nos empréstimos e financiamentos; (iii) de R\$13,7 milhões nos saldos a pagar a pessoal, encargos e benefícios; (iv) R\$8,9 milhões nos fornecedores; (v) R\$6,0 milhões nos serviços à prestar, parcialmente compensado, (vi) pela redução de R\$11,3 milhões nas obrigações com aquisição de investimentos.

Passivo não circulante

Em 30 de setembro de 2020, o passivo não circulante era de R\$153,6 milhões, em comparação com R\$187,7 milhões em 31 de dezembro de 2019. Em relação ao total do passivo e patrimônio líquido, o passivo não circulante era de 12,6% em 30 de setembro de 2020 e 36,5% em 31 de dezembro de 2019. Esta queda de R\$34,1 milhões ou 18,2%, pode ser atribuído substancialmente a redução de R\$33,8 milhões no saldo de empréstimos e financiamentos.

Patrimônio líquido

Em 30 de setembro de 2020, o patrimônio líquido era de R\$657,1 milhões, em comparação com R\$88,3 milhões em 31 de dezembro de 2019. Em relação ao total do passivo e patrimônio líquido, o patrimônio líquido era de 53,9% em 30 de setembro de 2020 e 17,2% em 31 de dezembro de 2019. Este aumento, de R\$568,7 milhões, foi devido principalmente ao aumento de capital pela emissão de novas ações em conexão com a oferta pública inicial de ações da Companhia.

COMPARAÇÃO DAS PRINCIPAIS CONTAS PATRIMONIAIS 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\$176,2 milhões, em comparação com R\$102,0 milhões em 31 de dezembro de 2018. Em relação ao total do ativo, o ativo circulante representava 34,3% em 31 de dezembro de 2019 e 36,9% em 31 de dezembro de 2018. Este aumento, de R\$74,2 milhões ou 72,8%, decorreu principalmente de: (i) aumento de R\$64,0 milhões

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

de contas a receber, principalmente, pelo crescimento da operação da Yapay, que compõe o segmento Commerce; (ii) aumento de R\$7,5 milhões no saldo de caixa e equivalentes de caixa.

Ativo não circulante

Em 31 de dezembro de 2019, o ativo não circulante era de R\$337,8 milhões, em comparação com R\$174,3 milhões em 31 de dezembro de 2018. Em relação ao total do ativo, o ativo não circulante representava 65,7% em 31 de dezembro de 2019 e 63,1% em 31 de dezembro de 2018. Este aumento, de R\$163,5 milhões ou 93,8%, decorreu principalmente de: (i) reconhecimento de R\$67,8 milhões relativo a ativo de direito de uso, referente à adoção do CPC 06 (R2)/IFRS 16; e (ii) aumento de R\$94,3 milhões em intangível, principalmente, em decorrência dos investimentos feitos na aquisição de Kinghost e Delivery Direto.

Passivo circulante

Em 31 de dezembro de 2019, o passivo circulante era de R\$237,9 milhões, em comparação com R\$155,8 milhões em 31 de dezembro de 2018. Em relação ao total do passivo e patrimônio líquido, o passivo circulante representava 46,3% em 31 de dezembro de 2019 e 56,4% em 31 de dezembro de 2018. Este aumento de R\$82,1 milhões, ou 52,7%, decorreu, principalmente, de: (i) aumento de R\$52,0 milhões na rubrica de recebimentos a repassar pelo crescimento da operação de pagamentos, que compõe o segmento Commerce; (ii) aumento de R\$5,0 milhões em empréstimos e financiamentos, em decorrência do reforço de caixa para aquisição de companhia; (iii) aumento de R\$2,1 milhões relativos a impostos parcelados; (iv) obrigações com aquisição de investimentos que aumentou R\$9,2 milhões e (v) aumento de R\$4,5 milhões com pessoal, encargos e benefícios sociais, em razão do aumento na provisão de bônus do ano de 2019; e (vi) reconhecimento de R\$5,4 milhões relativos a passivo de arrendamento referente à adoção do CPC 06 (R2)/IFRS 16.

Passivo não circulante

Em 31 de dezembro de 2019, o passivo não circulante era de R\$187,7 milhões, em comparação com R\$59,5 milhões em 31 de dezembro de 2018. Em relação ao total do passivo e patrimônio líquido, o passivo não circulante era de 36,5% em 31 de dezembro de 2019 e 21,5% em 31 de dezembro de 2018. Este aumento, de R\$128,2 milhões ou 215,7%, pode ser atribuído substancialmente ao: (i) aumento de R\$29,0 milhões em empréstimos e financiamentos do não circulante, para ajuste na estrutura de capital da Companhia; (ii) reconhecimento de R\$64,8 milhões de passivo de arrendamento a pagar, referentes à adoção do CPC 06-R2/IFRS 16; (iii) obrigações com aquisição de investimentos que aumentou em R\$16,4 milhões, em decorrência das aquisições feitas em 2019; e (iv) aumento de R\$18,4 milhões nos impostos parcelados decorrentes da consolidação de empresas adquiridas.

Patrimônio líquido

Em 31 de dezembro de 2019, o patrimônio líquido era de R\$88,3 milhões, em comparação com R\$61,1 milhões em 31 de dezembro de 2018. Em relação ao total do passivo e patrimônio líquido, o patrimônio líquido era de 17,2% em 31 de dezembro de 2019 e 22,1% em 31 de dezembro de 2018. Este aumento, de R\$27,2 milhões ou 44,6%, foi, principalmente, devido: (i) ao lucro líquido do exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019 no montante de R\$18,1 milhões; e (ii) aumento de R\$15,0 milhões nas reservas de capital, devido principalmente ao ágio gerado pelo pagamento de parte das aquisições realizadas por meio de ações.

COMPARAÇÃO DAS PRINCIPAIS CONTAS PATRIMONIAIS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018 E 31 DE DEZEMBRO DE 2017

Ativo circulante

Em 31 de dezembro de 2018, o ativo circulante era de R\$102,0 milhões, em comparação com R\$90,5 milhões em 31 de dezembro de 2017. Em relação ao total do ativo, o ativo circulante era de 36,9% em 31 de dezembro de 2018 e 37,5% em 31 de dezembro de 2017. Este aumento, de R\$11,4 milhões ou 12,6%, decorreu principalmente de: (i) aumento de R\$20,6 milhões de contas a receber líquidas, principalmente, devido à expansão da operação de pagamentos; (ii) redução de R\$19,9 milhões no

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

caixa da Companhia, devido a uma baixa natural e temporária ocorrida no final do ano de 2018; (iii) crescimento de R\$4,6 milhões nas aplicações financeiras restritas decorrentes de uma captação realizada com a contrapartida de aplicações financeiras que foram utilizadas como garantia da operação; que também ocasionou o (iv) aumento de R\$5,2 milhões em instrumentos financeiros derivativos ativo; e (v) crescimento de R\$2,1 milhões em outros ativos.

Ativo não circulante

Em 31 de dezembro de 2018, o ativo não circulante era de R\$174,3 milhões, em comparação com R\$150,9 milhões em 31 de dezembro de 2017. Em relação ao total do ativo, o ativo não circulante era de 63,1% em 31 de dezembro de 2018 e 62,5% em 31 de dezembro de 2017. Este aumento, de R\$23,4 milhões ou 15,5%, decorreu principalmente por aumento de: (i) aumento de R\$25,8 milhões na rubrica de intangível decorrentes principalmente de ativos adquiridos, ágio de aquisições e da elevação do investimento em desenvolvimento de software; e (ii) redução de R\$4,4 milhões em impostos de renda e contribuição social diferidos.

Passivo circulante

Em 31 de dezembro de 2018, o passivo circulante era de R\$155,8 milhões, em comparação com R\$137,5 milhões em 31 de dezembro de 2017. Em relação ao total do passivo e patrimônio líquido, o passivo circulante era de 56,4% em 31 de dezembro de 2018 e 56,9% em 31 de dezembro de 2017. Este aumento de R\$18,3 milhões, ou 13,3%, decorreu de: (i) aumento de R\$20,9 milhões na linha de empréstimos e financiamentos, para ajuste na estrutura de capital da Companhia; (ii) incremento de R\$5,1 milhões em fornecedores devido a uma concentração de caráter não recorrente de compras de equipamentos no período; (iii) redução de R\$1,3 milhões em pessoal, encargos e benefícios sociais; (iv) aumento de R\$2,0 milhões em serviços a prestar devido ao crescimento da companhia no período; (v) incremento de R\$9,4 milhões na rubrica de recebimentos a repassar devido à expansão da operação de Commerce; e (vi) redução de R\$17,2 milhões nas obrigações com aquisição de investimentos após o pagamento do *earn-out* relativo à aquisição da Tray e Yapay.

Passivo não circulante

Em 31 de dezembro de 2018, o passivo não circulante era de R\$59,5 milhões, em comparação com R\$53,4 milhões em 31 de dezembro de 2017. Em relação ao total do passivo e patrimônio líquido, o passivo não circulante era de 21,5% em 31 de dezembro de 2018 e 22,1% em 31 de dezembro de 2017. Este aumento de R\$6,0 milhões ou 11,3%, pode ser atribuído substancialmente ao: (i) aumento de R\$8,8 milhões nas obrigações com aquisição de investimentos em decorrência da aquisição da Cluster2Go; (ii) redução de R\$6,5 milhões em empréstimos e financiamentos de longo prazo; e (iii) aumento de R\$3,4 milhões de impostos parcelados devido à incorporação de parcelamentos de impostos de longo prazo originários de aquisições.

Patrimônio líquido

Em 31 de dezembro de 2018, o patrimônio líquido era de R\$61,1 milhões, em comparação com R\$50,6 milhões em 31 de dezembro de 2017. Este aumento, de R\$10,5 milhões ou 20,7%, é decorrente principalmente do (i) lucro líquido do exercício findo em 31 de dezembro de 2018 de R\$10,9 milhões; (ii) aumento de R\$4,2 milhões no capital social; e que foram compensados parcialmente pela distribuição de R\$5,5 milhões de juros sobre capital próprio.

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

A tabela a seguir apresenta os valores relativos ao fluxo de caixa para os períodos de nove meses findos em 30 de setembro de 2020 e 2019 e exercícios sociais findos em 31 de dezembro de 2019, 2018 e 2017:

(em R\$ milhares)	30/09/2020	30/09/2019	31/12/2019	31/12/2018	31/12/2017	AH 30/09/2020 x 30/09/2019	AH 31/12/2019 x 31/12/2018	AH 31/12/2018 x 31/12/2017
CAIXA LÍQUIDO PROVENIENTE DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	56.557	62.667	82.836	58.601	75.074	-9,7%	41,4%	-21,9%
CAIXA LÍQUIDO UTILIZADO NAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO	(64.407)	(67.952)	(74.733)	(68.951)	(35.188)	-5,2%	8,4%	96,0%
CAIXA LÍQUIDO PROVENIENTE DAS (UTILIZADO NAS) ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO	495.493	12.331	(610)	(9.554)	(33.206)	3918,3%	-93,6%	-71,2%

PERÍODO DE NOVE MESES FINDO EM 30 DE SETEMBRO DE 2020 COMPARADO AO PERÍODO DE NOVE MESES FINDO EM 30 DE SETEMBRO DE 2019**Fluxo de caixa das atividades operacionais**

O caixa líquido proveniente das atividades operacionais totalizou R\$56,6 milhões no período de nove meses findo em 30 de setembro de 2020, comparado a R\$62,7 milhões no período findo em 30 de setembro de 2019. A redução no caixa líquido proveniente das atividades operacionais é justificada, principalmente, pelas variações normais do capital de giro da Companhia.

Fluxo de caixa das atividades de investimento

O caixa líquido utilizado nas atividades de investimento totalizou R\$64,4 milhões no período de nove meses findo em 30 de setembro de 2020, comparado a R\$68,0 milhões no mesmo período de 2019. Essa redução de R\$3,6 milhões, ou 5,2%, deve-se, principalmente, a (i) redução de R\$9,5 milhões no caixa líquido utilizado na aquisição de bens para o imobilizado; (ii) redução de R\$5,2 milhões no caixa líquido utilizado na aquisição de controlada, líquido do caixa adquirido; parcialmente compensado pelo (iii) aumento de R\$7,5 milhões no caixa líquido utilizado na liquidação de contas a pagar por aquisição de participação societária; e (iv) aumento de R\$3,7 milhões no caixa líquido utilizado na aquisição e desenvolvimento de ativo intangível, quando comparado o período de nove meses findo em 30 de setembro de 2020 com o mesmo período de 2019.

Fluxo de caixa das atividades de financiamento

O caixa líquido proveniente das atividades de financiamento totalizou R\$495,5 milhões no período de nove meses findo em 30 de setembro de 2020, comparado a R\$12,3 milhões no período de nove meses findo em 30 de setembro de 2019. Esse aumento de R\$483,2 milhões ou 3.918,3%, deve-se, principalmente, (i) ao caixa líquido proveniente da integralização de capital no montante de R\$546,8 milhões em conexão com a oferta pública inicial de ações da Companhia, parcialmente compensado, pela (ii) redução de R\$78,3 milhões no caixa líquido proveniente da captação de empréstimos e financiamentos, quando comparado o período de nove meses findo em 30 de setembro de 2020 com o mesmo período de 2019.

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

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

Fluxo de caixa das atividades operacionais

O caixa líquido proveniente das atividades operacionais totalizou R\$82,8 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, comparado a R\$58,6 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018. Esse aumento de R\$24,2 milhões, ou 41,4%, é decorrente, principalmente, da melhora do resultado operacional da Companhia e variação normal no capital de giro da Companhia no período.

Fluxo de caixa das atividades de investimento

O caixa líquido utilizado nas atividades de investimento totalizou R\$74,7 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, comparado a R\$69,0 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018. Esse aumento de R\$5,7 milhões, ou 8,4%, é decorrente, principalmente, (i) do aumento de R\$19,1 milhões no caixa líquido utilizado na aquisição de controlada, líquida do caixa adquirido (Kinghost e Delivery Direto); (ii) do aumento de R\$5,0 milhões no caixa líquido utilizado na aquisição de bens para o imobilizado; parcialmente compensado, (iii) pela redução de R\$19,8 milhões no caixa líquido utilizado em contas a pagar por aquisição de participação societária, no exercício social de 2019 quando comparado ao exercício anterior.

Fluxo de caixa das atividades de financiamento

O caixa líquido utilizado nas atividades de financiamento totalizou R\$0,6 milhão no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, comparado a R\$9,6 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018. Essa redução de R\$9,0 milhões, ou 93,6%, é decorrente, principalmente, (i) do aumento de R\$16,5 milhões no caixa líquido proveniente da captação de empréstimos e financiamentos, líquido dos empréstimos e financiamentos e juros e variação cambial pagos; (ii) do aumento de R\$4,1 milhões no caixa líquido proveniente de derivativos recebidos, parcialmente compensado, (iii) do aumento de R\$10,1 milhões no caixa líquido utilizado no pagamento de passivo de arrendamento devido à adoção do CPC 06-R2/IFRS 16 a partir de 1º de janeiro de 2019.

EXERCÍCIO SOCIAL FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018 COMPARADO AO EXERCÍCIO SOCIAL FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017

Fluxo de caixa das atividades operacionais

O caixa líquido proveniente das atividades operacionais totalizou R\$58,6 milhões no exercício findo em 31 de dezembro de 2018, comparado a R\$75,1 milhões no exercício findo em 31 de dezembro de 2017. Esta redução de R\$16,5 milhões, ou 21,9%, é decorrente, principalmente, pelo caixa utilizado no capital de giro da Companhia em 2018.

Fluxo de caixa das atividades de investimento

O caixa líquido utilizado nas atividades de investimento totalizou R\$69,0 milhões no exercício findo em 31 de dezembro de 2018, comparado a R\$35,2 milhões no exercício findo em 31 de dezembro de 2017. Esse aumento de R\$33,8 milhões, ou 96,0%, é decorrente, principalmente, pelo aumento de (i) R\$23,9 milhões no caixa utilizado em contas a pagar por aquisição de participação societária; (ii) R\$4,1 milhões em aquisição e desenvolvimento de ativo intangível; (iii) R\$3,8 milhões em aquisição de controladas, líquidas do caixa adquirido; e (iv) aumento de R\$2,3 milhões no caixa utilizado para aquisições de bens para o ativo imobilizado.

Fluxo de caixa das atividades de financiamento

O caixa líquido utilizado nas atividades de financiamento totalizou R\$9,6 milhões no exercício findo em 31 de dezembro de 2018, comparado a R\$33,2 milhões para o exercício findo em 31 de dezembro de 2017. Essa redução de R\$23,6 milhões, ou 71,2%, é decorrente, principalmente, do aumento de R\$18,8 milhões na captação de empréstimos e financiamentos; e da redução do caixa utilizado no pagamento de empréstimos e financiamentos de R\$6,8 milhões.

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

Entendemos que a base de sustentação das receitas da Companhia, consequentemente de suas operações, nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2019, 2018 e 2017 e no período de nove meses findo em 30 de setembro de 2020 foi através da venda de serviços que viabilizam a presença digital de nossos clientes, como *Hosting*, Revenda de Hospedagem, Registro de domínio, *Cloud Computing* e Servidores Dedicados, bem como de softwares vendidos como serviço (SaaS) como soluções de email, de marketing digital, email marketing, criador de sites, dentre outros – todos estes pertencentes ao segmento *Be Online / SaaS*. No segmento *Commerce*, são ofertadas soluções que viabilizam a nossos clientes venderem por meio da internet como plataforma de *e-commerce*, integrações com Market-place e subadquirência.

O segmento *Be Online / SaaS* foi responsável por 72,5% da receita operacional líquida da Companhia no período de nove meses findo em 30 de setembro de 2020, enquanto o segmento de *Commerce* foi responsável por 27,5% da receita operacional líquida no mesmo período.

A receita operacional líquida referente aos serviços do segmento de *Be Online / Saas* é reconhecida ao longo do tempo do contrato do cliente (assinaturas mensais, trimestrais e anuais), de forma linear, sendo registrada ao final de cada mês ou ao término do contrato (quando esse acontece antes do final do mês).

No segmento de *Commerce* a receita operacional líquida possui cinco espécies principais de reconhecimento: (i) Receitas de Serviços de Licenciamento do Software; (ii) Receitas de Set Up; (iii) Receitas de Fee de Transação; (iv) Receitas de Intermediação e (v) Receitas de Pagamento Parcelado.

- (i) Receitas de Serviços de Licenciamento do Software: a receita é reconhecida ao longo do tempo, respeitando o cumprimento da obrigação de desempenho de disponibilizar a licença, de forma linear;
- (ii) Receitas de Set Up: a receita é reconhecida no momento da prestação do serviço (Set Up);
- (iii) Receitas de Fee de Transação: a receita é reconhecida em um momento específico do tempo – qual seja, no momento em que a Companhia presta o serviço de facilitadora (momento que o cliente realiza a venda online);
- (iv) Receitas de Intermediação: a receita é reconhecida no início do mês subsequente - considerando as vendas realizadas pelo cliente no mês anterior;
- (v) Receita de Pagamentos Parcelados: o reconhecimento desta receita acompanha o fato gerador, qual seja a realização de pagamento na plataforma, sendo registrada pela Companhia toda vez que os pagamentos ocorrem.

ii. Fatores que afetam materialmente os resultados operacionais

Os resultados das operações da Companhia foram e continuarão a ser influenciadas pelos seguintes fatores: inflação, taxa de juros e valorização ou desvalorização do real (R\$) frente ao dólar (US\$).

A Companhia está inserida no segmento de tecnologia *Business to Business (B2B)*, *Software as a Service (SaaS)* e *Commerce*, provendo soluções integradas em software e infraestrutura de sistemas. Nossas operações, conforme supramencionado, consistem principalmente na venda de serviços de *Hosting*, Revenda de Hospedagem, Registro de domínio, *Cloud Computing* e Servidores Dedicados, *e-commerce* e *payment*. Assim, nossos resultados operacionais dependem de condições macroeconômicas e sofrem impacto por fatores como:

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

(i) Inflação: Apesar de não atribuímos o impacto da inflação diretamente em nossa receita, podemos perceber o seu impacto principalmente em nossas despesas, como salários e contratos de aluguéis, que em sua maioria, são reajustados anualmente com índices atrelados ao IPC-A ou IGPM. A inflação (IPC-A) apresentou variação de 3,14%, 4,31%, 3,75% e 2,95% no período findo em 30 de setembro de 2020 e nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2019, 2018 e 2017, respectivamente. Para mais informações sobre os impactos da inflação na nossa receita, vide item 10.2(b) e 10.2(c) deste Formulário de Referência.

(ii) Dólar: A taxa de câmbio afeta os nossos resultados operacionais já que alguns de nossos custos tais como licenças de softwares e compras de equipamentos são atrelados a esta moeda, no entanto, a Companhia utiliza mecanismos para proteção cambial que mitigam tais efeitos. No período findo em 30 de setembro de 2020 e nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2019, 2018 e 2017, o dólar apresentou variação ao ano de 1,34%, 3,5%, 17,0% e 1,8%, respectivamente. Para mais informações sobre os impactos da variação da taxa de câmbio na nossa receita, vide item 10.2(b) deste Formulário de Referência.

(iii) O custo dos nossos principais insumos: Nossos principais insumos podem ser considerados como investimentos em bens de capital (aquisição de equipamentos, hardware e software de fornecedores) e pessoas (funcionários da empresa), em caso de aumento em seu preço, podem adversamente afetar as nossas vendas, margens e lucro líquido, caso não consigamos repassar aumentos nos preços para os nossos clientes ou caso tais aumentos resultem numa redução nas nossas vendas.

(iv) Investimentos em e Desenvolvimento de Novos Produtos: Um dos pilares de alavancagem de negócios da Companhia é a inovação em novas soluções e tecnologias. A Companhia tem mantido altos investimentos em desenvolvimento de novos produtos (desenvolvimento interno) que no período de nove meses findo em 30 de setembro de 2020 e nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2019, 2018 e 2017, totalizaram R\$13.019 mil, R\$12.397 mil, R\$10.464 mil e R\$7.629 mil, respectivamente. Vale ressaltar que, para a empresa, investimentos em desenvolvimento de novos produtos são capitalizados.

Apesar do cenário macroeconômico desafiador nos últimos três anos, a Companhia apresentou crescimento na sua receita operacional líquida, conforme apresentado no item 10.1 do presente Formulário de Referência.

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 é impactada diretamente pelas alterações na taxa de inflação, pois grande parte dos contratos da Companhia com seus clientes são indexados a índices de inflação.

A receita operacional líquida da Companhia pode ser afetada pelas mudanças econômicas, principalmente no que tange à taxa de juros de curto e longo prazo, índice de inflação e política cambial brasileira. Porém, historicamente, essas mudanças têm seu efeito atenuado para Companhia, conforme observado no item 7.1 do presente Formulário a Companhia possui a menor taxa de cancelamento do mercado de hospedagem de sites, devido à pulverização de sua base de clientes (aproximadamente 400 mil clientes ativos, conforme apresentado no item 7.1 do presente Formulário), composta por pequenas e médias empresas de praticamente todos os setores da economia brasileira.

Diversos serviços utilizados pela Companhia têm seus valores reajustados com base na variação do IGP-M e o do IPCA, entre eles a despesa com pessoal (salários, encargos e benefícios), que estão atrelados à variação do IPCA, além de outros gastos, como viagens, comunicação e aluguel, que por sua vez estão atrelados ao IGPM. Porém, este impacto é atenuado à medida que as receitas recorrentes também são indexadas pela inflação, majoritariamente pelo IGP-M.

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*

O resultado operacional da Companhia pode ser afetado pelas mudanças econômicas, principalmente no que tange à taxa de juros de curto, médio e longo prazo, índice de inflação e política cambial brasileira. Porém, historicamente, essas mudanças têm seu efeito atenuado para Companhia devido à pulverização de sua base instalada de clientes, composta por empresas de praticamente todos os tamanhos e setores da economia brasileira. Diversos serviços utilizados pela Companhia têm seus valores reajustados com base na variação do IGP-M e o do IPC-A, entre eles a despesa com pessoal (salários, encargos e benefícios), além de outros gastos, como viagens, comunicação e aluguel, que também são influenciados por estes índices de inflação. Porém, este impacto é atenuado à medida que as receitas recorrentes também são indexadas pela inflação, majoritariamente pelo IGP-M.

No período de nove meses findo em 30 de setembro de 2020, as despesas de juros relacionadas aos empréstimos e financiamentos representaram 74,9% da despesa financeira, comparado a 52,7% da despesa financeira no período de nove meses findo em 30 de setembro de 2019.

No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, as despesas de juros relacionadas aos empréstimos e financiamentos representaram 43,0% da despesa financeira, comparado a 53,4% da despesa financeira no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018 e 59,3% no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017.

A Companhia tem políticas de investimentos financeiros que determinam que os investimentos se concentrem em ativos de baixo risco e aplicações em instituições financeiras, sem constituir concentração nestas últimas e sempre considerando instituições de primeira linha, e são substancialmente remuneradas com base em percentuais da variação do CDI. A receita financeira com rendimentos de aplicações financeiras, representou 19,6% da receita financeira da Companhia no período de nove meses findo em 30 de setembro de 2020.

A administração da Companhia entende que a alteração na taxa de câmbio, da inflação, da taxa de juros de longo prazo (TJLP) e da taxa de juros não teria impacto relevante na lucratividade, conforme apresentado na análise de sensibilidade em 30 de setembro de 2020:

Transação	Risco	Saldo em 30 de setembro de 2020	Provável	Cenário A	Cenário B
<i>(em milhares de R\$)</i>					
Empréstimos em moeda estrangeira (USD)*	Aumento de USD	(87.715)	(4.385)	(21.923)	(43.845)
Empréstimos em reais indexados pelo TJLP	Aumento do TJLP	(10.434)	(26)	(128)	(256)
Aplicações financeiras indexadas ao CDI	Queda do CDI	520.416	(494)	(2.472)	(4.944)
Taxa do dólar		5,64	5,92	7,05	8,46
TJLP		4,91%	5,16%	6,14%	7,37%
CDI (cenário de queda)		1,90%	1,81%	1,43%	0,95%

(*) O financiamento indexado à moeda estrangeira está protegido contra variações cambiais por instrumentos de *swap* cambial.

Fontes: Dólar: PTAX Banco Central do Brasil

TJLP: Ministério da Economia

CDI: B3 Brasil Bolsa Balcão

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 alteração relevante a ser citada.

b. *Constituição, aquisição ou alienação de participação societária*

Todas as informações sobre aquisição ou alienação de participação societária envolvendo a Companhia e sociedades de seu grupo econômico já foram disponibilizadas no item 15.7 deste Formulário de Referência. As operações mencionadas naquele item não produziram efeitos relevantes nas demonstrações financeiras da Companhia e nos seus resultados.

c. *Eventos ou operações não usuais*

Não houve, durante o período findo em 30 de setembro de 2020 e os exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2019, 2018 e 2017, quaisquer eventos ou operações não usuais com relação a Companhia ou suas atividades que tenham causado ou se espera que venham causar efeito relevante nas suas demonstrações financeiras ou seus resultados.

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*

A partir de 1º de janeiro de 2019, a Companhia adotou a CPC 06/IFRS 16, que introduz um modelo único de contabilização de arrendamentos no balanço patrimonial para arrendatários. Como resultado, o Grupo reconheceu ativos de direito de uso, que representam seus direitos subjacentes de locação e passivos por locação financeira, representando a sua obrigação de realizar desembolsos referentes à essa alocação.

O CPC06 (R2) / IFRS16 introduziu um modelo único de contabilização de arrendamentos nas informações contábeis de arrendatários. Como resultado, a Companhia, como arrendatária, reconheceu os ativos de direito de uso que representam seus direitos de utilizar os ativos subjacentes e os passivos de arrendamento que representam sua obrigação de efetuar pagamentos de arrendamento.

A Companhia classificava anteriormente arrendamentos operacionais ou financeiros com base em sua avaliação sobre se o arrendamento transferia ou não substancialmente todos os riscos e benefícios pela utilização do ativo. De acordo com o CPC 06 (R2)/IFRS 16, a Companhia reconhece no balanço patrimonial os ativos de direito de uso e os passivos de arrendamento para os contratos de arrendamentos, que se enquadram na definição descrita na norma.

Política contábil de arrendamento vigente a partir de 2019

A Companhia reconhece um ativo de direito de uso e um passivo de arrendamento na data de início do arrendamento. O ativo de direito de uso é mensurado inicialmente pelo custo e subsequentemente pelo custo menos qualquer depreciação acumulada e perdas ao valor recuperável, e ajustado por certas remensurações do passivo de arrendamento. A depreciação é calculada pelo método linear pelo prazo remanescente dos contratos. A Companhia utilizou como componente do custo os valores de pagamentos de arrendamento fixos ou fixos em essência, que seriam os pagamentos mínimos acordados em contratos com pagamentos variáveis de acordo com atingimento de receitas, líquido dos efeitos de PIS e Cofins. Aos montantes de ativo por direito de uso também são adicionados pagamentos antecipados de arrendamentos e provisões para restauração de lojas e são deduzidos incentivos recebidos de arrendadores. Os valores de pagamentos especificamente variáveis são reconhecidos mensalmente como despesas operacionais.

O passivo de arrendamento é mensurado inicialmente pelo valor presente dos pagamentos de arrendamento que não foram pagos na data de início do contrato, descontados usando a taxa de juros incremental no arrendamento, que é definida como a taxa de juros real equivalente ao que o arrendatário teria ao contratar um empréstimo por prazo semelhante e com garantia semelhante.

A Companhia aplicou julgamento para determinar o prazo de arrendamento de alguns contratos, considerando o disposto na Lei nº 8.245 (Lei do Inquilinato), que concede ao arrendatário o direito de renovações contratuais quando determinadas condições forem atendidas, bem como práticas passadas referente ao sucesso da Companhia na renovação de seus contratos. A avaliação se a Companhia está razoavelmente certa de exercer essas opções tem impacto no prazo do arrendamento, o que afeta significativamente o valor dos passivos de arrendamento e dos ativos de direito de uso reconhecidos.

Efeitos de transição

A Companhia aplicou o CPC 06 (R2) / IFRS 16 utilizando a abordagem retrospectiva modificada, a qual não exige a reapresentação dos valores correspondentes, não impacta o patrimônio líquido, e possibilita a adoção de expedientes práticos. Portanto, a informação comparativa apresentada para 2018 não foi reapresentada, ou seja, é apresentada conforme anteriormente reportado de acordo com o CPC 06 (R1) / IAS 17 e interpretações relacionadas.

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

Na transição, para arrendamentos classificados como arrendamentos operacionais segundo o CPC 06(R2) / IFRS16, os passivos de arrendamento foram mensurados pelo valor presente dos pagamentos remanescentes, descontados pela taxa de empréstimo incremental da Companhia em 1º de janeiro de 2019. Os ativos de direito de uso foram mensurados ao valor equivalente ao passivo de arrendamento na data de adoção inicial, acrescidos dos pagamentos antecipados deduzidos dos incentivos recebidos dos arrendadores.

A Companhia optou por utilizar o expediente prático de transição e não reconhecer os ativos de direito de uso e os passivos de arrendamento para alguns arrendamentos de ativos de baixo valor, bem como com prazos de arrendamento inferiores a 12 meses. A Companhia reconhece os pagamentos associados a esses arrendamentos como despesa pelo método linear ao longo do prazo do arrendamento. Adicionalmente, a Companhia não considerou custos diretos iniciais da mensuração do ativo de direito de uso na data de aplicação inicial.

Ao mensurar os passivos de arrendamento para aqueles arrendamentos anteriormente classificados como arrendamentos operacionais, a Companhia descontou os pagamentos do arrendamento utilizando uma taxa incremental de empréstimo em 1º de janeiro de 2019 que reflete a taxa de captação da Companhia em condições de mercado. A taxa média ponderada aplicada foi de 8%.

b. efeitos significativos das alterações em práticas contábeis

Os Diretores da Companhia informam que a adoção da norma CPC 06-R2/IFRS 16 resultou no reconhecimento, em 1º de janeiro de 2019, de um ativo de direito de uso e um passivo de arrendamento de R\$73.366 mil.

c. ressalvas e ênfases presentes no parecer do auditor

A Administração da Companhia informa que em 30 de setembro de 2020 e nos últimos três exercícios sociais, os relatórios dos auditores independentes não continham ressalvas.

O relatório do auditor independente da Companhia referente ao exercício findo em 31 de dezembro de 2018 possui o parágrafo de ênfase abaixo:

“Chamamos atenção à Nota Explicativa nº 4.3 às demonstrações financeiras individuais e consolidadas que foram alteradas e estão sendo reapresentadas pela Companhia para apresentar as demonstrações do valor adicionado, as informações por segmentos e resultado por ação, aprimorar certas divulgações em notas explicativas e reapresentar saldos contábeis devido à revisão de política contábil que a Administração entende melhor refletir as operações da Companhia e devido à correção de erros descritos na referida nota explicativa. Em 21 de março de 2019, 6 de abril de 2018 e 28 de março de 2017, emitimos nossos relatórios de auditoria, sem modificações, sobre as demonstrações financeiras individuais e consolidadas da Companhia relativas aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2018, de 2017 e de 2016, respectivamente, que ora estão sendo reapresentadas. Nossa opinião continua sendo sem qualquer modificação, uma vez que as demonstrações financeiras e seus valores correspondentes aos períodos anteriores foram ajustados de forma retrospectiva.”

10. Comentários dos diretores / 10.5 - Políticas contábeis críticas

10.5 - Políticas contábeis críticas

As demonstrações financeiras consolidadas da Companhia foram elaboradas e estão sendo apresentadas de acordo com as Normas Internacionais de Relatórios Financeiros (*International Financial Reporting Standards - IFRS*) e as práticas contábeis adotadas no Brasil, identificadas como IFRS e BR GAAP.

A Administração considera uma prática contábil crítica quando ela é importante para retratar a situação financeira da Companhia e requer julgamentos e estimativas complexos ou significativos.

Na elaboração das demonstrações financeiras, realizamos estimativas e julgamentos que afetam os montantes de ativos, passivos, receitas e despesas divulgadas com base em nossa experiência histórica e em outros fatores considerados relevantes e que acreditamos serem razoáveis diante das circunstâncias. Por isso, os resultados finais podem ser diferentes daqueles estimados.

A Administração revisa as demonstrações financeiras para assegurar que informações são precisas e transparentes relativas às condições econômicas vigentes e ao ambiente de negócios.

a) Teste de redução ao valor recuperável de ativos (*impairment*)

A administração revisa anualmente o valor contábil líquido dos ativos com objetivo de avaliar eventos ou mudanças nas circunstâncias econômicas, operacionais ou tecnológicas que possam indicar deterioração ou perda de seu valor recuperável. Sendo tais evidências identificadas e tendo o valor contábil líquido excedido o valor recuperável, é constituída uma perda estimada para desvalorização (perda por *impairment*) ajustando-se o valor contábil líquido ao valor recuperável.

O valor recuperável de um ativo ou de determinada unidade geradora de caixa (UGC) é definido como sendo o maior entre o valor em uso e o valor líquido de venda. A administração considera cada um dos seus segmentos como sendo uma unidade geradora de caixa (UGC).

Na estimativa do valor em uso do ativo, os fluxos de caixa futuros estimados são descontados ao seu valor presente, utilizando uma taxa de desconto antes dos impostos que reflita o custo médio ponderado de capital para a indústria em que opera a unidade geradora de caixa. O valor líquido de venda é determinado, sempre que possível, com base em contrato de venda firme em uma transação em bases comutativas, entre partes conhecedoras e interessadas, ajustado por despesas atribuíveis à venda do ativo, ou, quando não há contrato de venda firme e, com base no preço de mercado de um mercado ativo, ou no preço da transação mais recente com ativos semelhantes.

i) Teste de recuperabilidade de ativos imobilizados e ativos intangíveis com vida útil definida

Os ativos imobilizados e ativos intangíveis com vida útil definida são testados sempre que identificados indícios de desvalorização.

ii) Teste de recuperabilidade de ágio pago por expectativa de rentabilidade futura

O teste de perda por redução ao valor recuperável de ágio é feito anualmente (em 31 de dezembro) ou quando as circunstâncias indicarem perda por desvalorização do valor contábil.

iii) Teste de recuperabilidade de ativos intangíveis com vida útil indefinida

Ativos intangíveis com vida útil indefinida são testados com relação à perda por redução ao valor recuperável anualmente (em 31 de dezembro) ou quando as circunstâncias indicarem perda por desvalorização do valor contábil. O teste é realizado de forma individual ou no nível da unidade geradora de caixa, conforme o caso.

10. Comentários dos diretores / 10.5 - Políticas contábeis críticas

b) Provisão para demandas judiciais

A Companhia e suas controladas são partes em diversos processos judiciais e administrativos tributários, trabalhistas e cíveis, sendo as provisões para demandas judiciais constituídas para todos os processos cuja probabilidade de perda seja provável. Essa análise de probabilidade é realizada pela companhia com auxílio dos assessores legais externos e devidamente corroborada pelo Departamento Jurídico. A avaliação da probabilidade de perda inclui a avaliação das evidências disponíveis, a hierarquia das leis, a jurisprudência existente, as decisões mais recentes nos tribunais e sua relevância jurídica, o histórico de ocorrência e os valores envolvidos.

c) Transações com pagamentos baseados em ações

A Companhia mensura o custo de transações liquidadas com ações com funcionários baseado no valor justo dos instrumentos patrimoniais na data da sua outorga. A estimativa do valor justo dos pagamentos com base em ações requer a determinação do modelo de avaliação mais adequado para a concessão de instrumentos patrimoniais, o que depende dos termos e condições da concessão. Isso requer também a determinação de determinadas variáveis como a vida esperada da opção, volatilidade da ação, rendimento de dividendos, dentre outras.

d) Valor justo de instrumentos financeiros

Quando o valor justo de ativos e passivos financeiros apresentados no balanço patrimonial não puder ser obtido de mercados ativos, é determinado utilizando técnicas de avaliação. Os dados para esses métodos se baseiam naqueles praticados no mercado, quando possível. O julgamento inclui considerações sobre os dados utilizados como, por exemplo, risco de liquidez, risco de crédito e volatilidade. Mudanças nas premissas sobre esses fatores poderiam afetar o valor justo apresentado dos instrumentos financeiros.

e) Mensuração de valor justo de contraprestações contingentes

A contraprestação contingente, proveniente de uma combinação de negócios, é mensurada ao valor justo na data de aquisição como parte da combinação de negócios. A contraprestação contingente reconhecida como um ativo ou passivo que seja um instrumento financeiro no contexto do CPC 38 - Instrumentos Financeiros: Reconhecimento e Mensuração é mensurada ao seu valor justo com mudanças no valor justo reconhecidas no resultado de acordo com o CPC 38. Se a contraprestação contingente for classificada como um derivativo, e, portanto, um passivo financeiro, deve ser subsequentemente remensurada ao valor justo na data do balanço. O valor justo é baseado no fluxo de caixa descontado. As principais premissas consideram a probabilidade de atingir cada objetivo e o fator de desconto.

f) Impostos

Imposto diferido ativo é reconhecido para todos os prejuízos fiscais não utilizados na extensão em que seja provável que haja lucro tributável disponível para permitir a utilização dos referidos prejuízos. Julgamento significativo da Administração é requerido para determinar o valor do imposto diferido ativo que pode ser reconhecido, com base no prazo provável e nível de lucros tributáveis futuros, juntamente com estratégias de planejamento fiscal futuras

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 pela Companhia, direta ou indiretamente, que não aparecem no seu balanço patrimonial (off-balance sheet items)

i. arrendamentos mercantis operacionais, ativos e passivos

Os Diretores da Companhia esclarecem que não há arrendamentos mercantis operacionais (leasing), ativos ou passivos, não evidenciados nos balanços patrimoniais da Companhia no período de nove meses findo em 30 de setembro de 2020 e em 31 de dezembro de 2019, 2018 e 2017, exceto pelos arrendamentos operacionais derivados de contratos de locação que, anteriormente à adoção do IFRS 16/CPC 06 (R2) em 1º de janeiro de 2019, não eram reconhecidos no balanço patrimonial da Companhia.

ii. carteiras de recebíveis baixadas sobre as quais a entidade mantenha riscos e responsabilidades, indicando respectivos passivos

Os Diretores da Companhia esclarecem que não há carteiras de recebíveis baixadas sobre as quais a Companhia mantenha riscos e responsabilidades não evidenciados no período de nove meses findo em 30 de setembro de 2020 e nos balanços patrimoniais da Companhia em 31 de dezembro de 2019, 2018 e 2017.

iii. contratos de futura compra e venda de produtos ou serviços

Os Diretores da Companhia esclarecem que não há contratos de futura compra e venda de produtos ou serviços não evidenciados nos balanços patrimoniais da Companhia no período de nove meses findo em 30 de setembro de 2020 e em 31 de dezembro de 2019, 2018 e 2017.

iv. contratos de construção não terminada

Os Diretores da Companhia esclarecem que não há contratos de construção não terminada não evidenciados nos balanços patrimoniais da Companhia no período de nove meses findo em 30 de setembro de 2020 e em 31 de dezembro de 2019, 2018 e 2017.

v. contratos de recebimentos futuros de financiamentos

Os Diretores da Companhia esclarecem que não há contratos de recebimentos futuros de financiamentos não evidenciados nos balanços patrimoniais da Companhia no período de nove meses findo em 30 de setembro de 2020 e em 31 de dezembro de 2019, 2018 e 2017.

b. outros itens não evidenciados nas demonstrações financeiras

Os Diretores da Companhia esclarecem que não existem outros itens não evidenciados nas demonstrações financeiras da Companhia relativas ao exercício social encerrado referentes ao exercício social encerrado no período de nove meses findo em 30 de setembro de 2020 e em 31 de dezembro de 2019, 2018 e 2017.

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 a alterar as receitas, as despesas, o resultado operacional, as despesas financeiras ou outros itens das demonstrações financeiras da Companhia*

Não aplicável, tendo em vista que não há itens não evidenciados nas demonstrações financeiras da Companhia relativas ao período de nove meses findo em 30 de setembro de 2020 e ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, 2018 e 2017.

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 período de nove meses findo em 30 de setembro de 2020 e ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, 2018 e 2017.

c. *natureza e o montante das obrigações assumidas e dos direitos gerados em favor da Companhia em decorrência da operação*

Não aplicável, tendo em vista que não há itens não evidenciados nas demonstrações financeiras da Companhia relativas ao período de nove meses findo em 30 de setembro de 2020 e ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, 2018 e 2017.

10. Comentários dos diretores / 10.8 - Plano de Negócios

10.8 - Plano de Negócios

Os diretores devem descrever os itens relevantes não evidenciados nas demonstrações financeiras da Companhia, indicando

a. investimentos

i. descrição quantitativa e qualitativa dos investimentos em andamento e dos investimentos previstos

Os investimentos da Companhia são focados em melhorar e aumentar a oferta de produtos digitais ao público alvo da Companhia, possuindo três grandes linhas: (i) aquisição de novas empresas; (ii) desenvolvimento de novos produtos ou ativos; e (iii) investimento em infraestrutura.

No período de nove meses findo em 30 de setembro de 2020, os investimentos na aquisição de ativo imobilizado (*capex*) totalizaram R\$22,5 milhões; e os gastos com ativo intangível totalizaram R\$13,6 milhões; e os gastos com aquisição de novas empresas (contas a pagar por aquisição de participação societária e aquisição de controlada, líquida do caixa adquirido) totalizaram R\$28,3 milhões, e o caixa líquido utilizado nas atividades de investimentos foi de R\$64,4 milhões.

No exercício social encerrado em 31 de dezembro 2019, os investimentos na aquisição de ativo imobilizado totalizaram R\$34,6 milhões; os gastos com ativo intangível totalizaram R\$13,1 milhões; os gastos com aquisição de novas empresas (contas a pagar por aquisição de participação societária e aquisição de controlada, líquida do caixa adquirido) totalizaram R\$27,1 milhões, e o caixa líquido utilizado nas atividades de investimentos foi de R\$74,7 milhões.

Na estimativa da Companhia, o mercado de Be Online/Saas e Commerce compreende mais de 1200 empresas em nosso país. Desse montante, a Companhia já identificou diversas potenciais aquisições em fase de avaliação e negociação. Contudo, a Companhia não pode prever o momento em que essas potenciais aquisições serão efetivadas, nem o valor destinado para cada uma das aquisições.

ii. fontes de financiamento dos investimentos

Historicamente, os investimentos realizados pela Companhia são financiados pela geração de caixa operacional e, sempre que necessário, por realização de empréstimos e financiamentos junto à terceiros. Existe um plano de aceleração desses investimentos, que será financiado por meio dos recursos líquidos obtidos no âmbito da oferta pública primária da Companhia realizada em fevereiro de 2020, bem como por potenciais ofertas de ações da Companhia subsequentes.

iii. desinvestimentos relevantes em andamento e desinvestimentos previstos

Na data deste Formulário de Referência, a Companhia não possui desinvestimentos em andamento ou previsto.

b. desde que já divulgada, indicar a aquisição de plantas, equipamentos, patentes ou outros ativos que devam influenciar materialmente a capacidade produtiva da Companhia

Não há aquisição de plantas, equipamentos, patentes ou outros ativos que devam influenciar materialmente na capacidade produtiva da Companhia.

c. novos produtos e serviços

i. descrição das pesquisas em andamento já divulgada

Não aplicável.

10. Comentários dos diretores / 10.8 - Plano de Negócios***ii. montantes totais gastos em pesquisas para desenvolvimento de novos produtos ou serviços***

Os investimentos em Desenvolvimento de Novos Produtos no período de nove meses findo em 30 de setembro de 2020 e nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2019, 2018 e 2017 foram de R\$13,0 milhões, R\$12,4 milhões, R\$10,5 milhões e R\$7,6 milhões, respectivamente. Vale ressaltar que os investimentos em Desenvolvimento de Novos Produtos são capitalizados no ativo intangível.

iii. projetos em desenvolvimento já divulgados

Não aplicável.

iv. montantes totais gastos no desenvolvimento de novos produtos ou serviços

Conforme tabela abaixo, que são gerados a partir dos dados mencionados no item ii. acima, a Companhia gastou no desenvolvimento interno de novos produtos os montantes abaixo listados:

	Período de nove meses findo em			
	30 de setembro de	Exercício findo em 31 de dezembro de		
(em milhares de R\$)	2020	2019	2018	2017
Adições de Intangível - Desenvolvimento Interno	13.019	12.397	10.464	7.629

10. Comentários dos diretores / 10.9 - Outros fatores com influência relevante**10.9 - Outros fatores com influência relevante o desempenho operacional e que não tenham sido identificados ou comentados nos demais itens desta seção**

Nossos Diretores entendem que não existem outros fatores que influenciaram de maneira relevante nosso desempenho operacional e que não tenham sido identificados ou comentados nos demais subitens desta Seção 10 deste Formulário de Referência.