

A man with a backpack is walking past a modern glass building. The building's facade is highly reflective, showing a clear blue sky and some greenery. In the foreground, there is a paved area and some small plants. A sign for TOTVS is visible on the left. The overall scene is bright and sunny.

2019

RELATO INTEGRADO





3

SOBRE
O RELATÓRIO

7

DESTAQUES

8

MENSAGEM
DO CONSELHO
DE ADMINISTRAÇÃO

10

MENSAGEM
DO PRESIDENTE

12

CAPITAL
MANUFATURADO

13 A TOTVS

18

GOVERNANÇA
CORPORATIVA

20 Estrutura de Governança

23 Gestão de Riscos

29

CONJUNTURA
E SETOR

31

CAPITAL
FINANCEIRO

33 Desempenho Financeiro
e Operacional

36 Estratégia
e Investimentos

40

CAPITAL
HUMANO

42 Público Interno

54

CAPITAL
INTELECTUAL

58

CAPITAL SOCIAL
E DE RELACIONAMENTO

59 Clientes

61 Sociedade

64 Comunidade de Inovação

65 Fornecedores
Governo

66 Entidades do Setor de Tecnologia

67 Investidores

68 Mídias Sociais

69

CAPITAL
NATURAL

73

ÍNDICE REMISSIVO DE
COMPATIBILIZAÇÃO GRI,
ODS E PACTO GLOBAL



SOBRE O RELATÓRIO

A TOTVS publica desde 2016 seu Relato Integrado. A atual edição traz a evolução dos negócios, compromissos e principais resultados da Companhia no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro 2019, cobrindo todas as operações da TOTVS no Brasil e no exterior (*conheça em detalhes o grupo econômico da organização, acessando o item 15 do Formulário de Referência*). Em sua quarta edição, o documento foi elaborado seguindo, voluntariamente, as diretrizes do IIRC (*International Integrated Reporting Council*)¹ e da GRI (*Global Reporting Initiative*)², na opção Essencial. Signatária do Pacto Global das Nações Unidas desde 2014, a TOTVS também comunica de maneira integrada nesse relatório sua estratégia e seus resultados alinhados aos 10 Princípios do Pacto Global e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU. [GRI 102-1, 102-46, 102-50, 102-54](#)

Este relatório foi desenvolvido tendo como base os temas prioritários identificados no processo de materialidade, consolidado em 2018, no qual foram feitas entrevistas com a liderança da Companhia e com especialistas de mercado, além de pesquisa online com os TOTVERS, clientes e fornecedores, cujo processo foi complementado pelo Grupo de Trabalho Ambiental, Social e Governança (GT ASG) da TOTVS, em 2019. No ano, o GT ASG promoveu sete encontros, nos quais foram estabelecidos os planos de ação que compõem a Agenda de Sustentabilidade da Companhia. Para a construção, priorização e validação da Agenda foram considerados os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), da ONU, e o resultado da materialidade finalizada pela TOTVS em 2018. A partir dessas referências, foram definidos os planos de ação prioritários, que consideram os desafios, oportunidades e viabilidade de cada ação. [GRI 102-40; 102-42, 102-43, 102-44, 102-46](#)

O GT ASG contou com mais de 50 representantes de mais de 35 áreas diferentes e de vários níveis hierárquicos da empresa que, de maneira participativa e colaborativa, discutiram, aperfeiçoaram e definiram os elementos-chaves da sustentabilidade para a TOTVS nos próximos anos. A formação do grupo era definida a cada encontro, de forma multidisciplinar e de acordo com a temática de cada reunião para potencializar as discussões e o desenvolvimento dos planos de ação. Veja na página a seguir o processo de definição da Agenda de Sustentabilidade e sua correlação com o conteúdo deste relatório. [GRI 102-40; 102-43, 102-44, 102-46](#)

Em 2019, a Companhia decidiu por não publicar o Relato Integrado, como parte de seu processo de amadurecimento e aprimoramento interno dos processos de gestão da materialidade e da sustentabilidade. Todavia, no período, divulgou a sua Comunicação de Progresso (COP), apresentando a seus públicos os avanços no Pacto Global, disponível para leitura no site de Relações com Investidores e no portal da ONU. Para potencializar a capacidade de incorporar as demandas de seus públicos estratégicos e estabelecer jornadas de desenvolvimento, entendeu-se que era importante refletir os processos e a governança do tema, a partir dos levantamentos realizados com seu *stakeholders* nos ciclos anteriores, com destaque para o público interno e a percepção de representantes de todas as áreas da empresa para elaborar as ações-chaves de sustentabilidade para os próximos anos. [GRI 102-51, 102-48](#)

Assim, a apresentação deste relatório tem como objetivo estreitar e fortalecer o relacionamento da TOTVS com

todos os seus públicos estratégicos, aqui compreendidos por colaboradores, acionistas, clientes, franquias, governos, comunidades, fornecedores e *startups*. Cada um desses públicos conta com áreas dedicadas e equipes especializadas que fazem a gestão do relacionamento e a integração entre as demais áreas e *stakeholders* da Companhia. Também busca comunicar de forma transparente, concisa e integrada a narrativa dos compromissos e resultados obtidos nos últimos anos e a forma como a empresa está estruturada para suportar o seu próximo ciclo de crescimento. [GRI 102-40](#)

O Relato Integrado da TOTVS 2019 representa o envolvimento de um grande número de pessoas que se dedicaram à apuração das informações necessárias e vivenciaram a experiência de analisar a empresa de forma integrada em seus aspectos econômicos, ambientais, sociais e de governança. Apresenta ainda as iniciativas de inovação e tecnologia que visam ao desenvolvimento sustentável da Companhia e do país.

Os indicadores GRI, do Pacto Global e os ODS estão distribuídos ao longo da publicação, que segue a estrutura dos 6 Capitais do IIRC (*Financeiro, Humano, Intelectual, Manufaturado, Natural e Social e de Relacionamento*) e no Índice Remissivo que está disponível na página 73.

Solicitações de mais informações ou esclarecimentos acerca do conteúdo apresentado neste documento podem ser enviadas para o e-mail ri@totvs.com.br. [GRI 102-46, 102-53, 102-55](#)

¹ Conselho Internacional para Relato Integrado. ² Iniciativa de Reporte Global.



FIGURA 1. Processo de definição dos temas prioritários e Agenda de Sustentabilidade [GRI 102-42, 102-44, 102-46](#)



AGENDA DE SUSTENTABILIDADE

A Agenda de Sustentabilidade da TOTVS, desenvolvida em 2019, reflete, além dos compromissos de desenvolvimento sustentável, a visão da Companhia sobre a forma como seus negócios podem influenciar positivamente a sociedade, enquanto empregadora e agente social. Os temas prioritários refletem também a forma como a tecnologia pode representar um elemento-chave na ampliação do acesso ao conhecimento e à inovação. [GRI 102-44](#)



MATERIALIDADE (2018) E CORRELAÇÃO COM OS ODS

A materialidade reflete o alinhamento da TOTVS com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) no escopo de suas atividades e impactos positivos na sociedade. Como empresa de tecnologia, os ODS que foram priorizados pela TOTVS são:

4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE
Assegurar a educação inclusiva e equitativa e de qualidade, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todas e todos

5 IGUALDADE DE GÊNERO
Alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas

8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO
Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todas e todos

9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA
Construir infraestruturas resilientes, promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação

12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS
Assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis

17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO
Fortalecer os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável



FIGURA 2. Materialidade (2018) e correlação com os ODS GRI 102-43, 102-44, 102-46, 102-47, 103-1

TEMA	IMPORTÂNCIA PARA A TOTVS	PÚBLICOS IMPACTADOS GRI 103-1	ASPECTOS E INDICADORES RELACIONADOS	CORRELAÇÃO COM ODS
Soluções baseadas em ciência e tecnologia da informação; criação e desenvolvimento de tecnologias brasileiras	Líder de mercado no Brasil e entre os 3 principais <i>players</i> na América Latina, única empresa nacional que possui sua própria linguagem de ERP e primeira empresa de <i>software</i> a ingressar no Ibovespa. Por meio de investimentos em pesquisa e desenvolvimento e novas tecnologias aplicadas aos 12 segmentos estratégicos da economia, a TOTVS gera renda e <i>royalties</i> que ficam no país e movimentam a economia nacional. Promove ainda o desenvolvimento de tecnologias e soluções relacionadas às mais modernas tendências como <i>Big Data</i> , <i>Mobile</i> , <i>Social Media</i> , <i>Cloud</i> , Inteligência Artificial, Visão Computacional, Realidade Virtual, Realidade Aumentada entre outras, e à capacitação e formação de profissionais altamente qualificados, contribuindo para o avanço da atividade inovativa do país.	Clientes Investidores <i>Startups</i> TOTVERS Universidades	GRI 102-2, 201-1, 203-1	ODS 9. Indústria, inovação e infraestrutura
Relacionamento com clientes	Com uma base instalada de aproximadamente 40 mil clientes e presença em mais de 40 países, uma das principais características da Companhia é a capilaridade do seu modelo de distribuição, que se traduz na forte capacidade de presença, proximidade, fidelização e parceria com seus clientes. O modelo de negócio tem como foco o cliente, com a compreensão das particularidades e necessidades do seu negócio diretamente (<i>B2B – Business to Business</i>) e também considera as necessidades dos seus consumidores finais (<i>B2C – Business to Consumer</i>), tendo como propósito aumentar a eficiência e a rentabilidade de seus clientes por meio de tecnologia e inovação que geram resultado e valor ao seu negócio.	Clientes Franquias TOTVERS	GRI 102-6, 102-43, 418-1	ODS 9. Indústria, inovação e infraestrutura
Desempenho econômico	Maior empresa de tecnologia do Brasil, a TOTVS tem seu desempenho econômico diretamente atrelado aos resultados e ao impacto das mudanças da indústria ou da economia global relacionadas à Companhia ou aos seus clientes, portanto, a queda ou aumento nas operações das empresas e setores atendidos pela TOTVS refletem diretamente no resultado da Companhia. Seu negócio conta com grande pulverização da base de clientes, diversificação setorial, geográfica (dentro do território brasileiro), e de fontes de receita do negócio. Sendo empresa de capital aberto com capital pulverizado, seus resultados são divididos com milhares de investidores, estimulando o mercado de capitais e a formação de poupança brasileira.	Fornecedores Franquias Investidores TOTVERS	GRI 201-1, 202-1, 203-1, 204-1	ODS 8. Trabalho decente e crescimento econômico
Transformação digital e novos modelos de negócios	A evolução para um novo modelo de negócio ocorreu com sucesso, com a construção do modelo de subscrição de <i>software</i> da TOTVS que, aliado ao seu modelo de manutenção, representam uma sólida base de Receitas Recorrentes e altas taxas de renovação de clientes. Novos produtos e serviços e modelos integrados (licenciamento e assinatura), contribuem para uma maior previsibilidade, rentabilidade e sustentabilidade do negócio, considerando as constantes mudanças nos aspectos tecnológicos, de mercado, de legislação e de comportamento na forma de desenvolver e consumir o <i>software</i> , incluindo aspectos como a adoção de modelo de desenvolvimento ágil e fortalecimento de inovação aberta em conjunto com o ecossistema da Companhia.	Clientes Franquias Investidores TOTVERS	GRI 102-7, 102-8, 404-1, 404-3, 405-1, 418-1	ODS 4. Educação de qualidade ODS 5. Igualdade de Gênero ODS8. Trabalho decente e crescimento econômico



TEMA	IMPORTÂNCIA PARA A TOTVS	PÚBLICOS IMPACTADOS GRI 103-1	ASPECTOS E INDICADORES RELACIONADOS	CORRELAÇÃO COM ODS
Qualidade dos serviços e produtos	Manter e aprimorar a qualidade dos serviços em um mercado em expansão e bastante competitivo. Ações, processos e projetos relacionados à manutenção e ao aprimoramento da qualidade do desenvolvimento de produtos e serviços oferecidos, e monitoramento das percepções de clientes e do mercado sobre o tema.	Clientes Franquias TOTVERS	GRI 102-2, 404-1, 404-3, 405-1, 418-1	ODS 4. Educação de qualidade ODS 5. Igualdade de Gênero ODS.12 Consumo e produção responsável
Segurança, privacidade do cliente e gestão da informação	A confidencialidade na gestão da informação de nossos clientes é uma constante preocupação da Companhia. A regulamentação internacional e nacional no tema evoluiu bastante nos últimos anos, refletindo a necessidade de contínuo aprimoramento dos processos e o estabelecimento de políticas, mecanismos e ferramentas de controle para gestão e tratamento dos dados, em conformidade com as legislações aplicáveis.	Clientes Comunidade Governo TOTVERS	GRI 102-9, 102-11,102-15, 102-29,102-30, 102-31, 418-1,419-1	ODS.12 Consumo e produção responsável
Relações com o governo	Comunicação e engajamento constante com o poder público, visando ao desenvolvimento do ambiente do segmento de <i>software</i> e do país, além do monitoramento de tendências e riscos da regulamentação futura e dos impactos das novas tecnologias.	Governo TOTVERS	GRI 201-1, 201-4, 418-1, 419-1	ODS.12 Consumo e produção responsável
Reestruturação do negócio	Mudança de cultura para adaptar-se ao novo modelo da jornada digital, tendências socioculturais e demandas de mercado. Reflete ainda o impacto de processos de aquisições e integração, negócios extraordinários com a revisão de portfólio e de operações e a sucessão do fundador.	Clientes Franquias Investidores TOTVERS	GRI 102-2,102-10, 404-1, 404-3, 405-1, 418-1	ODS 8. Trabalho decente e crescimento econômico ODS.12 Consumo e produção responsável
Transparência, relacionamento e engajamento/fidelização no ecossistema	Relacionamento e comunicação transparentes com <i>stakeholders</i> e na cadeia de valor da TOTVS, especialmente no ambiente de inovação e com clientes, impulsionam os negócios da empresa e a catalização de processos internos.	Clientes Fornecedores Investidores Startups TOTVERS Universidades	GRI 102-40, 102-42,102-43, 102-44, 205-1, 205-2, 205-3, 419-1	ODS.17 Parcerias e meios de implementação



DESTAQUES 2019 GRI 102-7



Receita Recorrente:
R\$1,7 bilhão em 2019
(+11,8% vs. 2018)



Receita Líquida:
R\$2,2 bilhões em 2019
(+8,1% vs. 2018)



EBITDA Ajustado e Margem
EBITDA Ajustada: R\$469,7
milhões e 20,6% em 2019
(+35,4% e 410pb vs 2018)



Lucro Líquido Ajustado:
R\$252,1 milhões
em 2019 (+83,9%)



Captação de R\$1,067 bilhão
no *Follow-on* para viabilizar
novas avenidas de crescimento



Aquisições
da Supplier
e Consinco



Criação orgânica
da divisão *Techfin*



Parcerias com a Rede,
Moddo, VTEX,
BV e Credits



Avanço no *market-share*
de 49,6% para 50,2%

A
TOTVS
ACREDITA
NO
BRASIL
QUE



Nova Campanha
“A TOTVS acredita no
Brasil que faz”



Sucessão exitosa
do CEO



1º empresa de *software*
a compor o Ibovespa



Relações Humanas
passa de uma Diretoria
para Vice-Presidência



Formação do Grupo de
Trabalho Multidisciplinar
“Ambiental, Social e
Governança” (GT ASG)



MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO GRI 102-10; 102-14

Sendo a maior empresa de tecnologia do Brasil e uma das maiores desenvolvedoras de *software* globais, nossa história sempre foi escrita caminhando, lado a lado, com os empreendedores de todos os cantos do Brasil - com empresas de todos os tamanhos e de diversos segmentos econômicos - ajudando-os a perpetuar os seus negócios, a impulsionar a inovação, o crescimento e a competitividade do Brasil. 2019 foi mais um ano memorável nesta trajetória de muito empreendedorismo, pioneirismo e determinação, no qual, com motivos, celebramos inúmeras conquistas, relevantes transformações em nosso negócio e o sucesso no processo de sucessão da Presidência Executiva. Porém, nesse início de 2020, em um momento de profunda comoção e respeito, nossos sinceros pensamentos são, primeiramente, para todos aqueles que perderam suas vidas e para seus entes queridos. Também são votos de gratidão a todos que trabalharam em várias frentes de saúde, pesquisa, planejamento e acolhimento para o enfrentamento deste difícil período da pandemia.

Em nossa mensagem inicial para este relatório, destacamos a implementação das novas diretrizes e pilares estratégicos da TOTVS no período. Uma delas foi a readequação de nosso portfólio, com o desinvestimento das operações de *hardware*, mantendo o foco e energia de nossos times e os recursos na operação de *software*, a criação da divisão de negócios *Techfin* e a estruturação das iniciativas na frente de *Business Performance*.





MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Para pavimentar a abertura das novas avenidas de crescimento, revisamos nossa estratégia de M&A e, em maio de 2019, realizamos uma oferta primária de ações, que somou R\$1,067 bilhão. O sucesso da operação capitalizou a empresa para o novo ciclo de aquisições. Desse total, mais de 60% dos recursos já foram direcionados às aquisições da Supplier, da Consinco e da Wealth Systems, empresas voltadas à expansão para novos mercados e ao fortalecimento do nosso *core business*.

Seguimos avançando também na nossa estrutura de Governança, com destaques para: o aperfeiçoamento do Programa de Integração, Educação Continuada e do Processo de Avaliação do Conselho; a criação do Programa de Integridade, reafirmando ainda mais o nosso compromisso com um mercado mais ético e íntegro; e a revisão de políticas corporativas em alguns temas como Gestão de Riscos e Controles Internos, Segurança da Informação, Negociação de Valores Mobiliários, Gestão de Tesouraria e Crédito e Cobrança. Criamos também o Grupo de Trabalho ASG (Ambiental, Social e Governança) com o objetivo de fortalecer ainda mais a agenda de sustentabilidade do negócio e reposicionamos como parte de um movimento estratégico o papel de relações humanas, elevando a posição de Relações Humanas de Diretoria para Vice-Presidência. Essas iniciativas fortalecem nossos valores e sua disseminação em toda cadeia produtiva da Companhia.

Em janeiro de 2020, a TOTVS passou a integrar o Ibovespa, tornando-se a primeira empresa de software a participar do índice acionário mais importante do mercado brasileiro. Essa conquista é resultado dos desempenhos operacional e financeiro atingidos no período, do alto nível de liquidez dos papéis da Companhia, da estratégia adotada e, igualmente, do compromisso com os mais elevados padrões de governança corporativa.

São conquistas que nos enchem de orgulho e é com grande senso de responsabilidade que a TOTVS, na condição de importante ator do setor de tecnologia brasileiro, e diante agora desse contexto desafiador em 2020, em uma crise sem precedentes na história e que em pouco mais de seis meses já afetou quase todos os países do planeta, reforça que trabalhará continuamente para mitigar ao máximo os potenciais impactos nos negócios da Companhia, decorrentes da evolução da atual crise relacionada à COVID-19.

A retomada exigirá das empresas e das pessoas assertividade e planejamento, em um mercado que também trará mudanças. O setor de tecnologia terá, portanto, um papel ainda mais relevante. E a TOTVS está apta a oferecer as ferramentas e soluções para acompanhar seus clientes nesse processo. Acreditamos que a tecnologia será fundamental para apoiar as empresas na superação da crise que estamos atravessando; neste sentido, reforçamos nosso comprometimento de continuar sendo um importante parceiro de negócios para nossos milhares de clientes. Esta é a força que nos move, a força do Brasil que faz.

Ao longo de nossa trajetória, atravessamos outros momentos turbulentos da economia global e local. Sempre estivemos lado a lado, e seguiremos juntos na recuperação do crescimento econômico e na aplicação da tecnologia como uma peça-chave no cotidiano das pessoas, empresas e sociedades. Sairemos maiores como sociedade e estamos prontos, como empresa, para dar nossa contribuição, como sempre fizemos.

Laércio Cosentino

Fundador e Presidente do Conselho de Administração



MENSAGEM DO PRESIDENTE GRI 102-14

Nossa mensagem não poderia começar de outra maneira: somos solidários na luta contra a COVID-19, e, como sempre atuamos, continuaremos apoiando firmemente as empresas e as pessoas pelo desenvolvimento do Brasil. Nesses primeiros meses de 2020, o mundo foi profundamente afetado pela crise humanitária, social e econômica gerada pelo novo coronavírus.

Neste período, tomamos uma série de medidas preventivas e mitigatórias em linha com os direcionamentos estabelecidos pelas autoridades de saúde, garantindo a segurança de nossos participantes (TOTVERS) e continuidade de nossas operações. Mantivemos nossos colaboradores em trabalho a partir de suas casas, com manutenção de serviços e atendimento de suporte aos nossos clientes, reduzimos as viagens nacionais apenas aos casos indispensáveis, e suspendemos as internacionais. A saúde de nossos funcionários, clientes e parceiros foi e é o nosso primeiro compromisso.

Criamos um Comitê de Crise que, diariamente, discutiu as situações relacionadas à nossa operação e deliberou as medidas necessárias em todas as esferas. A operadora de saúde que atende os colaboradores da TOTVS disponibilizou um atendimento telefônico exclusivo para nosso público interno. Foi criada uma [página online específica](#), na qual todos os *stakeholders* da Companhia puderam acompanhar os desdobramentos da pandemia e as ações realizadas nos produtos e serviços para que os nossos clientes pudessem se adequar ao cenário, como alterações em obrigações fiscais e trabalhistas, por exemplo. Também foi disponibilizado o acesso gratuito a clientes e demais interessados nos treinamentos online sobre os produtos e serviços fornecidos pela TOTVS.

Nosso Conselho de Administração permaneceu em prontidão, com reuniões semanais e, posteriormente, quinzenais, para acompanhamento da crise.

Até a publicação deste relatório, os contextos nacional e global indicavam uma forte retração na economia. Sabemos que o impacto da COVID-19 levará algum tempo para ser totalmente absorvido. No entanto, nos pautamos pela capacidade que sempre tivemos de acompanhar as mudanças e desafios no crescimento do Brasil. Nosso negócio faz parte de milhares de negócios do Brasil.

Somos uma empresa que entrou em 2020 com muita coisa boa para contar. O presente relatório traz o desempenho no ano de 2019. Nesse período, a TOTVS somou conquistas e desenvolveu, com sucesso, um modelo de negócios integrado, que permitiu agregar novas áreas e retomar o sólido crescimento da nossa Companhia. Completado o primeiro ano de uma bem-sucedida transição no comando executivo da TOTVS, no qual o legado do fundador se manteve, os esforços continuam concentrados em apoiar o dia a dia de milhares de negócios, de todos os tamanhos e setores.





MENSAGEM DO PRESIDENTE

Em 2019, a TOTVS registrou crescimento de 2 dígitos na Receita Recorrente em todos os trimestres, somando R\$1,7 bilhão no ano, o que representa mais de 75% da Receita Líquida Total e um avanço orgânico de 11,8% sobre 2018. Já a Receita Líquida Total totalizou R\$2,3 bilhões, uma alta de 8,1% ante o ano anterior. As Taxas de Renovação dos contratos dos clientes, em torno de 99% por trimestre, são outro elemento que garantiu a solidez de nossos resultados. Faz parte ainda da gestão da TOTVS, uma consistente disciplina na gestão de custos e despesas, que, integrada à escalabilidade que o negócio de *software* proporciona, colaborou para a obtenção de 35% de crescimento do EBITDA, o equivalente a um ganho de 420 pontos base na Margem EBITDA Ajustada, que encerrou 2019 em 20,6%.

A Companhia também deu sequência à sua estratégia de crescimento por aquisições, uma característica que sempre pautou os grandes movimentos da TOTVS. O objetivo é evoluir na construção de um ecossistema de soluções que englobe três dimensões: (i) Gestão – com o portfólio de soluções e plataformas abertas, conectadas e personalizáveis de ERP, RH e Verticais; (ii) *Techfin* – simplificando, ampliando e barateando o acesso a crédito e demais serviços financeiros; e (iii) *Business Performance* – construindo um portfólio que ajude os clientes a vender mais e melhor.

Para tal, em maio de 2019, realizou com sucesso, o *follow-on* no valor de R\$1,067 bilhão. Os investimentos focaram tanto o negócio *core* de sistemas de gestão, quanto em novas avenidas de crescimento. A aquisição da Supplier e a sociedade com a VTEX são parte da criação orgânica do nosso time de *Techfin*. Com a aquisição da Consinco, por sua vez, reforçamos o posicionamento no segmento de Varejo, em particular a vertical de Supermercados, e avançamos na nova área de *Business Performance*.

O lançamento da campanha “**A TOTVS ACREDITA NO BRASIL QUE FAZ**” reúne o que, para nós, é uma missão: apoiar o crescimento de milhares de negócios e empreendedores em todo Brasil. Com nosso modelo de franquias e segmentação, garantimos a proximidade e a identificação com as realidades e características de cada setor e região do país. A ampliação de serviços e produtos colabora na eficiência de todas as etapas das operações dos clientes. A inovação, que sempre pautou nossa trajetória, se consolida hoje em uma multiplicidade de soluções integradas, com plataformas digitais, serviços em nuvem e um modelo de atendimento ao cliente que considera desde a melhor opção na venda, até a implantação, passando pela manutenção e atualização dos *softwares* e suporte.

Também retomamos o Universo TOTVS, grande evento que reuniu em torno de 4.500 participantes por dia, 60 expositores, 200 horas de programação, 250 atividades e nomes de peso do mercado de tecnologia. Na mesma dinâmica, para fortalecer o ambiente *tech* no Brasil, participamos de inúmeras atividades, que vão desde a presença em eventos do setor, realização de ações e apoio em estratégias para a ampliação da participação de jovens e de mulheres em tecnologia. Por meio do Instituto da Oportunidade Social (IOS), criado em 1998, oferecemos formação a jovens da rede pública de ensino e a pessoas com deficiência para o mercado de trabalho na área de tecnologia, formando em 2019 um total de 2.250 alunos e inserindo no mercado de trabalho 1.400 jovens em seu primeiro emprego. Já com o iDEXO, conectamos *startups*, empreendedores e desenvolvedores para a criação de novas soluções de negócios. Nos últimos dois anos, a comunidade contou com 70 *startups* com atuação em 12 segmentos relacionados às operações da TOTVS e de seus clientes.

Todas essas conquistas e a consolidação de um modelo de sucesso, que faz da TOTVS a maior empresa de tecnologia do Brasil, só são possíveis graças ao empenho e à capacidade de nossos times. São pessoas altamente profissionais, comprometidas em transformar a tecnologia em uma ferramenta de desenvolvimento do país. Para 89% delas, é um orgulho trabalhar na TOTVS, e 92% acreditam no potencial de sucesso da Companhia, o que mostra que estamos no caminho certo.

A tecnologia desempenhou um papel fundamental durante a crise da COVID-19. Foi a tecnologia que permitiu que familiares e amigos mantivessem a presença em momentos únicos, também permitiu que as operações logísticas em todo mundo garantissem o abastecimento ou ainda a intensa colaboração de cientistas de todo globo em busca de soluções.

Sempre estivemos focados no desenvolvimento do país e juntos vamos superar mais esse momento. Queremos mostrar a nossa força e comprometimento genuíno em democratizar o acesso à tecnologia de ponta a empresas de todos os portes e segmentos, contribuindo para que sejam bem-sucedidas, vençam seus obstáculos e impulsionem o desenvolvimento sustentável do país. Essa é a força que nos move: Acreditar em um Brasil que FAZ, que inova, que produz.

Dennis Herszkowicz

Diretor-Presidente



CAPITAL MANUFATURADO

*Objetos físicos, manufaturados e ativos disponíveis
a uma organização para uso na produção de bens
ou na prestação de serviços, incluindo: prédios;
equipamentos; infraestrutura, tecnologias,
estrutura e a forma como ela está organizada
para atender os seus clientes*





A TOTVS

GRI 102-1, 102-2



Maior empresa de tecnologia do Brasil



Aproximadamente 40 mil clientes em 41 países



15 filiais e 52 territórios franqueados no Brasil e 5 unidades no exterior



Soluções de negócios para empresas de todos os portes



Softwares de gestão, plataformas de produtividade, colaboração e inovação e consultoria para empresas de 12 segmentos estratégicos da economia



Líder absoluta no mercado de pequenas e médias empresas (PME) no país



50,2% de *market share* do mercado de *Enterprise Resource Planning* (ERP) no Brasil e entre as TOP 3 com 30,1% na América Latina





Durante toda a sua trajetória, a TOTVS sempre se destacou como uma empresa que desenvolve tecnologia para apoiar a produtividade e a competitividade do Brasil. Nessas décadas, pode acompanhar o surgimento, fortalecimento e, em muitos casos, mudanças profundas em empresas e setores brasileiros. Essa história de sucesso só é possível devido à capacidade da Companhia em apoiar, de maneira muito próxima, as necessidades de seus clientes e, sustentada por uma forte tradição empreendedora, pioneirismo, inovação e muita determinação, em oferecer as melhores soluções para os negócios de milhares de empresas em todo o território nacional.

A matriz da TOTVS se localiza na capital de São Paulo e suas filiais e franquias se distribuem por todo o país, com presença nos principais centros de negócios, explorando o potencial e as vocações econômicas regionais. No Brasil, a estrutura da empresa conta com 15 filiais, 52 territórios franqueados e 10 centros de desenvolvimento. No exterior, possui 5 unidades (Argentina, Colômbia, Estados Unidos, México e Portugal) e 2 centros de desenvolvimento (Estados Unidos e México). GRI 102-3, 102-10

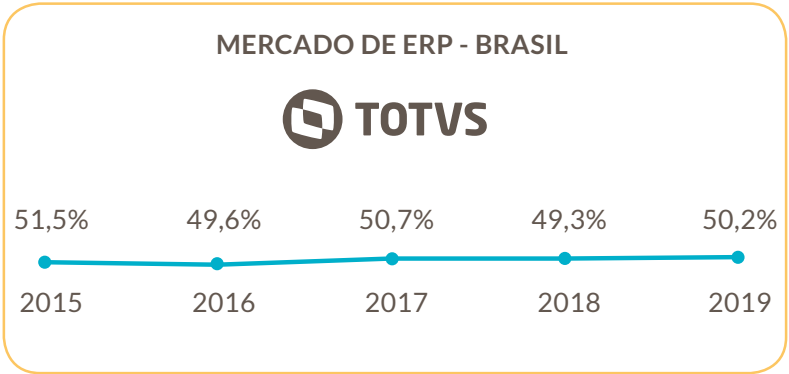
GRI 102-4, 102-6, 102-7





POSIÇÃO DE LIDERANÇA E MARCA

Multinacional brasileira líder em ERP no Brasil com 50,2% de *market share* e entre os três principais *players* na América Latina com 30,1% de participação de mercado, de acordo com o estudo “*Software Market Share Enterprise Application 2020*” publicado pela Gartner. No mesmo período, o 2º *player* no Brasil detinha 22,9% de participação. Ocupa a 25ª posição de marca mais valiosa do país no ranking da Interbrand em 2019, sendo a única marca de tecnologia presente nesse ranking, o que acredita ser um ativo valioso na atratividade de novos clientes, bem como para atração dos melhores e mais inovadores profissionais de tecnologia da indústria de *software*.



A posição de liderança permite amplo acesso a diversos segmentos do mercado em que atua e viabiliza a oferta de diversos produtos de forma verticalizada para novos e atuais clientes de todos os tamanhos, incluindo oportunidades de *cross-selling*. A Companhia acredita, ainda, que a sua forte reputação tem a capacidade de agregar profissionais de excelência, parceiros e clientes ao seu redor, em um ecossistema aberto, capaz de acompanhar e integrar as evoluções das demandas atuais e antecipar as tendências do futuro.



TECNOLOGIA COMO PROPULSORA DO DESENVOLVIMENTO DA ECONOMIA E DO PAÍS

A Tecnologia é um setor de alto valor agregado e com potencial para contribuir decisivamente para a sustentação de novos ciclos de desenvolvimento no país, impactando positivamente – e de modo abrangente – todas as cadeias produtivas. Um Brasil cada vez mais digital, próspero, produtivo, inclusivo e sustentável, essas são as diretrizes que orientam o desenvolvimento das soluções de negócios da Companhia.

A TOTVS definiu focar a sua atuação em 12 segmentos estratégicos da economia, visando aumentar a eficiência e a rentabilidade de seus clientes por meio da tecnologia. Essa estratégia lhe permitiu incorporar as melhores competências ao seu portfólio, tornar os seus produtos mais especializados, além de integrar cada vez mais a cadeia produtiva de seus clientes de ponta a ponta. A Companhia estrutura suas equipes com profissionais especializados para cada um dos segmentos, que abrangem as necessidades tanto dos seus clientes diretos (B2B) quanto dos seus consumidores finais (B2C) e estima que a receita anual agregada de seus clientes representava no final de 2018 aproximadamente R\$1,6 trilhão, cerca de 25% de todo Produto Interno Bruto (PIB) gerado no país.

SOLUÇÕES ESPECIALIZADAS E DESENVOLVIDAS DE ACORDO COM OS PROCESSOS CARACTERÍSTICOS DE CADA SEGMENTO





PORTFÓLIO AMPLO, DIVERSO E FLEXÍVEL GRI 102-2

O portfólio de produtos e serviços oferecidos abrange uma completa oferta horizontal, com soluções de Gestão, entre elas ERP, RH, Verticais e Plataformas de Inovação; *Techfin* e *Business Performance*, incluindo CRM e *Analytics*. A TOTVS acredita que suas soluções são amplas, diversas e flexíveis, o que permite atender as necessidades dos seus clientes nos mais diversos segmentos de negócio. Com soluções disponibilizadas em *cloud* ou *on-premises*, seus produtos são escaláveis e modulares podendo ser facilmente configurados para permitir funcionalidades específicas de diferentes segmentos de negócio e tamanhos, com integração consistente, democratizando o acesso e uso de tecnologia para todos os seus clientes. As frentes de negócios dividem-se em soluções de Gestão, *Techfin* e *Business Performance*.

GESTÃO
ERP
RH
Verticais
Plataformas

Compreende as (i) soluções de gestão de *back-office* que são a base de todas as operações de um negócio, integrando e facilitando a comunicação entre diferentes departamentos, como vendas, finanças, estoque e recursos humanos, e viabilizando maior controle e gerenciamento dos processos de uma organização; (ii) solução de RH, para gestão e desenvolvimento do capital humano de forma simples e ágil em todos os processos e com suporte às exigências legais e processamento de folhas de pagamento, (iii) soluções de negócios especialistas para as necessidades de 12 segmentos econômicos, (iv) plataformas de inovação, que englobam a Plataforma de Dados e Inteligência Artificial Carol e Plataforma de Produtividade e Colaboração Fluig e (v) soluções direcionadas aos micro e pequenos negócios.

TECHFIN
Crédito
Pagamentos
Serviços

O portfólio de *Techfin* contempla tecnologia e inovação para simplificar, ampliar e baratear o acesso das empresas aos serviços financeiros. Provê serviços financeiros inteligentes e personalizados, de acordo com o perfil de cada negócio e com as necessidades da jornada financeira dos clientes, ampliando as opções para comprar insumos e oferecendo melhores condições para pagar despesas. Do outro lado do ciclo, as empresas podem vender de forma mais simples e integrada, e receber de forma mais rápida e eficiente. As soluções estão estruturadas de forma a maximizar a vantagem da tecnologia, que transforma processos complexos e burocráticos em ações simples, viabilizando fácil acesso a serviços financeiros. Elas se dividem em 2 categorias: (i) Crédito, com oferta de soluções acessíveis e personalizadas, que facilitam o acesso a crédito para empresas e (ii) Pagamentos, com soluções integradas de PDV, TEF (Transferência Eletrônica de Fundos) e adquirência, que simplificam e geram eficiência para facilitar as operações de pagamento.

BUSINESS
PERFORMANCE
Marketing
Vendas

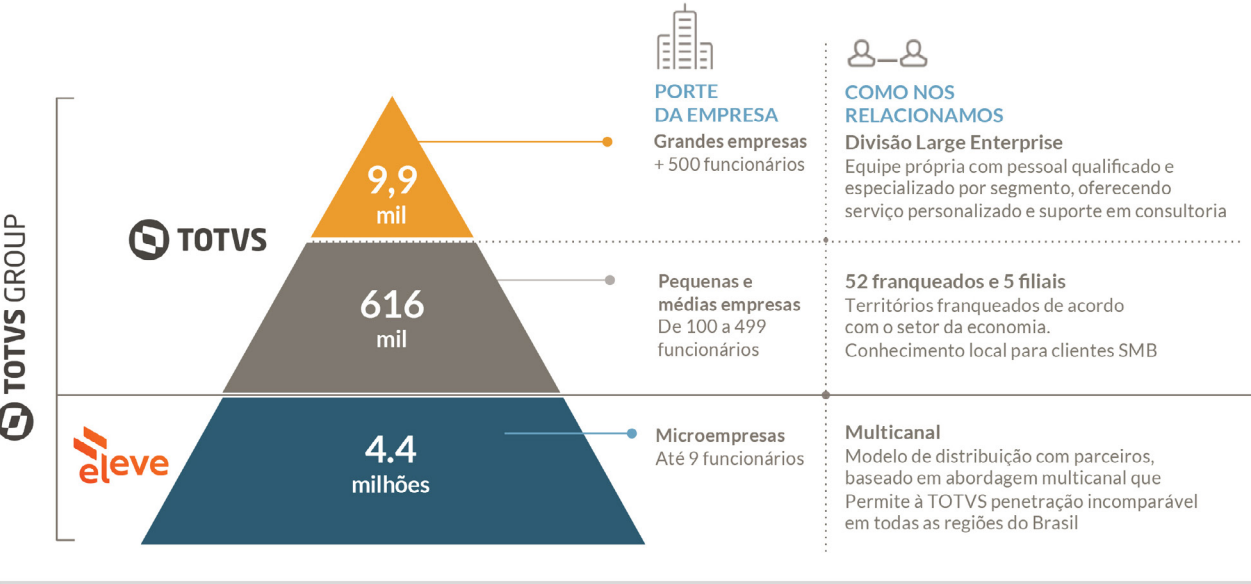
O portfólio de *Business Performance* engloba soluções para apoiar diversas áreas de negócios a alavancar os seus resultados e *performance*. Contempla (i) E-commerce, com plataforma de comércio unificado, (ii) CRM, solução para a gestão do *pipeline* e inteligência comercial, (iii) Omnichannel, oferta de solução para gerenciamento de pedidos no varejo e (iv) *Analytics*, com plataforma de dados e análise estruturada do negócio.

Conheça mais detalhes das soluções oferecidas pela Companhia, acessando o item 7 do [Formulário de Referência](#).



CAPILARIDADE E ATENDIMENTO
PERSONALIZADO PARA EMPRESAS
DE TODOS OS PORTES

A TOTVS é uma empresa global presente em todo o território brasileiro e que possui clientes em 41 países, estruturada em um robusto modelo de distribuição de alta capilaridade, que conta com presença local – via filiais, franquias exclusivas e multicanais -, e ambiente digital por meio da TOTVS Store, que permite estabelecer um canal digital de interação com os seus clientes, viabilizando a contratação e aquisição direta de um ou mais produtos, integrados ou não, de maneira rápida e simplificada, em especial para aplicações em *cloud*. As franquias são canais exclusivos de distribuição e contribuem de forma relevante para as vendas da Companhia, especialmente no mercado de pequenas e médias empresas. São definidas regiões geográficas de atuação para cada franquia, nas quais a exclusividade se dá por setor de atividade econômica do cliente (segmento). Nas regiões em que atuam, os franqueados participam da originação de novos clientes e novas vendas, demonstração das soluções (pré-venda, venda e pós-venda), também prestando serviços de implementação das soluções diretamente aos nossos clientes.



CANAL DIGITAL - TOTVS STORE

TOTVS Store é o meio digital para interação com os clientes, em especial para aplicações em *cloud*



PRESENÇA E PARCERIA EM TODAS AS ETAPAS
DO CICLO DA JORNADA DO CLIENTE GRI 102-2, 102-6

A experiência do cliente começa no relacionamento com a equipe de vendas - por meio de canais próprios, pelas franquias ou pelos canais digitais de atendimento - que busca compreender o seu perfil e o ambiente no qual o seu negócio está inserido. Essas equipes realizam o mapeamento e a identificação das necessidades dos clientes, que podem estar relacionadas desde aspectos como a automação de processos empresariais críticos como a contabilidade ou recursos humanos. Podem estar também, vinculados aos desafios específicos do seu *core business*, como retenção de alunos em uma universidade, controle de produção de grãos no agronegócio, ponto de venda (PDV) em loja de departamentos no varejo e ainda automação de processos fabris em uma manufatura. O processo de atendimento inicial ao cliente visa desenvolver a arquitetura e a especificação da solução mais adequada. O passo seguinte é a implementação da solução no cliente. A TOTVS oferece equipes exclusivas e credenciadas para o exercício dessa atividade, o que proporciona menor custo para os clientes finais. Após implementada a solução, oferece manutenção e suporte completo por meio de colaboradores experientes e centralizada na própria TOTVS. Por fim, conta também com o time de pós-venda, com equipes distribuídas localmente com foco nas necessidades contínuas do cliente. Essa força de vendas é especializada e incentivada a oferecer as melhores soluções de *cross-sell* e *upsell* para os clientes existentes.



GOVERNANÇA CORPORATIVA





Em 2006, quando fez seu IPO, a TOTVS se tornou a primeira empresa de tecnologia a integrar o Novo Mercado da B3. No ano de 2019, os papéis da Companhia registraram uma valorização de 125%, passando de R\$28,65 negociados em janeiro, para R\$64,55 em 30 de dezembro do mesmo ano.

Reconhecida por suas sólidas práticas de Governança Corporativa, a TOTVS tem como referência o "Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa" desenvolvido pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa – IBGC. Entre as suas práticas, conta com Código de Ética e Conduta, com adesão de 100% de seus funcionários e administradores. Conta ainda com políticas específicas de Divulgação e Negociação, de Controles Internos, de Riscos, de Transações entre Partes Relacionadas, de Segurança da Informação, de Contribuições, Doações e Patrocínios. [Acesse aqui a lista completa de Estatutos, Políticas e Regimentos da TOTVS.](#) GRI 102-25

Atualmente a Companhia mantém um Conselho de Administração (com 85,7% dos membros independentes) e possui quatro comitês de assessoramento, sendo três estatutários: de Auditoria, de Estratégia, de Gente e Remuneração, e de Governança e Indicação. Também dispõe de uma Diretoria de Controles Internos, Riscos e Compliance, e de uma área de Auditoria Interna. Acesse o [Regimento Interno](#) do Conselho de Administração e de seus Comitês de Assessoramento, e conheça os detalhes sobre o funcionamento.

PRIMEIRA EMPRESA DE SOFTWARE A INGRESSAR NO IBOVESPA

Em 2 de janeiro de 2020, a TOTVS passou a integrar o Ibovespa. Repete, assim, o pioneirismo ao ser também a primeira empresa de *software* a integrar o índice de ações mais importante do mercado brasileiro. No lançamento da composição do Ibovespa 2020, a Companhia ocupava a 57ª posição, em uma carteira composta por 73 ativos detidos por 70 empresas. Essa conquista reflete o reconhecimento do bom resultado e do valor gerado em 2019 e a posição de liderança da TOTVS, fruto da sua estratégia, execução operacional e alto nível de governança corporativa.

COMPOSIÇÃO ACIONÁRIA GRI 102-7, 102-45

Em 31 de dezembro de 2019, o capital social da Companhia era composto por 192.637.727 ações ordinárias.

Acionista	Ações	%
LC EH, Laércio Cosentino, Senta Pua e Ernesto Haberkorn ³	28.910.710	15,01%
GIC Private Limited	9.728.352	5,05%
Itaú Unibanco S.A	9.713.045	5,04%
Outros	142.333.501	73,89%
Ações em circulação	190.685.608	98,99%
Ações em Tesouraria	1.952.119	1,01%
Total em unidades	192.637.727	100,00%

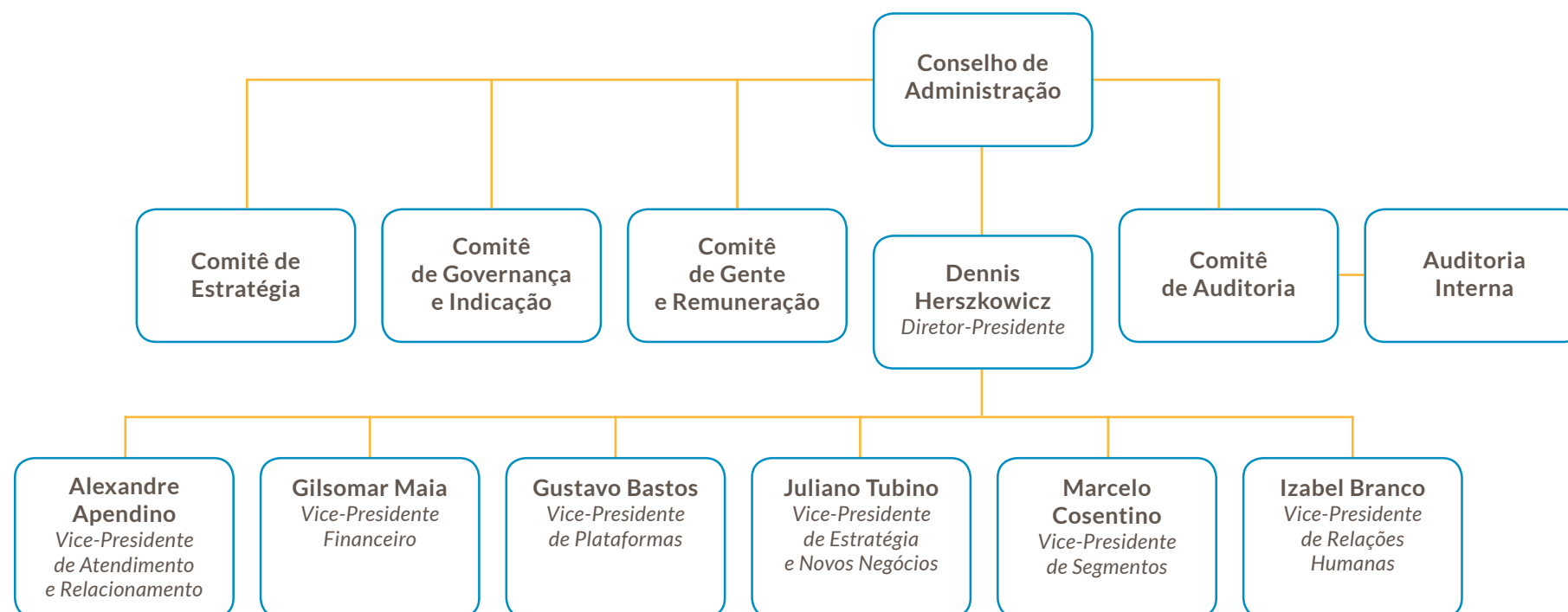
¹ Composição acionária em 31 de dezembro de 2019. Não reflete o desdobramento da totalidade de ações de emissão da Companhia, na proporção de uma ação ordinária para três ações da mesma espécie (1:3), aprovado na AGE de 27/04/2020. Como consequência, o número de ações ordinárias em que se divide o capital da Companhia passou de 192.637.727 para 577.913.181.

² Para conferir a composição atual acesse [aqui](#).

³ Posições de LC EH Participações e Empreendimentos S/A, Laércio José de Lucena Cosentino, HG Senta Pua Fia e Ernesto Mário Haberkorn.



ESTRUTURA DE GOVERNANÇA GRI 102-18

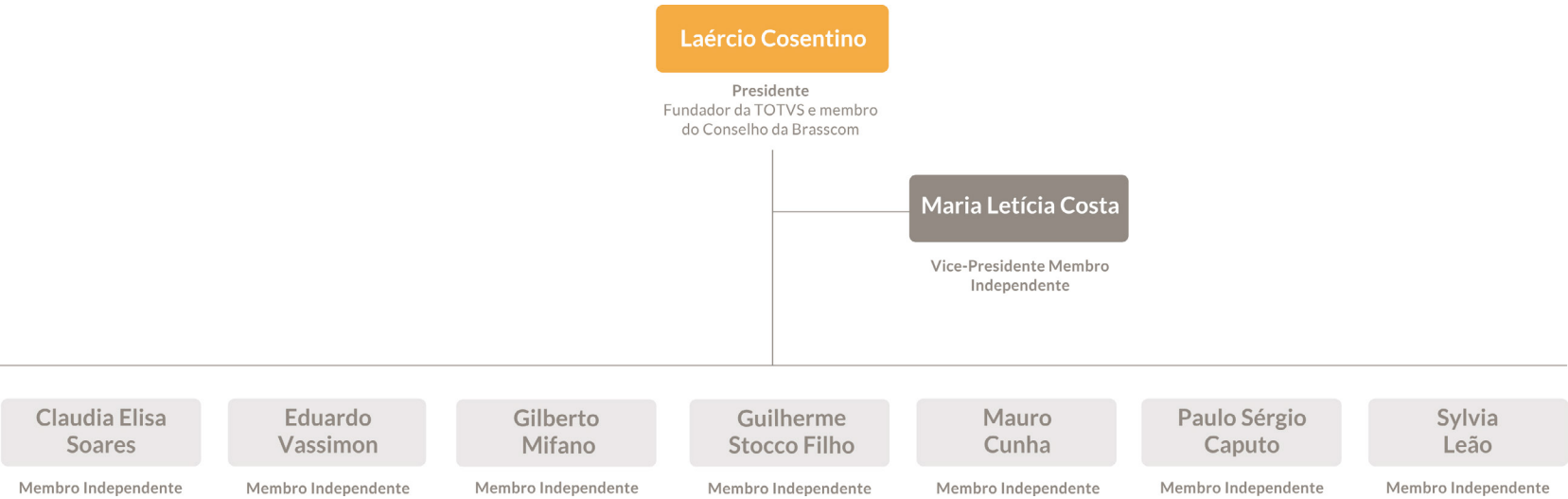




CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO GRI 102-26

É o mais alto órgão de governança e deliberação colegiada da TOTVS, responsável pela formulação e monitoramento da implantação das diretrizes gerais dos negócios, incluindo a estratégia de longo prazo. Compete a ele orientar os negócios da Companhia com relação a questões estratégicas e acompanhar a execução do plano estratégico e a operação pela Diretoria. De acordo com o Estatuto Social da TOTVS, o Conselho de Administração deve ter no mínimo cinco e no máximo nove membros, com mandato unificado de dois exercícios anuais.

COMPOSIÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO GRI 102-10, 102-22, 102-23



¹ Composição do Conselho de Administração em 31 de dezembro de 2019.
² A Assembleia Geral Ordinária, realizada em 27 de abril de 2020, aprovou a redução do número de membros do Conselho de Administração de nove para sete Conselheiros, tendo essa nova composição sido eleita para um novo mandato de 2 anos.
³ Para conferir a nova composição do Conselho de Administração acesse [aqui](#).

COMPOSIÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO¹ GRI 102-22, 405-1

Por gênero	2018	2019
Homens	78%	67%
Mulheres	22%	33%
Por faixa etária	2018	2019
Entre 30 e 50 anos	22%	22%
Acima de 50 anos	78%	78%

¹ Considera as composições do CA referentes à 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2018.



COMITÊ DE AUDITORIA

O *Comitê de Auditoria* é o órgão de assessoramento do Conselho de Administração, no que se refere ao exercício das suas funções de supervisão da auditoria e de fiscalização sobre a qualidade e integridade das demonstrações contábeis, a aderência às normas legais, estatutárias e regulatórias, e efetividade dos sistemas de controle interno e de auditorias interna e independente. Deve ser composto por, no mínimo, 3 (três) membros, sendo a maioria Conselheiros, todos independentes e ao menos 1 (um) deles deve ter reconhecida experiência em assuntos de contabilidade societária.

COMITÊ DE ESTRATÉGIA

O *Comitê de Estratégia* é composto por até 4 (quatro) membros, sendo 3 (três) conselheiros, a maioria independentes. O Diretor Presidente da Companhia participa como convidado permanente nas reuniões e sem direito a voto. Tem como atribuições analisar e discutir temas que viabilizem a construção da Visão de Futuro e Planejamento Estratégico da TOTVS.

COMITÊ DE GENTE E REMUNERAÇÃO

GRI 102-35, 102-36, 102-37

O *Comitê de Gente e Remuneração* é composto por, no mínimo, 3 (três) membros, todos conselheiros, e ao menos 2 (dois) deles independentes. Entre as suas atribuições estão examinar candidatos a serem nomeados para a Diretoria da Companhia, submetendo sua recomendação ao Conselho de Administração para a respectiva eleição. Cabe também ao Comitê apresentar a proposta de distribuição da remuneração fixa e variável anual entre os Diretores e os Conselheiros e garantir as estratégias de atração, retenção e desenvolvimento do público interno da TOTVS.

COMITÊ DE GOVERNANÇA E INDICAÇÃO

O *Comitê* é composto por, no mínimo, 3 (três) membros, sendo, pelo menos, 2 (dois) conselheiros independentes. Tem entre as suas atribuições recomendar e acompanhar a adoção de práticas de boa governança corporativa, assim como a eficácia de seus processos, propondo atualizações e melhorias quando necessário, e estabelecer os canais e processos para interação entre os acionistas de longo prazo da Companhia e o Conselho, especialmente no que tange às questões de estratégia, governança, remuneração, sucessão e formação do Conselho.

DIRETORIA EXECUTIVA

Os *diretores estatutários da TOTVS* são profissionais de excelência em suas áreas, eleitos pelo Conselho de Administração com mandato unificado de dois anos. Cabe aos diretores, representantes legais da TOTVS, a administração da Companhia no dia a dia e o encaminhamento de propostas de planejamento de médio e longo prazos ao Conselho de Administração. A Diretoria será composta de no mínimo 5 (cinco) e no máximo 20 (vinte) membros.

COMPOSIÇÃO DA DIRETORIA EXECUTIVA GRI 102-26, 405-1

Por gênero	2018	2019
Homens	100%	86%
Mulheres	0%	14%
Por faixa etária	2018	2019
Entre 30 e 50 anos	86%	100%
Acima de 50 anos	14%	0%

¹ Considera a composição da diretoria executiva referente à 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2018.

Para mais informações sobre os membros do Conselho, de seus comitês de assessoramento e da Diretoria Executiva, suas experiências e trajetórias profissionais, principais contribuições para a Companhia, processos de avaliação e práticas de remuneração, acesse os itens 12 e 13 do *Formulário de Referência*.





GESTÃO DE RISCOS GRI 102-29,102-30,102-31

Em 11 de junho de 2019 foi aprovada, pelo Conselho de Administração da TOTVS, a nova Política de Gestão de Riscos e Controles Internos. Seu objetivo é estabelecer os princípios, as diretrizes e responsabilidades a serem observados no gerenciamento de riscos corporativos e de controles internos da Companhia, de forma a assegurar a adequada identificação, análise, avaliação, tratamento, monitoramento e comunicação dos riscos corporativos. Nesta versão, foi refletida a nova metodologia de Gestão de Riscos, contendo as etapas de estabelecimento do contexto, identificação, análise e avaliação de riscos, tratamento e monitoramento e reporte. Foi também estabelecida a metodologia de *Control Self Assessment* para a melhoria na gestão dos controles internos.

AS PRINCIPAIS CATEGORIAS DE RISCOS AOS QUAIS A COMPANHIA ESTÁ EXPOSTA SÃO:

RISCOS ESTRATÉGICOS



Afetam os objetivos estratégicos, considerando o ambiente interno e externo.

RISCOS OPERACIONAIS



Relacionados à operação da Companhia (processos, pessoas e tecnologia), que afetam a eficiência operacional e utilização efetiva e eficiente de recursos.

RISCOS FINANCEIROS



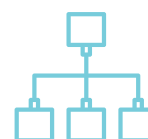
Associados à exposição das operações financeiras/contábeis da Companhia e confiabilidade do balanço patrimonial.

RISCOS REGULATÓRIOS/ DE COMPLIANCE



Relacionados ao cumprimento de normas e legislação, considerando leis aplicáveis ao setor de atuação e leis gerais, nacionais e internacionais (ambiental, trabalhista, cível e tributário/fiscal).

RISCOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO



Relacionados ao ambiente de tecnologia da informação (infraestrutura, gestão de acessos, segurança da informação).





MAPA DE RISCOS GRI 102-15

O mapa de riscos da TOTVS foi atualizado em 2019, observando as diretrizes estratégicas do negócio e as mudanças do ambiente externo. O novo mapa de riscos foi construído com base em um amplo processo de entrevistas junto aos *risk owners* e à Diretoria Executiva, resultando em uma matriz de riscos prioritários, classificados quanto a seu impacto e probabilidade. O mapa de riscos foi também objeto de avaliação pelo Comitê de Auditoria, responsável por propiciar adequada visibilidade ao processo de gestão de riscos da Companhia e por submeter o assunto à aprovação do Conselho de Administração.

Como reflexo da maturidade da Companhia no ambiente de controles internos, foi implementado o *Control Self Assessment*, que demanda uma autoavaliação periódica dos processos e controles internos pelos responsáveis das áreas de negócio. Com base neste trabalho, a Auditoria Interna da TOTVS define a estratégia e os testes de efetividade com o objetivo de avaliar a correta aplicação e eficiência operacional dos controles na prevenção ou detecção de distorções relevantes. Todo o processo de mapeamento, revisão dos controles e seus respectivos resultados é reportado ao Comitê de Auditoria da Companhia.

Para conhecer em detalhes os fatores de risco do negócio, o processo de gestão e os controles internos associados, acesse os itens 4 e 5 do [*Formulário de Referência*](#).

PRONTOS PARA A LGPD GRI 418-1, 103-2, 103-3

A regulação em torno da segurança e privacidade de pessoas e empresas no uso de dados faz parte de um movimento global que teve como o seu principal marco histórico o lançamento da GDPR (*General Data Protection Regulation*), que entrou em vigor na União Europeia (UE), em 2016.

No Brasil, após oito anos de debates, a Lei Geral de Proteção de Dados do Brasil (LGPD) foi sancionada em 2018. Sua data para entrar em vigor está sendo debatida pelo Congresso e a lei transformará o sistema de proteção de dados pessoais no país. A LGPD tem o objetivo de regular as atividades em relação ao uso e preservação de dados pessoais e dados sensíveis, que só poderão ser coletados com a autorização do usuário, gerando mais segurança e privacidade para os consumidores.

Para a TOTVS, a Lei representa duas frentes integradas. Uma delas é em relação a sua própria atuação como empresa e à aderência à nova legislação em relação a seus clientes. A outra é como fornecedora de soluções em tecnologia que permitam aos clientes atenderem à LGPD em seus negócios.

Na **adequação corporativa**, realizou em 2019 o mapeamento dos processos internos, o que resultou em um Plano de Adequação



Corporativa com mais de 130 atividades distintas. Entre ações, que estavam em fase de execução, no primeiro semestre de 2020, e contaram com a participação de diversas áreas da Companhia, há treinamentos de formação de multiplicadores e plano de comunicação para a disseminação do tema e conscientização dos colaboradores. Outras iniciativas incluem a formação de uma equipe de Gestão de Mudanças Organizacional para apoiar nessa fase de adaptação e a criação de um *e-learning*, obrigatório para os colaboradores, para orientar sobre a Lei e os impactos que trará no dia a dia e práticas na TOTVS.

Em relação à **adequação dos produtos**, a TOTVS reforça seu papel de parceira de seus clientes em seus processos para atender a LGPD em seus negócios. Foram desenvolvidos no período, eventos, treinamentos e material para orientar seus clientes, como a disponibilização de conteúdos relacionados à LGPD no Blog TOTVS, e a realização de *webinars* sobre o tema com especialistas da empresa e do mercado. Também foi disponibilizada uma página específica sobre a LGPD no site da TOTVS.

A TOTVS já apresenta um modelo de responsabilidade e sigilo nas informações de seus consumidores e tem feito as adequações necessárias para cumprir o exigido pela nova lei. Além disso, adota em sua metodologia de CRM (relacionamento com os clientes), os conceitos do *Privacy by Design*, ou seja, ferramentas e processos que já nascem sob uma perspectiva de respeito à privacidade. Adota também os princípios do *Security by Design*, que estabelece, o desenvolvimento de soluções, mecanismos para mitigar riscos de segurança e de acesso às informações pessoais.

Até 26/08/20 a entrada em vigência da LGPD está prevista para maio de 2021 pela Medida Provisória (MP) 959/2020. Após esta data se o Congresso não aprovar a MP, a LGPD entrará em vigor em agosto de 2020.



ESTATUTOS, POLÍTICAS

E REGIMENTOS GRI 102-16, 102-17, 102-26

A governança da TOTVS está sustentada pelo seu estatuto, políticas e regimentos, que garantem a excelência na gestão da Companhia e a tomada transparente e eficiente de decisões. Todas as Políticas Corporativas são avaliadas e recomendadas pelos Comitês de Assessoramento ao Conselho de Administração, sendo amplamente divulgadas ao público interno e externo por meio da publicação no site de Relações com Investidores da Companhia. Acesse [aqui](#) para a descrição completa desses documentos.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE GRI 102-17, 205-1

Visando o aperfeiçoamento e melhoria contínua das práticas anticorrupção, em 2019, a Companhia aprovou junto ao Conselho de Administração a reestruturação do Programa de Integridade, com base na legislação anticorrupção pertinente e nas melhores práticas de mercado, considerando o perfil de risco da TOTVS. O referido Programa de Integridade da Companhia é composto por um conjunto de mecanismos voltados à prevenção, detecção e remediação de condutas irregulares e antiéticas, seja no âmbito privado ou público, alinhados à Cultura Organizacional e está estruturado em cinco pilares: (i) Cultura de Integridade; (ii) Avaliação de Riscos; (iii) Código de Ética e Conduta, Políticas e Procedimentos; (iv) Comunicação e Treinamento; e (v) Detecção e Remediação.

No que se refere ao relacionamento com terceiros, o Programa de Integridade estabelece procedimentos voltados à identificação e avaliação de riscos e Compliance no relacionamento com fornecedores, visando garantir que a TOTVS não faça negócios com fornecedores envolvidos com quaisquer tipos de práticas

ilícitas ou irregulares, com base na legislação de anticorrupção vigente e nos princípios éticos adotados pela Companhia.

Além disso, toda a base de fornecedores ativos da Companhia foi objeto de *background check*, contemplando avaliação reputacional e a verificação da existência de sanções, com o objetivo de compreender os riscos associados em manter o relacionamento. A partir desta análise, conforme o nível de risco aferido, foram tomadas medidas como: bloqueio de fornecedores para novas contratações, aditivos contratuais e monitoramento contínuo.

Nossos franqueados também assinam um Termo de Compromisso de Integridade e Declaração de Responsabilidade, Conformidade e Compromisso Social e Legal, no qual as unidades se comprometem a cumprir com os dispositivos da Lei 12.846/2013 - “Anticorrupção” e com o Código de Ética e Conduta da TOTVS, bem como com os princípios do Pacto Global.

O Programa de Integridade é periodicamente auditado e os planos de ação estabelecidos são reportados ao Comitê de Auditoria que, por sua vez, reporta ao Conselho de Administração as suas considerações. O material final é objeto de *roadmap* para acompanhamento da implementação das ações definidas, resultando em um ciclo de evolução e amadurecimento do Programa de Integridade e propiciando um ambiente de maior segurança no que se refere aos mecanismos anticorrupção.





CODEC GRI 102-16, 102-17, 102-33, 103-2, 103-3

O Código de Ética e Conduta – CODEC, oferece uma compreensão geral sobre as condutas e princípios éticos que orientam o compromisso da TOTVS com a integridade dos seus negócios e relacionamentos internos e externos e se aplica a todos os conselheiros, administradores, acionistas que participem do controle da Companhia, TOTVERS, prestadores de serviços, fornecedores e parceiros.

A TOTVS possui um canal de denúncias (Canal de Ética e Conduta) aberto aos *stakeholders* internos e externos para reporte de desvios de conduta. Em 2019, foram recebidas 248 denúncias, devidamente analisadas e tratadas, em comparação aos 200 casos reportados no ano anterior. A Companhia também possui uma Comissão de Ética e Conduta, cujos membros são nomeados pelo Diretor-Presidente da Companhia e validados pelo Conselho de Administração, que tem por objetivo fomentar e promover a integridade e adesão aos valores e padrões de comportamento presentes no código. Compete à esta Comissão tomar conhecimento das denúncias e concluir, por meio de processo formal, se ocorreu violação às disposições do Código de Ética e Conduta e, em sendo o caso, determinar as medidas disciplinares cabíveis.

O Canal de Ética e Conduta pode ser acessado via:

0800 721 5966 no Brasil

55 11 3232 0766 nas demais localidades

segunda a sexta-feira, das 9h às 17h

www.canalconfidencial.com.br/totvs

Clique [aqui](#) para acessar a íntegra o Código de Ética e Conduta.

**CONDUTA ÉTICA E IMPARCIAL
NO RELACIONAMENTO
COM ENTES PÚBLICOS** GRI 102-17

A TOTVS preza pela conduta ética e responsável nas relações estabelecidas com o poder público, vedando qualquer atitude ilícita, de acordo com a Lei Anticorrupção 12.846/13 e demais legislações anticorrupção aplicáveis, e em conformidade às diretrizes e regras determinadas em nossa Política de Relacionamento Comercial e Institucional com Entes Públicos e no Código de Ética e Conduta. Em 2020, será lançado um treinamento *e-learning* da Política de Relacionamento Comercial e Institucional com Entes Públicos, obrigatório para todos os colaboradores que potencialmente possam interagir com Agentes ou Entes Públicos.

Visando a preservar a transparência em nosso relacionamento com o Poder Público, a Companhia possui, ainda, ferramenta interna específica para registro eletrônico de todas as interações realizadas com Agentes Públicos, na qual é obrigatório informar a pauta e local da reunião, bem como os participantes TOTVS e do Ente Público.





TREINAMENTO DO CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA E ANTICORRUPÇÃO GRI 205-2

O Conselho de Administração, os colaboradores no Brasil e no exterior e os parceiros comerciais da TOTVS foram 100% comunicados com relação ao Código de Ética e Conduta e Anticorrupção da TOTVS. Além disso, a Companhia desenvolveu um treinamento *e-learning* do Código de Ética e Conduta em formato gamificado (lançado em dezembro de 2018), que possibilitou a expansão da capacitação para um maior número de colaboradores em comparação aos anos anteriores. Participaram do treinamento 6.202 colaboradores, de todas as unidades no Brasil, totalizando mais de 90% de TOTVERS treinados. A capacitação também foi disponibilizada para as unidades do exterior na Argentina, Colômbia e México, completando mais de 100 colaboradores treinados nessas unidades.

COLABORADORES TREINADOS EM PROCEDIMENTOS ANTICORRUPÇÃO POR REGIÃO GRI 205-2

Percentual de colaboradores treinados ¹² (%)	Sul	Sudeste	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Total por cargo %
Diretores e Gerentes Executivos	86	74	50	N/A	N/A	70
Gerentes	100	83	100	100	N/A	95,7
Coordenadores	95	87	92	100	100	94,8
Especialistas	97	87	100	67	100	90,2
Analistas	94	87	94	92	100	93,4
Técnicos e Assistentes	90	83	90	100	100	92,6
Total por região	94	86	94	91	100	93

¹ Treinamento disponibilizado a todas as unidades TOTVS no Brasil. ² N/A representa não se aplica, pois nas respectivas regiões não há pessoas nessas posições.

COMPROMISSOS GRI 102-12,102-13, 102-29

Signatária do **Pacto Global das Nações Unidas (ONU)** desde 2014, a TOTVS apresentou em 2018 seu Relatório de Comunicação de Progresso (COP), no qual indica de que maneira a Companhia orienta sua estratégia no atendimento e alinhamento de seus negócios aos 10 Princípios do Pacto Global e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU. Desde 2016, publica também seu Relato Integrado, que segue as diretrizes do IIRC (*International Integrated Reporting Council*) e da GRI (*Global Reporting Initiative*). Está também em elaboração a Política de Sustentabilidade que orientará a atuação da TOTVS nesse tema e reafirmará seu compromisso com a agenda de desenvolvimento sustentável.

A TOTVS também participa do **Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção** e do Grupo de Trabalho de Integridade do Instituto Ethos, um espaço de troca de experiências entre as empresas para discutir o tema de Integridade envolvendo práticas empresariais e a implementação de políticas de promoção da integridade e combate à corrupção.





OS 10 PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL

1



RESPEITAR

e apoiar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente

2



ASSEGURAR

a não participação da empresa em violações dos direitos humanos

3



APOIAR

a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva

4



ELIMINAR

todas as formas de trabalho forçado ou compulsório

5



ERRADICAR

todas as formas de trabalho infantil da sua cadeia produtiva

6



ESTIMULAR

práticas que eliminem qualquer tipo de discriminação no emprego

7



ASSUMIR

práticas que adotem uma abordagem preventiva aos desafios ambientais

8



DESENVOLVER

iniciativas e práticas para promover maior responsabilidade ambiental

9



INCENTIVAR

o desenvolvimento e difusão de tecnologias ambientalmente responsáveis

10



COMBATER

a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e suborno



CONJUNTURA E SETOR





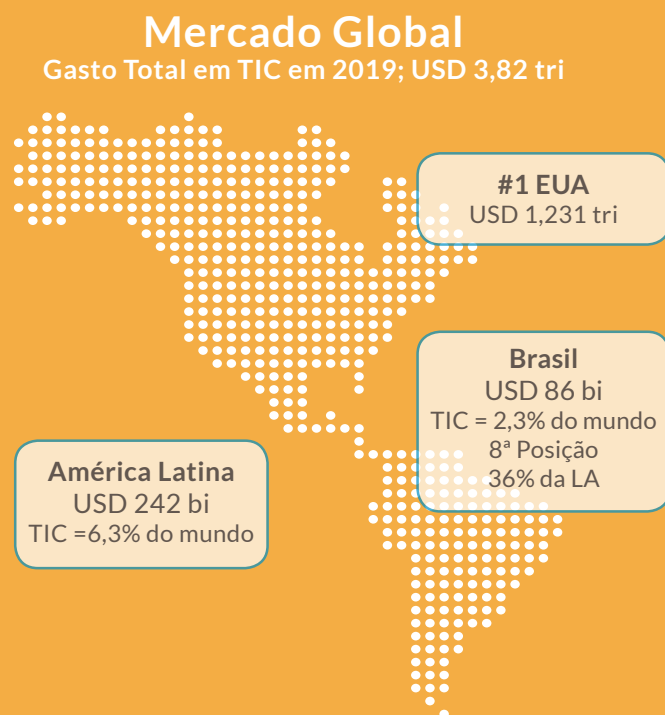
GRI 103-2,103-3

A partir de 2017, o Brasil registrou um processo de retomada do crescimento da economia no país, com o Produto Interno Bruto (PIB) alcançando uma leve alta. Em 2017 e 2018, a elevação do PIB foi de 1,3%, em 2019, com uma leve retração, o índice ficou em 1,1%. A queda no desemprego, que ficou em 11,9% em 2019, ante os 12,3% registrados no ano anterior também indicava um 2020 com margens de recuperação da economia local. Com relação à inflação, o IGP-M teve intensa variação mensal durante o ano e fechou com uma alta acumulada em 7,5%, enquanto o IPC-A ficou em 3,8%, 0,8 ponto percentual acima dos 3,0% registrados em 2017. Quanto à política monetária, ela foi conduzida pelo Comitê de Política Monetária (COPOM) baseada na manutenção da taxa de juros Selic abaixo da taxa de juros estrutural, fechando o ano em 6,5%.

Segundo estudo “IDC Predictions Brazil 2020, Principais previsões para o mercado brasileiro de TIC”, da IDC, divulgado em 27 de fevereiro deste ano, o mercado global somou gastos de 3,82 trilhões de dólares em 2019.

Para 2020, o estudo apontava algumas oportunidades para o setor no Brasil, como a implantação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), que deve impulsionar os investimentos das empresas em segurança, alavancados por consultorias e serviços especializados e que têm crescimento esperado de 9,6% em 2020, atingindo US\$456 milhões. Apenas a atualização/adequação de aplicações deve gerar um impacto positivo no mercado de desenvolvimento customizado de US\$968 milhões em 2020, numa retomada mais acentuada a partir de 2021 que se conecta ao movimento de modernização de aplicações e de *Cloud*.

Outra frente de oportunidades para o setor, de acordo com o estudo são os produtos e serviços de *Analytics* e *AI* (Inteligência Artificial), que estão cada vez mais entrelaçados, buscando simplificar o consumo de um volume crescente de informações e gerar mais *insights* para os negócios. Juntas, essas soluções deveriam crescer 11,5% e somar US\$548 milhões em 2020. Da mesma maneira, a demanda por serviços em produtos na Nuvem (*Cloud*), deveria crescer tanto no setor público, com uma expansão de 36,5% e total de US\$3,5 bilhões, como no setor privado, que tem expectativa de atingir US\$1,3 bilhão no ano. A conversão de serviços dos ambientes tradicionais para ambientes de nuvem resultaria em um total de R\$1,2 bilhão, um crescimento de cerca de 40% ante 2019. De acordo com a



“Pesquisa de Tendências em Investimentos em TI”, divulgada pelo IT4CIO, soluções e projetos relacionados a CRM devem ganhar prioridade para 34% das empresas pesquisadas entre os investimentos para 2020.

Esses e outros cenários apresentados em diversos estudos, no entanto, podem sofrer mudanças frente à criticidade que a pandemia da COVID-19 gerou no mundo. As economias locais e global terão que absorver os impactos da grave crise sanitária e seus reflexos no dia a dia das empresas e das pessoas. No entanto, exatamente por estar integrada na cadeia de valor de tantos setores e em proporções diferentes, o setor de tecnologia também será um dos primeiros a acompanhar e impulsionar a retomada dos negócios. Caberá ainda ao setor, auxiliar na proposição de novos modelos de interação entre os elos dessas cadeias, bem como na identificação de novas soluções para os novos desafios que se imporão à reconstrução da ‘normalidade’ pós-pandemia. A TOTVS acredita que a tecnologia será fundamental para apoiar as empresas na superação da crise que estamos passando pelo qual reforça seu comprometimento de continuar sendo um importante parceiro de negócios para seus milhares de clientes.



CAPITAL FINANCEIRO

Conjunto de recursos que está disponível a uma organização para ser utilizado na produção de bens ou na prestação de serviços e é obtido por meio de financiamentos, tais como dívidas, ações ou subvenções, ou gerado por meio de investimentos.





CONTEXTO: UM NOVO CAPÍTULO EM NOSSA JORNADA GRI 103-2, 103-3

Estamos vivenciando uma nova era digital movida pelo advento de tecnologias disruptivas e profundas transformações nos comportamentos dos indivíduos, que passam a consumir produtos e serviços de uma maneira diferente, e das organizações, que são desafiadas a revalidarem seus próprios modelos de negócio. No centro de todas essas mudanças estão os indivíduos. A decisão das pessoas de se conectarem e compartilharem informações configura, hoje, fator decisivo para a evolução digital dos negócios e da forma de lidar com o mundo em que vivemos em sociedade.

A TOTVS concluiu a sua jornada de transição para o modelo de subscrição de *software*. Em Oferta e Portfólio, o modelo, que também combina a oferta de soluções baseadas em *Cloud* está implantado, aliado ao modelo de contratos de manutenção, representa uma sólida base de receitas recorrentes, que fechou o ano de 2019 em mais de 75% da receita total do negócio. No âmbito de Processo e Atendimento, a Companhia redirecionou seus esforços focando no seu *core business* de *software* (estrutura mais enxuta), em alterações em sua estrutura comercial, tais como o aprimoramento do relacionamento com suas franquias e ajustes dos incentivos nas vendas de soluções recorrentes e não recorrentes, e na satisfação de seus clientes, refletidas na adoção do modelo ágil em todas as suas verticais de negócios com atualizações contínuas e entrega de releases com novidades das soluções em ciclos curtos, a cada três meses, além de maior facilidade na contratação e agilidade na implementação. Como reflexo, as taxas de renovação de clientes se mantiveram em patamar superior a 98% em todos os trimestres do período. O pilar Cultura e Ambiente também mereceu destaque com o

fortalecimento da cultura e do compromisso com a gestão de custos e eficiência organizacional. O resultado é a construção de um dos modelos de negócios mais consistentes do mercado, alicerçado na previsibilidade, rentabilidade e sustentabilidade.

Agora a Companhia entra em um novo ciclo cujo desafio será seguir na construção de um ecossistema de soluções que englobe três dimensões: (i) Gestão – com o portfólio de soluções e plataformas abertas, conectadas e personalizáveis de ERP, RH e Verticais; (ii) *Techfin* – simplificando, ampliando e barateando o acesso a crédito e demais serviços financeiros; e (iii) *Business Performance* – construindo um portfólio que ajude os clientes a vender mais e melhor. Inteligência artificial, *machine learning* e *cloud* são as ferramentas para viabilizar essa estratégia de abrir novos mercados e avançar na cadeia de valor dos clientes.



DESEMPENHO FINANCEIRO E OPERACIONAL

O período foi marcado por mais um ano de expansão do crescimento de receita, com a aceleração de iniciativas que vinham em evolução ao longo de 2018, alavancadas pela implementação de novas frentes e diretrizes estratégicas.

PRINCIPAIS DESTAQUES FINANCEIROS E OPERACIONAIS GRI 201-1

Receita Líquida: R\$2.282,1 milhões em 2019 (+8,1% vs. 2018)
Receita Recorrente: R\$1.729,2 milhões em 2019 (+11,8% vs. 2018)
ARR ¹ : R\$1,920 bilhão (+10,8% vs. 2018)
Taxa de Renovação de Clientes: +98% em todos os trimestres
EBITDA Ajustado ² : R\$469,7 milhões em 2019 (+35,4% vs. 2018)
Margem EBITDA Ajustada ³ : 20,6% em 2019 (+420 pb vs. 2018)
Lucro Líquido Ajustado: R\$252,1 milhões em 2019 (+83,9% vs. 2018)
Geração Operacional Líquida de Caixa: R\$385,5 milhões em 2019 (+10,2% vs. 2018)
Follow-on ⁴ : Captação de R\$1,067 bilhão
Foco em <i>Software</i> : desinvestimento das operações de hardware
M&A ⁵ : foco renovado e estratégia redefinida

¹ Receita recorrente anualizada. ² Desconsiderando o efeito do IFRS16 o EBITDA Ajustado é de R\$425,7 milhões (+22,7% vs. 2018). ³ Desconsiderando o efeito do IFRS16 a Margem EBITDA Ajustada é de 18,7% (+230 pb vs. 2018). ⁴ Oferta Subsequente de Ações. ⁵ Fusões e aquisições



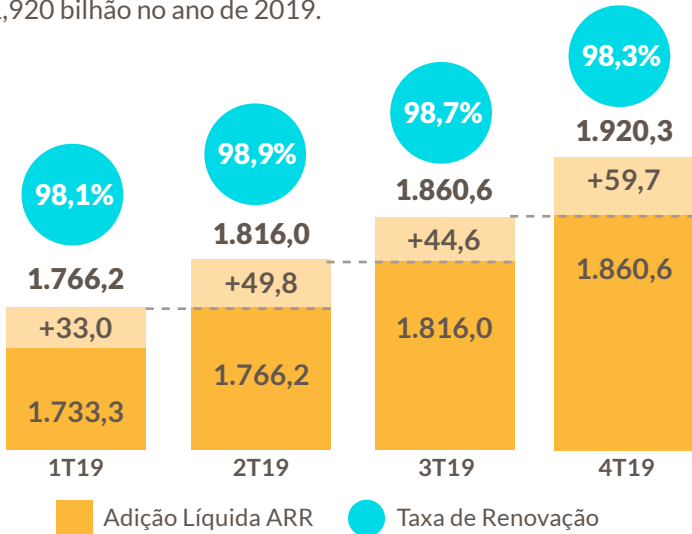


RECEITA LÍQUIDA

A Receita Líquida Total encerrou o ano em aproximadamente R\$2,3 bilhões, mantendo a sua tendência de aceleração, com crescimento de 8,1% em relação ao ano anterior. Reflete, principalmente, a evolução das Receitas Recorrentes que cresceram dois dígitos em todos os trimestres de 2019, atingindo um patamar de 75,8% de participação na Receita Líquida no ano. Essa evolução foi atenuada pela queda nas Receitas não Recorrentes, de 2,0% no ano de 2019.

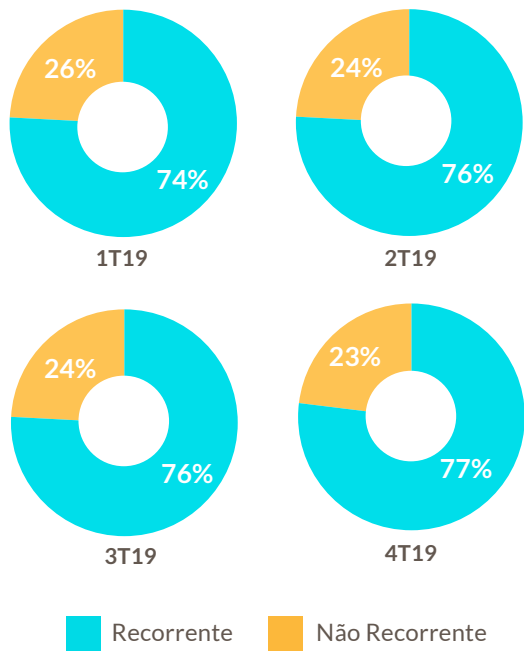
RECEITA RECORRENTE

O aumento do ritmo de vendas, tanto para clientes da base, quanto para novos, em conjunto com as atualizações inflacionárias e a manutenção do patamar de Renovação de Clientes acima de 98% observado ao longo de 2019, viabilizou o crescimento da Receita Recorrente acima de dois dígitos em todos os trimestres de 2019, resultando em um aumento de 11,8% em relação a 2018. A Receita Recorrente Anualizada (ARR), métrica amplamente utilizada no modelo SaaS, permite preservar a comparabilidade entre os períodos ao anualizar todas as subscrições vigentes, independentemente do mês que tenham sido contratadas, evidencia tal evolução, com adição líquida de R\$187 milhões, passando de R\$1,733 bilhão para R\$1,920 bilhão no ano de 2019.



RECEITA NÃO RECORRENTE

As Receitas de Licenças cresceram 20,4% em relação a 2018, fruto do maior volume de vendas desde o início do ano. A despeito desse desempenho das Receitas de Licenças, as Receitas Não Recorrentes apresentaram redução sobre 2018, devido à queda nas Receitas de Serviços Não Recorrentes ocorrida ao longo de todo o ano. Tal queda em serviços não recorrentes no ano, especialmente os de implementação e customização dos softwares, se deve principalmente à maior participação das franquias nesse volume de vendas e ao aumento de vendas de soluções com menor demanda de serviços, especialmente aquelas vendidas no modelo de subscrição e em nuvem. A Companhia entende que estas reduções refletem também um esforço de tornar as soluções da TOTVS mais leves e acessíveis aos clientes.



EBITDA AJUSTADO

A aceleração da receita, associada à escalabilidade que o negócio de software proporciona e à disciplina na gestão de custos e despesas, levou a 35% de crescimento do EBITDA, equivalente a um ganho de 420 pontos base na Margem EBITDA Ajustada, que encerrou 2019 em 20,6%. Tal desempenho reiterou a trajetória de crescimento da receita e a consolidação da expansão da Margem EBITDA.

Em R\$ mil	2019	2018	Δ
EBITDA* Ajustado ⁽¹⁾	469.742	347.014	35,4%
Margem EBITDA Ajustada ⁽²⁾	20,6%	16,4%	420 pb

* Lucros antes de Juros, Impostos, Depreciação e Amortização
⁽¹⁾ Desconsiderando o efeito do IFRS16, o EBITDA Ajustado é de R\$425,7 milhões (+22,7% vs. 2018).
⁽²⁾ Desconsiderando o efeito do IFRS16, a Margem EBITDA Ajustada é de 18,7% (+230 pb vs. 2018)

LUCRO LÍQUIDO

O aumento do Lucro Líquido Ajustado em relação ao 4T18 decorre principalmente da evolução do EBITDA, combinado com o resultado financeiro positivo. Quando comparado ao ano anterior, o aumento do EBITDA, associado à redução do resultado financeiro negativo e à redução da Taxa Efetiva de Imposto de Renda, mesmo impactado negativamente pelas despesas com Depreciação e Amortização, resultou no crescimento de 83,9% do Lucro Líquido Ajustado.



FLUXO DE CAIXA

A geração de caixa livre da TOTVS em 2019 foi positiva em R\$385,5 milhões, uma expansão de 10,2%, comparado a 2018. Isso se deve ao: (i) crescimento de 75,5% do LAIR¹; (ii) aumento da necessidade de capital de giro, dado o maior patamar de aproveitamento de créditos tributários em 2018; (iii) maior volume de juros pagos, especialmente pelo pagamento do prêmio de não conversão das debêntures emitidas em 2008; e (iv) os recursos obtidos com a venda de algumas operações que resultaram em ingressos de caixa.

¹Lucro Antes do Imposto de Renda

ENDIVIDAMENTO

A Dívida Bruta totalizou R\$466,7 milhões no 4T19, ante R\$503,5 milhões no mesmo período do ano passado. O Saldo de Caixa e Equivalentes ao final do 4T19 foi de R\$1.538,2 milhões, correspondente a mais de 3,2 vezes o valor da Dívida Bruta, o que demonstra a capacidade de endividamento e investimento da Companhia para novos ciclos de crescimento.

OBTENÇÃO DE RATING

Em abril de 2019, a agência de classificação de risco Fitch Ratings atribui à TOTVS o *Rating* Inicial de Longo Prazo em Escala Nacional “AA(bra)” com perspectiva estável. De acordo com a Fitch, a classificação reflete a posição de liderança da TOTVS no competitivo setor de soluções de *software* para o gerenciamento de empresas, apoiada por seu conhecimento do mercado local, ampla rede de distribuição e diversificado portfólio de produtos e clientes, bem como a forte liquidez da Companhia.

**Em maio de 2020, a Fitch revisou a classificação de risco e manteve o rating da TOTVS.*





ESTRATÉGIA E INVESTIMENTOS GRI 102-10,103-2,103-3

Como parte da estratégia de expandir, fortalecer e agregar valor aos seus clientes e alavancar o crescimento de seu resultado, foi iniciada, em 2019, a implementação das novas diretrizes e pilares estratégicos da TOTVS. Entre os pilares estão o (i) desinvestimento das operações de *hardware*, voltando a ter foco exclusivo em *software*; (ii) a criação orgânica do time de **Techfin** (tecnologia para serviços financeiros), que tem como principal objetivo simplificar, ampliar e baratear o acesso de nossos clientes ao crédito e demais serviços financeiros; (iii) a identificação de oportunidades de desenvolvimento de **soluções de performance** para integrar a cadeia de valor dos clientes, otimizando os seus resultados de vendas e rentabilidade; e (iv) a revisão da estratégia de M&A, incluindo reforço e redesenho da área.



Vídeo TOTVS DAY 2020

A TOTVS é uma empresa de tecnologia com larga experiência em M&A no Brasil, com capacidade e mais de 20 anos na identificação, negociação e integração de aquisições. Desde 2006, já foram adquiridas mais de 25 Companhias que reforçaram desde o seu negócio principal até a entrada em novos segmentos de atuação, criando valor e sinergias significativas e que potencializaram o fortalecimento do *cross selling*¹, o aumento de *lock-in*, o aumento dos serviços e soluções ofertadas, corte de custos, melhora da governança e expansão das vendas com o uso da marca TOTVS.

¹ Venda cruzada é a ação ou prática de vender um produto ou serviço adicional a um cliente existente.

Em 2019, o foco foi renovado e a estratégia de M&A redefinida, com base em quatro pilares principais, visando crescimento e geração de valor para a Companhia e seus acionistas.



*TAM: Mercado Endereçável Total

FOLLOW-ON: PAVIMENTANDO NOVAS AVENIDAS DE CRESCIMENTO

Foi realizada em maio de 2019, como desdobramento da revisão da estratégia de M&A, uma oferta pública subsequente de ações (*Follow-on*) com esforços restritos de 27 milhões de novas ações ao preço de R\$39,50 por ação, o que resultou na captação de um montante de R\$1,067 bilhão. Esse número de novas ações emitidas resultou em um aumento de 35% do número de ações da oferta base, demonstrando a demanda do mercado pela oferta da Companhia. O sucesso da operação permitiu dar início a um novo ciclo de investimentos, tanto no fortalecimento do negócio *core* de sistemas de gestão, quanto na expansão para novos mercados. Dos recursos planejados para investimentos no horizonte dos próximos dois a três anos, já foram empenhados mais de 60% com as aquisições da Supplier, Consinco e Wealth Systems*.

*Operação realizada no exercício social corrente.



TRANSFORMAÇÃO PARA O MODELO TECHFIN EM CURSO

Em 28 de outubro de 2019, foi anunciada a aquisição da Supplier, pelo montante de R\$455 milhões. Esse movimento vem acelerar a estratégia de *Techfin* da TOTVS, criada com o objetivo de simplificar, ampliar e baratear o acesso dos clientes a crédito e a demais serviços financeiros. A TOTVS tem como objetivo levar a Supplier para o modelo *Techfin*, avançando nas cadeias de suprimento de seus clientes, viabilizando o crédito B2B nas relações recorrentes entre clientes e fornecedores e proporcionando uma experiência *frictionless* aos envolvidos, por meio da integração dos sistemas de gestão na plataforma da Supplier e do uso de Inteligência Artificial e Big Data para a evolução contínua dos seus algoritmos de crédito. Esta operação foi concluída em 30 de abril de 2020.



AUMENTO DA PRESENÇA NO VAREJO E CONSOLIDAÇÃO DA LIDERANÇA NA VERTICAL DE SUPERMERCADOS

Em 27 de dezembro de 2019, a Companhia anunciou a aquisição de 100% das ações da Consinco pelo montante de R\$197 milhões, pagos no fechamento da transação realizada em 30 de janeiro de 2020.

A Consinco é a principal provedora de sistemas de gestão para a vertical de supermercados e atacadistas de autosserviço (atacarejo) do mercado brasileiro. Com esse movimento, a Companhia aumenta sua presença no segmento de Varejo e consolida sua posição de liderança na vertical de supermercados, ponta de uma longa cadeia de valor, que também possibilita a geração de sinergias significativas por meio da oferta de soluções de serviços financeiros, como crédito B2B, da divisão *Techfin*. Esta operação foi concluída em 30/01/2020.



FORTALECIMENTO DA ESTRATÉGIA DE BUSINESS PERFORMANCE

Em 8 de abril de 2020, foi celebrado contrato para aquisição de 100% do capital social da Wealth Systems Informática Ltda. por R\$27,0 milhões. A Wealth Systems já era parceira da TOTVS com suas soluções de CRM (*Customer Relationship Management*) e SFA (*Sales Force Automation*), especialmente para as cadeias de agronegócio, manufatura e distribuição. Com esse movimento, a TOTVS dá mais um passo na execução de sua estratégia de desenvolver um ecossistema representado por três dimensões: (i) Gestão – ERP, RH e soluções verticais; (ii) *Techfin* – crédito B2B, serviços e pagamentos; e (iii) *Business Performance* – *sales lead* e *marketing*, provendo soluções voltadas à geração de oportunidades e conversão de vendas de seus clientes, visando agregar ainda mais valor às cadeias já atendidas pelas soluções das divisões de Gestão e *Techfin*.



ESTRATÉGIA ÚNICA, BASEADA EM QUATRO PILARES

1º PILAR
Reforçar / Defender
o negócio principal

2º PILAR
Aprofundar atuação
nos segmentos

3º PILAR
Ampliar Soluções
Cross-Selling

4º PILAR
Expandir para
Novos Mercados

 **GESTÃO**

 **TECHFIN**

 **BUSINESS
PERFORMANCE**

OPORTUNIDADES EM GESTÃO

- 1 ERP / RH 
 - 2 Verticais 
- 

OPORTUNIDADES EM TECHFIN

- 1 Crédito B2B 
 - 2 Crédito Consignado
 - 3 Pagamentos Varejo 
 - Educação 
- 

OPORTUNIDADES EM BUSINESS PERFORMANCE

- 1 E-Commerce 
 - 2 OMS 
 - 3 CRM 
 - 4 Outras frentes
-   

Para conhecer mais detalhes dessas aquisições e todas as operações societárias do período, acesse nosso [Formulário de Referência](#).



GERAÇÃO DE VALOR

A TOTVS gerou valor financeiro de R\$1,684 bilhão em 2019, compartilhado entre seus colaboradores, governo, instituições financeiras e credores e seus acionistas.

DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO GRI 201-1

Valor Adicionado (R\$ mil)	Stakeholder	2019	2018	Variação %
Salários, benefícios e encargo	TOTVERS	992.180	927.346	6,5
Impostos, taxas e contribuições	Governo	409.421	360.788	11,9
Remuneração de capital de terceiros	Instituições Financeiras e Credores	72.455	121.339	-67,5
Remuneração de capital próprio	Acionistas	210.648	60.643	71,2

INCENTIVOS FISCAIS 103-2, 103-3, 201-4

Forma da ajuda financeira recebida (R\$ mil) ¹	2019	2018
Incentivos fiscais/créditos ⁽¹⁾	12.420	12.839

⁽¹⁾ A legislação tributária brasileira prevê um mecanismo de fomento ao desenvolvimento tecnológico do país (Lei 11.196/05), que concede incentivos fiscais às empresas que desenvolvam atividades de pesquisa e desenvolvimento (P&D) de inovação tecnológica.





CAPITAL HUMANO

As competências, habilidades e experiência das pessoas e suas motivações para inovar, incluindo: seu alinhamento com e apoio ao quadro de governança, abordagem de gerenciamento de riscos e valores éticos; capacidade de entender, desenvolver e implementar a estratégia de uma organização; lealdade e motivação para melhorar processos, bens e serviços, incluindo a capacidade de dirigir, gerenciar e colaborar.





CAPITAL HUMANO

A trajetória de sucesso da TOTVS é fruto da excelência do nosso time, formado por profissionais apaixonados por tecnologia e inovação. Criativos e inquietos, os colaboradores da empresa são estimulados a provocar mudanças, propor melhorias - seja nos produtos e serviços, seja nas relações e ambiente de trabalho.

Fortemente sustentada pela Cultura TOTVS, que reflete os atributos que definem a empresa: Gente, Cliente e Tecnologia, a gestão de pessoas da Companhia privilegia a diversidade, a ética, o desenvolvimento profissional e humano de suas equipes.

CULTURA TOTVS

Tecnologia + Conhecimento são nosso DNA

Construímos um legado em um mundo de mudanças. Pensamos em como a tecnologia e o conhecimento podem, juntos, impulsionar a inovação hoje e sempre. Somos criativos, sem medo de errar.

O sucesso do cliente é o nosso sucesso

Antecipamos a necessidade dos nossos clientes. Entregamos a qualidade em soluções mais essenciais, mais simples e mais ágeis para seus negócios. Somos presentes e próximos.

Valorizamos gente boa que é boa gente

Curiosos, colaborativos, digitais e fanáticos por resultados. Temos atitude, estilo próprio e somos inquietos.

#SOMOSTOTVERS



#SOMOSTOTVERS

GRI 102-8

A TOTVS é uma empresa de tecnologia. Assim, seu maior capital e principal ativo são as pessoas. O sucesso de seu negócio depende da capacidade de desenvolver produtos e serviços e oferecer um atendimento exclusivo e especializado. Por isso, a Companhia desenvolve uma série de estratégias e programas para seu público interno, desde a atração, desenvolvimento da carreira, reconhecimento e promoção de um ambiente estimulante e ações que privilegiem a qualidade de vida de seus funcionários.

Para dar suporte ao ciclo de crescimento da empresa nos próximos anos, a TOTVS conta com iniciativas para garantir que as pessoas tenham as ferramentas necessárias para se desenvolverem e um espaço leve, respeitoso e inclusivo para colaborar nesse processo.

PÚBLICO INTERNO

Total de trabalhadores¹²

GRI 102-7, 102-8

Países	2018	2019
Brasil	7.529	6.716
Demais países latinos	221	242
Estados Unidos da América	44	9
Europa	3	4
Ásia	8	0
Total	7.805	6.971

¹Foram incluídos os colaboradores das controladas e coligadas da Companhia e não inclui as franquias. ²Não foram considerados estatutários, estagiários e aprendizes.

A TOTVS possuía até o final do ano de 2019, quase 7 mil colaboradores, a variação no número de TOTVERS se deve, entre outros fatores, ao reflexo da venda de 100% da participação do capital social das operações da Bematech Hardware, como parte do movimento da Companhia de focar a atenção de suas equipes e os recursos na operação de *software*.

QUEM SOMOS

GRI 102-8

Colaboradores por tipo de contrato e gênero ¹²³	2018			2019		
	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres
Indeterminado	7.805	66,5%	33,5%	6.971	66,3%	33,7%

¹Foram incluídos os colaboradores das controladas e coligadas da Companhia e não inclui franquias.
²Não foram considerados os estatutários, estagiários e aprendizes.
³ Não há contratos com tempo determinado. Todos os colaboradores estão enquadrados na modalidade de contrato indeterminado.

Colaboradores por tipo de emprego e gênero ¹²	2018			2019		
	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres
Jornada integral	7.771	66,4%	33,6%	6.959	66,3%	33,7%
Meio-período	34	76,5%	23,5%	12	75%	25%
Total por gênero	7.805	66,5%	33,5%	6.971	66,3%	33,7%

¹ Foram incluídos os colaboradores das controladas e coligadas da Companhia e não inclui franquias.
² Não foram considerados os estatutários, estagiários e aprendizes.





TOTVERS ENGAJADOS

O ano de 2019 foi especial para a TOTVS. O crescimento exponencial da Companhia, o desenvolvimento de novas áreas de negócios e as perspectivas para os próximos anos, refletiram diretamente na satisfação das pessoas que fazem a empresa. Nossa pesquisa de satisfação mostrou que os TOTVERS, como são chamados os colaboradores, acreditam no futuro da Companhia e 88% deles têm orgulho de trabalhar na TOTVS. GRI 102-43

PESQUISA DE ENGAJAMENTO COM OS TOTVERS

92% *Acredita no potencial e no futuro da TOTVS*

88% *Tenho orgulho de trabalhar aqui*

82% *Meu líder me dá autonomia*

86% *Meu líder age de acordo com a cultura*



ATRAIR TALENTOS

Atrair talentos é um desafio do setor. Há uma demanda crescente por profissionais de tecnologia, somada a uma falta de formação educacional mais consistente para atender o mercado no Brasil. A empresa busca trazer para seu quadro, profissionais altamente motivados, que tenham os atributos da cultura #SOMOSTOTVERS e que tragam consigo o desejo de fazer parte de uma empresa que desenvolve e entrega tecnologia, contribuindo para a transformação dos negócios de norte a sul do Brasil.

Em 2019, a TOTVS reformulou seu modelo de *employer branding* e ampliou as ações de aproximação com públicos universitário e de ensino técnico. Foram realizadas 35 visitas na TOTVS e 15 palestras nas universidades, o que resultou em uma interação com aproximadamente 3 mil universitários. O processo de *onboarding* também foi redesenhado e desde o primeiro contato do novo profissional, é feita uma intensa imersão na Cultura TOTVS, que valoriza o “espírito de dono” e a “essência TECH” – em todas as áreas da Companhia. GRI 102-43



CICLO DE GESTÃO DE GENTE GRI 404-3

O Ciclo de Gestão de Gente tem como base a cultura #SOMOSTOTVERS e representa as três principais etapas que são cumpridas pelos líderes da TOTVS no processo de gestão e desenvolvimento de suas equipes. A Companhia adota a meritocracia, que é aplicada de acordo com a metodologia ARCO - Atitude, Resultado e Consequência, em todas as etapas do ciclo, conforme representado na figura a seguir:



Figura: Ciclo de Gestão de Gente - ARCO

A meritocracia é o elemento principal do pilar de desenvolvimento dos TOTVERS e tem como base a **avaliação de performance** anual, realizada por meio da metodologia 9Box, que consiste em etapas formais de *feedback* e norteia a construção do plano de desenvolvimento individual, validação de sucessores e a contratação de metas anuais alinhadas à estratégia da Companhia.

A Matriz *Nine Box* (9 Box) é uma ferramenta utilizada para avaliar os profissionais em dois parâmetros, seus resultados e suas competências. No plano cartesiano (x, y), em um eixo do *Nine Box* é colocado o resultado e no outro a aderência às competências estratégicas. A discussão de calibragem da ferramenta também envolve potencial de desenvolvimento dos TOTVERS. Já o Programa de Metas tem como principal finalidade assegurar e mensurar (indicador) todos os entregáveis relacionados aos objetivos estratégicos da TOTVS.



Figura: Calendário do Ciclo de Meritocracia

AValiação DE PERFORMANCE

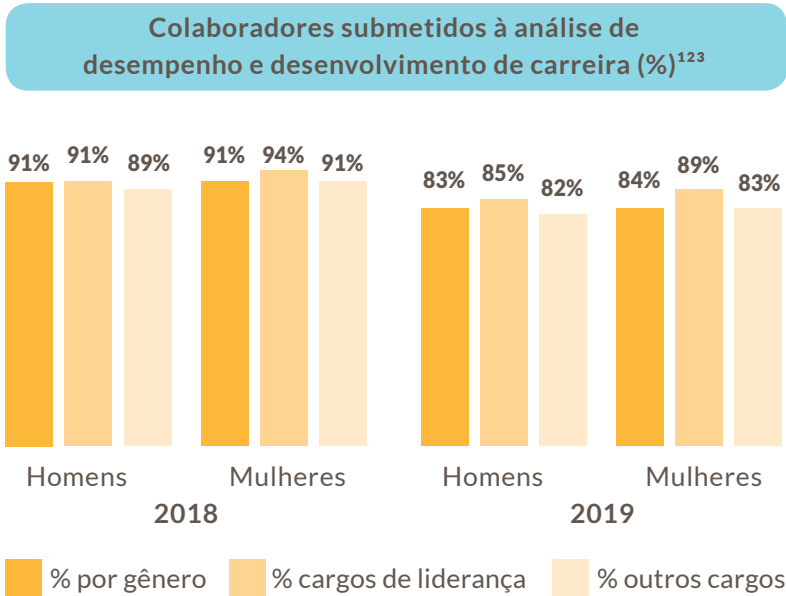
O processo de Avaliação de *Performance* é base para tangibilizar o conceito de **meritocracia** por meio de ações efetivas, que compreendem:

- /// Promoções;
- /// Ações salariais;
- /// Participação em programas de reconhecimento;
- /// Observação e suporte para recuperação de *performance*;
- /// Estratégia de saída;



AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

GRI 404-3



¹ Foram consideradas todas as unidades no Brasil, Argentina, Colômbia, México e Estados Unidos. Não inclui franquias. ² São considerados líderes: analistas-líderes, coordenadores, gerentes, gerentes executivos, diretores, vice-presidentes. Outros cargos: aprendizes, estagiários, assistentes, técnicos, analistas e especialistas. ³ Foram considerados todos os TOTVERS que foram submetidos a avaliação de desempenho ao longo do ano (incluindo aqueles que saíram da empresa por algum motivo no ano de 2019).

Em todas as áreas, a TOTVS estimula o protagonismo de seus colaboradores, fornecendo as ferramentas necessárias para que possam construir sua própria história de sucesso. Por isso, com as trilhas de desenvolvimento, a empresa reforça também a Cultura TOTVS, de "valorizar a gente boa, que é boa gente", o que também influencia no fator de retenção de talentos.

RETENÇÃO

Reter talentos sempre será um tema sensível quando se trata de empresas de tecnologia. O alto *turnover* identificado no setor é resultado do intenso dinamismo das atividades e projetos neste segmento, aliado à baixa disponibilidade de profissionais em relação a demanda do mercado. Para esses colaboradores, é importante oferecer consistentes processos de desenvolvimento de carreira, mecanismos de reconhecimento, mas também, desafios, que estimulem a criatividade e acompanhem o limiar da tecnologia.

Durante o ano de 2019, foram contratadas 1.110 pessoas e saíram da empresa um total de 1.795. Registramos um índice de *turnover* de 20,84%, número 1,37% menor se comparado ao ano anterior (22,21%). A mobilidade interna também é um mecanismo importante de retenção desses talentos. Cerca de 25% das vagas oferecidas em 2019 foram preenchidas internamente.

ROTATIVIDADE

GRI 401-1

Índice de turnover ¹²³	2017	2018	2019
	21,22%	22,21%	20,84%

¹ Foram consideradas todas as unidades no Brasil, Argentina, Colômbia, México e Estados Unidos, não inclui franquias.
² Turnover = [(Admitidos + Demitidos) / 2] Ativos
³ Não foram considerados estatutários, estagiários e aprendizes.

GRI 401-1

Contratações e rotatividade por gênero ¹²	Contratações	Demissões	Taxa de rotatividade
Masculino	722	1.209	20,9%
Feminino	388	586	20,7%
Total	1.110	1.795	20,8%

¹Foram consideradas todas as unidades no Brasil, Argentina, Colômbia, México e Estados Unidos, não inclui franquias. ²Não foram considerados estatutários, estagiários e aprendizes.

GRI 401-1

Contratações e rotatividade por faixa etária ¹²	Contratações	Demissões	Taxa de rotatividade
Abaixo de 30 anos	516	729	31,9%
Entre 31 e 50 anos	564	963	16,5%
Acima de 50 anos	30	103	16,8%

¹Foram consideradas todas as unidades no Brasil, Argentina, Colômbia, México e Estados Unidos, não inclui franquias. ²Não foram considerados estatutários, estagiários e aprendizes.

GRI 401-1

Contratações e rotatividade por região ¹²	Contratações	Demissões	Taxa de rotatividade
Região Sul	151	323	16,4%
Região Sudeste	859	1.266	22,5%
Região Centro-Oeste	33	99	16,4%
Região Nordeste	11	35	19,8%
Região Norte ³	3	33	69,2%
Mercado Internacional	53	39	18,0%

¹ Foram consideradas todas as unidades no Brasil, Argentina, Colômbia, México e Estados Unidos, não inclui franquias. ²Não foram considerados estatutários, estagiários e aprendizes. ³A diferença no percentual da região norte se deve à desmobilização de projeto na região.



A **Participação nos Lucros e Resultados (PLR)** reconhece os esforços e resultados que os colaboradores imprimem nos desempenhos da Companhia. O plano de **Incentivo a Longo Prazo**, por sua vez, é também uma estratégia de retenção, que tem como objetivo aumentar o alinhamento dos interesses dos TOTVERS com os acionistas, ampliando o senso de propriedade e comprometimento por meio do conceito de investimento e risco. O programa é dividido em três modalidades e consiste na distribuição de ações da TOTVS aos seus contemplados. As indicações dos TOTVERS são aprovadas pelo Comitê de Gente e pelo Conselho de Administração. GRI 102-35, 102-36, 102-37

ILP Sócios

- /// são elegíveis Executivos, Especialistas críticos e Talentos (eleitos tornam-se sócios em caráter permanente);
- /// diferencial na formação de patrimônio relevante aos TOTVERS que se tornam sócios no longo prazo;
- /// geração do sentimento de "dono" e blindagem de TOTVERS de alto impacto no negócio atual e na estratégia/operação da empresa no médio e longo prazos;
- /// instrumento de mitigação de riscos de continuidade e de governança.

ILP Executivos

- /// contempla o CEO, VPs, Diretores e Gerentes Executivos;
- /// parte integrante da remuneração executiva da TOTVS (e na comparação de mercado);
- /// instrumento de engajamento e retenção de longo prazo;
- /// geração de valor de longo prazo e legados consistentes para acionistas.

ILP Destaques do ano

- /// anualmente são indicados de 1% a 3% dos TOTVERS não executivos (Gerentes, Coordenadores, Especialistas e Analistas) que sejam considerados destaques do ano, com base em avaliação de *performance*;
- /// adicional de remuneração "diferida" relevante no ano de recebimento;
- /// instrumento de reconhecimento, motivação, diferenciação e retenção de longo prazo;
- /// reforço da cultura de meritocracia, ARCO e padrões esperados de *performance*;
- /// garantir os processos internos de sucessão e de inovação/eficiência operacional liderados em geral por estes talentos.

Reconhecer quem faz a diferença

Para reconhecer o valor dos seus colaboradores, a TOTVS desenvolveu diversas ações em 2019. No programa "Você faz a Diferença", foram premiados 31 TOTVERS entre os mais de 400 profissionais indicados por seus colegas por terem comportamentos ou desenvolvido projetos que são aderentes à Cultura.

Já o "Realize e Mostre" é um programa de reconhecimento que tem como público-alvo os TOTVERS das áreas de tecnologia e serviços. São TOTVERS que implantaram projetos com inovações disruptivas e incrementais e que resultaram na melhor experiência do cliente.

Os TOTVERS também são foco do modelo de ILP (Incentivo de Longo Prazo), que não é restrito apenas aos executivos. Os talentos da empresa também são convidados a integrar o programa que, na prática, torna esses TOTVERS sócios minoritários da Companhia. Em 2019 foram contempladas mais de 230 pessoas neste programa, o que representa quase 4% do público elegível.



SUCESSÃO

A TOTVS acredita que um processo sucessório bem estruturado é a garantia da continuidade do desenvolvimento da Companhia e do aumento da capacidade de resposta diante das mudanças previstas e imprevistas. O processo de mapeamento de sucessores na TOTVS é realizado anualmente no mesmo período do ciclo de gestão de *performance*, com avaliação e aprovação do corpo diretivo da Companhia.

Os potenciais sucessores de primeiro e segundo níveis são indicados pelos próprios TOTVERS que ocupam estas mesmas posições. A área de Gente, junto aos gerentes e Comitê de Gente e Remuneração, valida estas indicações visando identificar e acelerar o desenvolvimento de competências necessárias à posição indicada, por meio do acompanhamento mais próximo da liderança e da criação de oportunidades reais e planejadas de carreira considerando as aspirações, desejos e competências dos TOTVERS.

DESENVOLVIMENTO CONTÍNUO

Tecnologia é velocidade, é agilidade, é mudança constante em um segmento que por suas próprias características é altamente dinâmico, com novas áreas e conhecimentos surgindo a todo momento, instigando o desenvolvimento de profissionais proativos, autodidatas e colaborativos no compartilhamento e geração do conhecimento em rede. Para garantir mecanismos estimulantes de aprendizado, no ambiente interno, e criar as trilhas de desenvolvimento da carreira, a TOTVS realizou no ano um amplo trabalho com foco por áreas específicas. Foi feito o redesenho dos atributos de carreiras dos públicos TOTVERS, ou seja, começando pelos "DEVS", os desenvolvedores, que estão na ponta da tecnologia; seguido dos profissionais na área de suporte e os de serviços. Para 2020, está previsto o desenvolvimento das trilhas de *backoffice*, composto pelas áreas administrativa, financeira, de RH e de MKT, completando 100% de todas as carreiras da Companhia. Com isso, cada profissional poderá identificar quais os requisitos para a carreira que deseja traçar, quais seus pontos fortes e aqueles que precisam ser desenvolvidos.



TREINAMENTOS GRI 404-1

No ano de 2019, a TOTVS ofereceu aproximadamente 158 mil horas de treinamento, representando uma média de 18 horas por TOTVER. Esse dado refere-se ao número de TOTVERS que realizaram algum tipo de capacitação como treinamentos internos (que podem ser multiplicados pelos próprios TOTVERS ou por fornecedores, dependendo da necessidade do negócio e do planejamento das ações da Universidade Corporativa); treinamentos externos e ainda treinamentos realizados em plataformas *online*. O aumento do número de horas de treinamento em relação à 2018 deve-se à ampliação das iniciativas internas de treinamento realizadas por meio de multiplicadores das áreas. A partir de 2020, os dados coletados também irão medir as horas de treinamento discriminados por categoria funcional (nos últimos dois anos, a forma de coleta não contemplava essa categoria).

MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO POR GÊNERO GRI 404-1

	2018		2019	
	Total de Horas	Horas por colaborador	Total de Horas	Horas por colaborador
Homens	64.836	20,86	108.487	19,28
Mulheres	29.071	16,24	49.151	16,84
Total	93.907	19,17	157.638	18,45

¹Refere-se às horas de treinamento da operação da TOTVS, considerando as empresas adquiridas que já fazem parte do quadro de pessoas (não inclui franquias e canais). ²Fo-
ram considerados todos os TOTVERS que realizaram algum tipo de capacitação ao longo do ano (incluindo aqueles que saíram da empresa por algum motivo no ano de 2019).
³Em 2019, as unidades da Bematech não foram consideradas.

Além das ações de capacitações formais e informais, a TOTVS também apoia o desenvolvimento dos TOTVERS por meio de bolsas de aprendizagem para a formação acadêmica (Graduação, Pós-Graduação/MBA, Mestrado e Doutorado) e em idiomas. Em 2019, o valor investido em subsídios para bolsas foi de pouco mais de R\$1 milhão. No total, a TOTVS aplicou em 2019 R\$5,1 milhões em bolsas e cursos internos, externos e por meio de plataformas *online* para seus colaboradores. GRI 404-2

INVESTIMENTO EM CURSOS GRI 404-2

	2018	2019
Nº de bolsas ¹	560	527
Valor investido (R\$ milhões)	R\$1,131	R\$1,061

¹São consideradas bolsas de Graduação, Idioma, Imersão, Pós-Graduação, MBA, Mestrado e Doutorado. ²Para esse relatório, o valor do indicador foi reajustado, considerados os valores investidos em bolsas.



PRODUIR E COMPARTILHAR CONHECIMENTO

Conhecimento que se cria, que se aprende, que é dividido. O compromisso da TOTVS com a produção de conhecimento e soluções em tecnologia para seu público interno passa pela disseminação entre os TOTVERS, por meio de canais de comunicação ágeis e intuitivos. É o caso do conceito de universidade em rede e vídeos, na qual os especialistas, os professores e os artistas serão os próprios colaboradores. Torna-se, portanto, uma evolução da própria Universidade TOTVS, canal interno de comunicação e que disponibiliza parte da formação continuada da Companhia.

DIVERSIDADE E INCLUSÃO GRI 405-1

Para a TOTVS, a diversidade é um valor inerente ao seu ambiente de trabalho, pauta que deve continuar avançando nos próximos anos. Na agenda de Relações Humanas e Sustentabilidade, o pilar Diversidade e Inclusão reflete o compromisso da Companhia com a evolução contínua do ODS 5, de Equidade de Gênero. Em 2019, a Companhia criou a área de Diversidade, Inclusão e Responsabilidade Social dentro da estrutura de Relações Humanas e deu início ao processo de identificação dos eixos com os quais irá trabalhar nos próximos anos, e realizou uma série de ações para fortalecimento do tema na Companhia.

No âmbito do ecossistema do setor, a TOTVS reforçou o papel das mulheres na tecnologia seja via participação de especialistas e executivas da empresa em eventos externos, seja via apoio institucional a eventos de terceiros, cedendo o espaço da Companhia para sua realização. Uma dessas iniciativas foi o evento Conecta Empreendedoras, uma organização do Grupo Mulheres do Brasil, que tem como objetivo principal inspirar, capacitar e alavancar o empreendedorismo feminino sustentável. Realizado, em novembro de 2019, a TOTVS sediou o encontro e realizou o workshop de abertura “A Tecnologia Que Conecta Negócios”.

Essas ações de trocas de experiência e busca por conhecimentos fizeram parte do processo de construção do Programa de Diversidade e Inclusão que a TOTVS lançou em março de 2020. Para isso, a Companhia passou a contar com uma equipe focada nesta agenda. Realizou também uma pesquisa interna, de caráter sigiloso e não obrigatório, para entender a percepção dos TOTVERS em relação à inclusão e diversidade na Companhia e, assim, elaborar as melhores estratégias e eixos que nortearão o Programa e as políticas relacionadas. Em 2020, o programa irá focar na equidade de gênero, buscando levar informação e conhecimento sobre o tema para promover a cultura da inclusão e, por conseguinte, aumentar o número de mulheres em posições de liderança e ocupando funções relacionadas a área de tecnologia.





Em 2019, os principais destaques em diversidade da Companhia foram:

/// Em fevereiro de 2019, os alunos do Instituto de Oportunidade Social (IOS) – mantido pela TOTVS e empresas parceiras – participaram do evento **Startup Weekend Diversidade e Inclusão**, promovido pela TechStars no Brasil. O evento busca estimular o empreendedorismo por meio de iniciativas de impacto social por grupos sub-representados. Em abril, os representantes dos projetos premiados no mesmo programa foram recebidos na TOTVS, em São Paulo. Os visitantes participaram de um *workshop* de *Design Thinking* no UX Lab, ambiente que reúne um time de pesquisadores e designers dedicados exclusivamente à exploração de tendências de mercado e à melhoria da experiência de uso das nossas soluções e serviços por meio de constantes pesquisas e observação de campo com cliente. Tiveram também a oportunidade de conhecer o iDEXO (Instituto de Ideias Exponenciais) – criado pela Companhia com o propósito de conectar *startups*, empreendedores e desenvolvedores a grandes empresas na busca por novas soluções de negócios.

/// Como parte da parceria com o Instituto Luís Gama, a TOTVS recebeu, em abril de 2019, em seu auditório, mais uma edição do **Curso de Racismo Estrutural**. Cerca de 20 TOTVERS e profissionais do IOS participaram do evento.

/// Realização de mais uma edição do **Festival de Impacto Social**, que contou com a ampliação para outras cidades onde a TOTVS está presente, além de São Paulo, como Belo Horizonte e Joinville. O objetivo da iniciativa é valorizar indivíduos e organizações que desenvolvem soluções exponenciais e disruptivas, gerando impacto socioambiental positivo concreto na vida das pessoas, na sociedade e no meio ambiente. A semana teve como tema-âncora “Tech para o bem: o Brasil que faz a diferença”, para a discussão do papel da tecnologia como ferramenta de transformação social. O poder de transformação social das grandes empresas, mais mulheres em tecnologia, diversidade e inclusão, design acessível para os softwares TOTVS, empreendedorismo periférico e métodos educacionais customizados para jovens e crianças em vulnerabilidade social, foram alguns dos destaques da programação que contou com 18 painéis, 54 palestrantes, 5 intervenções culturais e participação de mais de 1 mil TOTVERS e convidados externos.

/// Também foi realizado o **#JuntosnaTI edição LGBT** com o apoio de diversos colaboradores da TOTVS e organizações parceiras da iniciativa, que conduziram a oficina DiversiLAB. Os educadores e equipe do Instituto da Oportunidade Social realizaram um *workshop* de lógica de programação, para mais de 50 jovens LGBT interessados em trilhar a carreira em tecnologia.



DIVERSIDADE E EQUIDADE DE OPORTUNIDADES GRI 405-1

Colaboradores por cargo e gênero (%) ¹²	2018		2019	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Diretores e Gerentes Executivos	78,4	21,6	73,7	26,3
Gerentes	68,6	31,4	68,1	31,9
Coordenadores	68,8	31,2	66,7	33,3
Especialistas	75,8	24,2	77,3	22,7
Analistas	67	33	66,2	33,8
Técnicos e Assistentes	54,5	45,5	54,9	45,1

¹Os dados incluem TOTVERS das filiais do Brasil e não inclui franquia. ² Não foram considerados estatutários, estagiários e aprendizes.

GRI 405-1

Colaboradores por cargo, faixa etária e gênero (%) ¹²		2018			2019		
		Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos
Diretores e Gerentes Executivos	Homem	0	82,9	17,1	0	84,9	15,1
	Mulher	0	95,2	4,8	3,8	92,3	3,8
Gerentes	Homem	4,5	85,3	10,2	6,3	83,5	10,1
	Mulher	6,2	88,9	4,9	2,7	93,2	4,1
Coordenadores	Homem	8,3	85,5	6,2	5,5	89,0	5,5
	Mulher	4,7	89,3	5,9	4,1	88,3	7,6
Especialistas	Homem	3,2	80,0	16,8	4,2	79,4	16,4
	Mulher	3,0	81,5	15,5	3,4	82,8	13,8
Analistas	Homem	33,3	62,2	4,5	30,0	65,4	4,5
	Mulher	29,9	66,6	3,4	26,3	69,6	4,2
Técnicos e Assistentes	Homem	68,1	29,4	2,5	71,0	26,8	2,2
	Mulher	58,9	38,8	2,3	64,5	34,4	1,1

¹Os dados incluem TOTVERS das filiais do Brasil e não inclui franquia. ² Não foram considerados estatutários, estagiários e aprendizes.

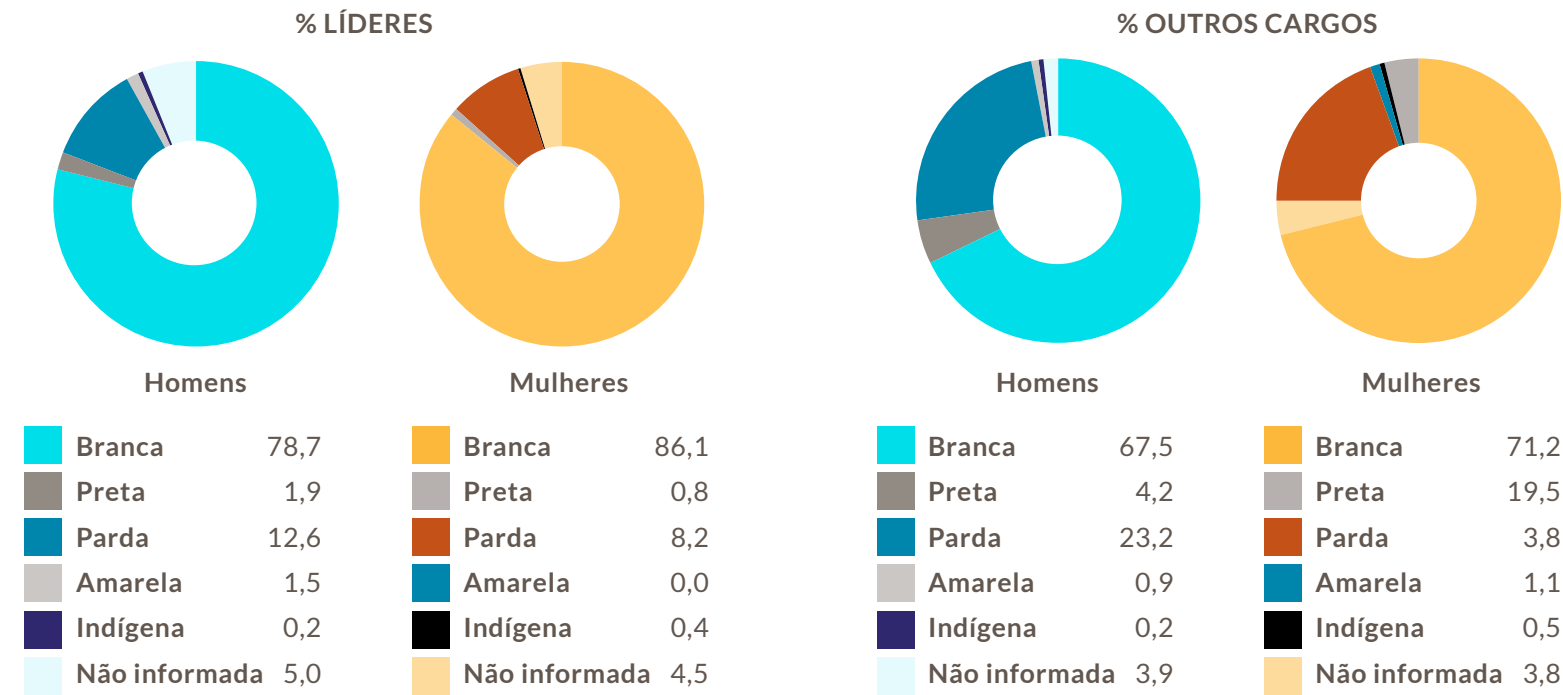


GRI 405-1

Colaboradores com deficiência por cargo (%) ¹²	2018	2019
Líderes	1,3	1,1
Especialistas	1,9	3,6
Analistas	21,2	25,4
Técnicos e Assistentes	75,6	69,9
Total	100	100

¹Os dados incluem TOTVERS das filiais do Brasil e não inclui franquia.
²Não foram considerados estatutários, estagiários e aprendizes.

Raça e etnia dos colaboradores por gênero e cargo (%)¹²³⁴ - 2019



¹Os dados incluem TOTVERS das filiais do Brasil e não inclui franquia. ² Não foram considerados estatutários, estagiários e aprendizes.
³Conforme nomenclatura utilizada pelo IBGE.
⁴ Foram considerados líderes os cargos de diretores, gerentes e coordenadores; e, não líderes, especialistas, analistas e técnicos e assistentes.



CUIDADO E SAÚDE

A saúde dos funcionários é um tema muito relevante para a TOTVS e crítico para o setor de tecnologia. A área de SESMT (Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho) pertence ao CST (Centro de Serviços Compartilhados) e é responsável por promover a saúde e proteger a integridade física dos TOTVERS, além de atender os requisitos legais sobre saúde e segurança do trabalho exigidos.

Em relação ao ano de 2018, os números de dias perdidos e de lesões em 2019 obtiveram uma pequena variação e diminuíram, o que pode estar relacionado à mudança da legislação trabalhista brasileira com relação aos acidentes de trajeto, que não são mais considerados acidentes de trabalho (a mudança passou a valer a partir de novembro de 2019). Além disso, a taxa de absenteísmo apresentou um aumento em relação ao ano de 2018, em função da implantação de um sistema que aprimorou a coleta, o acompanhamento e a sistematização do processo.

GRI 403-2

Número de lesões, doenças ocupacionais e dias perdidos¹²³⁴⁵

	2018	2019
Doenças ocupacionais	1	1
Número de dias perdidos	659	629
Número de acidentes	73	69
Taxa de absenteísmo (%)	0,95	1,59
Óbitos	0	0

¹Inclui TOTVERS das filiais ativas TOTVS S.A. no Brasil nos anos de 2018 e 2019 e não inclui franquias. ²Para esse indicador as unidades da Bematech foram consideradas tanto em 2018, quanto em 2019. ³Os acidentes de trajeto foram considerados até 11 de novembro de 2019, após essa data em função da mudança de legislação (medida provisória nº 905, publicada no Diário Oficial de 12/11/2019 que revogou a Lei 8.213/91), os acidentes de trajeto deixaram de ser tratados como acidentes de trabalho. ⁴Para o cálculo do total de dias perdidos foi considerado o número de doenças ocupacionais e acidentes, não incluindo nesse caso pequenas lesões. ⁵Com relação a taxa de absenteísmo, tanto os dias quanto as horas dos atestados foram considerados e os afastamentos previdenciários foram incluídos. Não foram consideradas os dias referentes a licenças maternidade. O cálculo foi feito, considerando o total de dias perdidos e dias trabalhados X número de colaboradores ativos.

Com intuito de prevenir e reduzir o número de acidentes e doenças de trabalho a TOTVS possui uma série de ações, como postos de trabalho adequados ergonomicamente, *blitz* postural com informações para a organização do posto de trabalho e como deixá-lo ergonomicamente correto, além de comunicados enviados aos TOTVERS com dicas relacionadas à saúde. Além disso, também possui o programa +Saudáveis, que reafirma o compromisso da Companhia com a saúde e bem-estar dos TOTVERS, que está dividido em três pilares:

- 1- Programas de Promoção da Saúde
- 2- Prevenção de Doenças
- 3 - Incentivo à Atividade Física

GRI 401-2

A TOTVS possui também uma série de benefícios e iniciativas voltadas para um estilo de vida mais saudável, entre elas:

- /// Assistência médica e odontológica aos TOTVERS e seus dependentes
- /// Seguro de Vida
- /// Apoio Clínico Interno
- /// Monitoramento de Doenças Crônicas
- /// Acompanhamento de Internações
- /// Acompanhamento e Incentivo Nutricional
- /// Campanhas de Imunização
- /// Grupo de Incentivo à Atividade Física
- /// Canais de Atendimento Emergencial 24 horas
- /// Canal Digital de Informação em Saúde

/// Amor de Mãe: suporte e orientações de saúde para as gestantes do início da gestação até um ano de vida do bebê. Além do acompanhamento materno a TOTVS também disponibiliza lactário na Matriz, em SP, e na unidade de Joinville (SC).

A Companhia também participa do programa Empresa Cidadã, do governo federal, no qual a licença-maternidade é ampliada para seis meses e a licença paternidade para 20 dias. A taxa de retenção de TOTVERS que retornam ao trabalho após 12 meses de licença é de 83% para as mães e de 91% para os pais, conforme indicador abaixo:

GRI 401-3

Retorno ao trabalho e taxa de retenção após a licença - maternidade/ licença - paternidade ¹	2019	
	Mulheres	Homens
Colaboradores que tiraram a licença	125	120
Colaboradores que retornaram ao trabalho após o término da licença	125	120
Colaboradores que retornaram da licença e ainda estavam empregados 12 meses após o seu regresso	104	109
Taxa de retenção de colaboradores que retornaram ao trabalho após o término da licença (%)	100%	100%
Taxa de retenção de colaboradores que retornaram da licença e ainda estavam empregados 12 meses após o seu regresso (%)	83%	91%

¹Inclui TOTVERS das filiais ativas TOTVS S.A., TOTVS TECNOLOGIA e TOTVS LARGER no Brasil e não inclui franquias.

A Companhia ainda conta com os seguintes programas voltados para a saúde mental:

- /// Orientação e Acompanhamento da Saúde Mental
- /// Cuidado com o Bem-Estar e Relaxamento
- /// Canal Exclusivo de Orientação Pessoal que contempla: assistência jurídica, apoio social, orientação psicológica e financeira.



CAPITAL INTELECTUAL

São intangíveis organizacionais baseados em conhecimento, entre eles: propriedade intelectual, tais como patentes, direitos autorais, software, direitos e licenças; “capital organizacional”, tais como conhecimento tácito, sistemas, procedimentos e protocolos.





PESQUISA E DESENVOLVIMENTO GRI 103-2, 103-3

Como empresa de *software*, a TOTVS tem na tecnologia a base de seu negócio, sustentado por equipes capacitadas e o desenvolvimento de soluções ágeis e na fronteira da inovação. A TOTVS busca atender a demanda do mercado por *software* e serviços, o que se reflete no contínuo esforço do seu departamento de pesquisa e desenvolvimento em desenvolver *softwares* e serviços de ponta.

A Companhia investe também no desenvolvimento de novos produtos, visando a acessar novos mercados. Para identificar quais produtos devem ser desenvolvidos, a TOTVS realiza constantes pesquisas mercadológicas, visando a identificar segmentos de negócios que necessitem soluções específicas e, por consequência, o desenvolvimento de soluções orientadas a tais segmentos. A pesquisa visa também a analisar, em conjunto com os canais de vendas, quais seriam os segmentos potenciais que viabilizariam a ampliação do volume de negócios. A modularização também tem sido fundamental nas estratégias de crescimento da TOTVS para: estimular o desenvolvimento de aplicativos que executam suas principais soluções por desenvolvedores internos e externos (pequenos *softwares*, desenvolvedores de aplicativos e *startups* de tecnologia).



PRINCIPAIS OBJETIVOS EM P&D

- /// Evolução dos *softwares*, permitindo maior eficiência no desenvolvimento de soluções;
- /// Adoção de novas tecnologias e avaliação de seu impacto;
- /// Tecnologias de proteção e segurança de seus produtos e operações;
- /// Criação e fortalecimento de ecossistema de desenvolvimento baseado em ferramentas TOTVS;
- /// Aprimoramento de conceitos, funcionalidades e usos dos produtos de *software*;
- /// Desenvolvimento de produtos especiais para clientes;
- /// Integração de ferramentas de terceiros;
- /// Avaliação de novos modelos organizacionais e sua aplicabilidade.

NOSSA ESTRUTURA DE PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO ABERTA

CENTROS DE P&D: especializados nos 12 segmentos de atuação estratégicos da Companhia, estão distribuídos por todo o país, explorando o potencial tecnológico, a vocação econômica e a oferta de capital humano qualificado destas regiões, gerando oportunidades e desenvolvimento socioeconômico. Contam com equipes especializadas em produto e desenvolvimento, suporte, atendimento e relacionamento, serviços (implantação) e *design* e interface, para atender as demandas específicas de cada segmento.

UX LAB: no Laboratório de Experiência do Usuário da TOTVS (UX LAB), pesquisadores e designers se dedicam à exploração de oportunidades de inovação, tendências de mercado e à melhoria da experiência de uso das soluções e serviços oferecidos por meio de constantes pesquisas, validações com clientes e colaboração. Os projetos são conduzidos pela abordagem do *Design Thinking* e envolvem empatia, colaboração e criatividade, visando a descoberta de novas soluções baseadas nas necessidades dos clientes, ao constante aperfeiçoamento dos processos e à revisão das interfaces e à navegabilidade dos produtos, assim como à unificação da identidade e experiência única de suas soluções e à disseminação da cultura do Design para colaboradores e clientes da Companhia.

iDEXO: Por meio do *Instituto de Ideias Exponenciais (iDEXO)*, a TOTVS investe no fomento ao empreendedorismo e inovação aberta baseados em coinovação entre *startups*, empreendedores e desenvolvedores. O Instituto, que é sem fins lucrativos e se localiza na sede da Companhia, visa a identificar ideias inovadoras que tenham potencial de adoção e crescimento exponencial nas operações da TOTVS e de seus clientes. Atualmente, conta com mais de 70 *startups*, que atendem os 12 segmentos da economia em que a TOTVS está presente. Em dois anos, mais de 200 clientes da Companhia já tiveram seus desafios de negócio solucionados por uma *startup* apoiada pelo iDEXO. A conexão com o ecossistema de *startups*, permite que a TOTVS amplie seu portfólio de soluções aos clientes e ofereça ainda mais agilidade para o processo de inovação das empresas, reduzindo os custos e aumentando a geração de receita.



TOTVS LABS EUA AGORA EM NOVO LUGAR

GRI 102-10, 103-2, 103-3

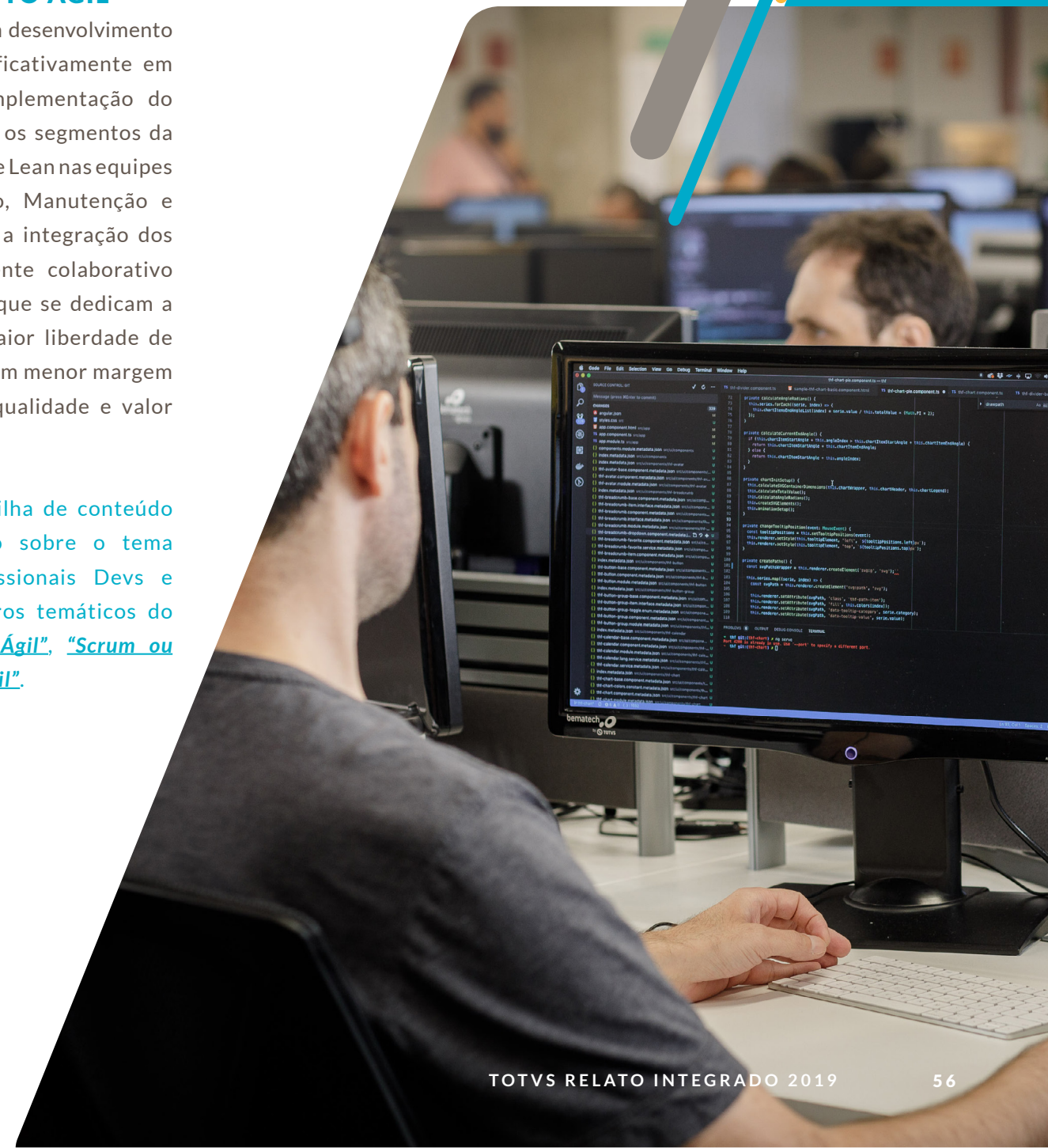
2019 marcou também a mudança de endereço da unidade de P&D da TOTVS nos Estados Unidos. O **TOTVS LABS**, criado em 2012 em Mountain View, no Vale do Silício, funciona agora em Raleigh, no estado da Carolina do Norte. A cidade fica em uma das principais regiões de tecnologia e pesquisa dos EUA, conhecido como *Research Triangle Park* (RTP), o maior parque de pesquisa científica, e numa região com ambiente tecnológico pujante e grande oferta de talentos. Conta com um time multicultural de cerca de 20 pessoas dedicadas, que atua também na identificação de novos modelos de negócios e *startups*, estabelecendo parcerias estratégicas e transferindo conhecimento às demais unidades de negócios da TOTVS. Entre as principais tecnologias trabalhadas destacam-se Inteligência Artificial, Visão Computacional, Processamento de Linguagem Natural, Computação Distribuída, Impressora 3D, Robótica, Realidade Virtual, Realidade Aumentada e UX Design.



SOFTWARES E SOLUÇÕES BASEADAS NO MODELO DE DESENVOLVIMENTO ÁGIL

Conectada às principais tendências globais em desenvolvimento de *software*, a TOTVS vem evoluindo significativamente em processos e ferramentas ágeis, com a implementação do processo de desenvolvimento ágil em todos os segmentos da Companhia por meio da metodologia SCRUM e Lean nas equipes de desenvolvimento de *software* (Inovação, Manutenção e Testes) dos produtos. No modelo ágil, com a integração dos times, foi construído um processo altamente colaborativo de profissionais com visão interdisciplinar, que se dedicam a desenvolver a melhor solução, com uma maior liberdade de criação, em um processo mais consistente, com menor margem de erros e garantindo entregas de maior qualidade e valor agregado ao cliente final.

Confira no youtube da Companhia uma trilha de conteúdo especialmente desenvolvida para diálogo sobre o tema agilidade na TOTVS, reunindo os profissionais Devs e especialistas de mercado em três encontros temáticos do Programa Beer for Devs: [“O Manifesto Ágil”](#), [“Scrum ou Kanban na Metodologia Ágil?”](#) e [“Como ser ágil”](#).



P&D EM FATOS E DADOS

- /// Mais de **R\$1,5 bilhão** investidos em P&D nos últimos 5 anos
- /// **2,2 mil TOTVERS** na estrutura de P&D do Brasil e no Mercado Internacional (32% do nosso capital humano)
- /// Implementação do **Modelo Ágil de desenvolvimento de software**, unificando e integrando todos os times de Inovação, Manutenção e Suporte
- /// **185 squads** de Desenvolvimento Ágil
- /// **50 projetos de UX** com 24 áreas e 69 pessoas envolvidas (*Core Team*) e 1.709 clientes engajados
- /// **70 Startups** no iDEXO e mais de 200 clientes da TOTVS com desafios solucionados
- /// Mais de **90 patentes e 110 registros** de softwares
- /// **Parcerias estratégicas** com Universidades, Institutos de Pesquisas, Incubadoras e outras empresas para projetos de inovação

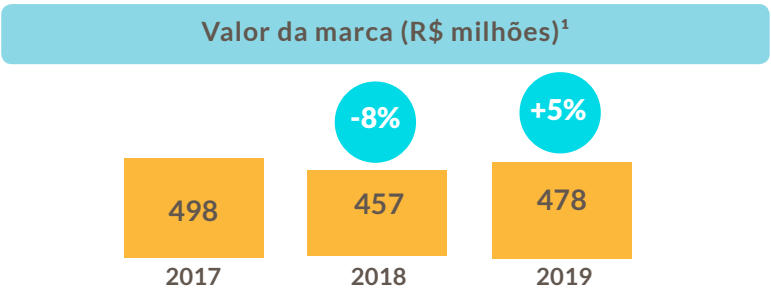
A TOTVS consolidou, ao longo dos anos, sua posição de liderança no mercado de *software* ERP nos segmentos de empresas de pequeno e médio porte. Os investimentos em pesquisa e desenvolvimento foram essenciais para que a TOTVS se destacasse da concorrência, ao trazer soluções inovadoras, em tecnologia proprietária, e prestar serviços agregados.

TOTAL DE INVESTIMENTOS EM PESQUISA E DESENVOLVIMENTO (R\$ MILHÕES)

Ano	Valor investido	% da Receita Líquida
2019	R\$397,8 milhões	17,4%
2018	R\$382,0 milhões	18,0%
2017	R\$343,3 milhões	17,2%

MARCA

Trajetória sólida, proximidade com a realidade e demandas específicos dos segmentos estratégicos, times altamente especializados e inovadores, e comprometidos em oferecer as melhores soluções e atendimento dos clientes. Esses são alguns dos atributos da TOTVS que também é reconhecida pela sua forte Governança Corporativa e compromisso permanente com o desenvolvimento do setor de tecnologia e do crescimento do país. Trata-se de uma marca consolidada e respeitada, sendo a única empresa de tecnologia no *ranking* “As mais valiosas do Brasil” da Interbrand.



¹ Valores de acordo com o ranking da pesquisa Interbrand.

CERTIFICAÇÕES GRI 103-2,103-3

As certificações abaixo são uma importante ferramenta de melhoria contínua na gestão de processos e controles da TOTVS.

TIER - Avalia efetivamente a estrutura dos Datacenters em termos de exigências de negócios para disponibilidade de sistema com base no desempenho ou tempo de funcionamento esperado da infraestrutura do site. Atualmente, a TOTVS possui a certificação TIER III.

MPS BR - Modelo de referência de processos contendo boas práticas de desenvolvimento de *software* tendo como objetivo aumentar a competitividade e melhorar os processos de desenvolvimento de *software* no mercado brasileiro.

ISO 9001 - Certificado de padronização que especifica um conjunto de requisitos que tem como objetivo orientar as empresas no sistema de gestão da qualidade, para satisfazer os clientes, buscar a melhoria contínua, assegurar a competitividade e qualidade nas empresas.

ISO 27001 - A ISO/IEC é a norma internacional de gestão de segurança da informação. Ela descreve como colocar em prática um sistema de gestão de segurança da informação e permite que os dados confidenciais e sensíveis sejam protegidos, minimizando a probabilidade de serem acessados ilegalmente ou sem permissão, e que estejam disponíveis quando necessário.

ISAE 3402 - O ISAE 3402 é um relatório formal utilizado por organizações prestadoras de serviços e elaborado por auditoria independente, que visa a descrever o desenvolvimento, implantação e efetividade operacional dos controles da organização, garantindo a qualidade e controle dos serviços prestados, mitigando riscos aos clientes.



CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

Relacionamentos dentro e entre stakeholders,
e a capacidade de compartilhar informações para
melhorar o bem-estar individual e coletivo.

O capital social e de relacionamento abrange:
padrões compartilhados, bem como valores
e comportamentos comuns; relacionamentos
com as principais partes interessadas, confiança
e o compromisso para construir e proteger
as partes interessadas externas; intangíveis
associados com a marca e reputação; alvará
de funcionamento de uma organização.





CLIENTES GRI 103-2,103-3

“A TOTVS acredita no Brasil que faz”

O que move tantas empresas pelos quatros cantos do Brasil em direção aos seus sonhos? O que faz com que elas sigam adiante apesar dos desafios? FAZER! Não importa quantas vezes. Fazer, testar, errar, aprender. Essa é a força que leva empresas de todos os tamanhos a vencerem obstáculos todos os dias em nosso país. Temos orgulho de fazer parte de tantas histórias. De ajudar tantos clientes a inovar, crescer e perpetuar seus negócios.

Em 2019, a TOTVS deu início ao reposicionamento de sua campanha institucional e de sua assinatura. Como Maior Empresa de Tecnologia do Brasil, reforça seu propósito em simplificar o mundo dos negócios, como uma das empresas brasileiras que acreditam e investem no país e que são referência em seus setores. Sua campanha “O Brasil que FAZ, FAZ com TOTVS” reitera o compromisso da Companhia em apoiar e caminhar junto com as empresas que impulsionam o país. E para isso, traz a voz de quem faz a economia em todos os cantos do

Brasil. Os clientes da empresa são empreendedores de norte a sul do país, de diferentes tamanhos desde os micro e pequenos até os grandes negócios, são diferentes propósitos e crenças, mas todos partilhando de um objetivo comum: perpetuar os seus negócios e contribuir para um país melhor. Com muitas dessas empresas, a TOTVS compartilha de momentos de desafios e conquistas. Esse 'fazer junto é, para a TOTVS, ter um negócio que é parte do negócio de aproximadamente 40 mil empresas, em 12 segmentos, que inovam, transformam e fazem.





A TOTVS ACREDITA NO BRASIL QUE FAZ

Com o slogan, a TOTVS acredita no Brasil que FAZ, a empresa lançou uma série de ações de comunicação e *marketing*. São histórias de desafios e superação, de inovação, de mudanças, que permitiram a essas empresas perpetuarem seus negócios. E a TOTVS tem muito orgulho de fazer parte dessas trajetórias. Entre essas ações, está uma campanha audiovisual, com a narrativa dos empresários que contam com a tecnologia e a parceria TOTVS em suas organizações.

[Clique aqui para conhecer histórias de sucesso dos clientes.](#)



DE TODOS OS PORTES, EM TODO O BRASIL GRI 102-43

Em seu modelo de negócios, a TOTVS tem como ponto central o relacionamento com seus clientes. Desde o primeiro contato, as equipes e processos da TOTVS atuam no sentido de identificar as necessidades específicas de cada empresa – seja por porte ou segmento, considerando ainda as características do mercado, públicos e localização onde operam. A Companhia adota a Teoria do AR (Atendimento e Relacionamento), na qual a mesma equipe que vende também presta o serviço. Essa proximidade também é possível graças ao Modelo de Distribuição da TOTVS, que combina unidades próprias com sua rede de franquias. O reflexo dessa estrutura é um atendimento ágil e personalizado de acordo com o porte do cliente, próximo e com presença onde o cliente está. Conheça mais detalhes da estrutura de atendimento e jornada do cliente na seção "A TOTVS" no Capital Manufaturado.

DIFERENCIAIS DO MODELO DE FRANQUIA

- /// Capilaridade regional - presença em todos estados e nos grandes polos econômicos
- /// + 650 pessoas nas áreas de vendas e *marketing* e mais de 3.000 pessoas nas áreas de serviços de implantação
- /// Quase 50% das novas vendas são feitas pela rede de franquias TOTVS
- /// Vivência regional: sotaque regional, conhecimento regional e empresário regional
- /// Qualidade: padronização na venda, no atendimento e nas implantações das soluções TOTVS em todo território nacional
- /// Compromisso com a TOTVS: exclusividade na distribuição de soluções de negócios da empresa

UNIVERSO TOTVS, DE VOLTA

A edição 2019 do Universo TOTVS, realizada em junho, foi um sucesso. Após quatro anos de intervalo, o evento reuniu mais de 4.500 participantes por dia, 60 expositores e 200h de programação. Os dois dias foram repletos de atividades entre *masterclasses* com *keynote speakers* nacionais e internacionais, *tracks* segmentadas, que trouxeram conteúdo de ponta para o mercado. Uma das novidades no formato desta edição foi a realização de diversas atividades direcionadas para o público *tech*. A agenda contou com nomes de peso do mercado de tecnologia, sessões "Code & No Code" para criação de protótipos com as plataformas da Cia e espaço "Coffee & Code" criado para disseminar e aprofundar o conhecimento dos visitantes em linguagem de programação. O resultado não poderia ter sido melhor: entusiastas de tecnologia e desenvolvedores se engajaram na proposta e puderam vivenciar e compartilhar conhecimento e experiências com o time técnico da TOTVS.





SOCIEDADE GRI 103-2,103-3

Empresa 100% nacional, a TOTVS é parceira no crescimento do Brasil. Seus compromissos vão além de seu ecossistema e atingem a sociedade em geral com a responsabilidade de ser a maior empresa de tecnologia do país. Entende que faz parte do seu legado promover o desenvolvimento do setor de tecnologia, especialmente, entre os jovens, para que possam investir em carreiras de futuro, mas que também possam ter habilidades para entender dilemas e propor soluções, como *techs*, mas também como cidadãos, capazes de intervir positivamente em suas próprias realidades e comunidades.

Por isso, entre as diversas iniciativas de responsabilidade socioambiental que promove, está o Instituto da Oportunidade Social (IOS). A TOTVS participa ainda de grupos e instituições que promovem o desenvolvimento sustentável de empresas, os direitos humanos e o protagonismo e cidadania das pessoas. Em 2019, a Companhia participou de uma capacitação em *Due Diligence* em Direitos Humanos dentro de evento organizado pelo Pacto Global da ONU, na Casa das Nações Unidas, em Brasília, e apoiou a realização da Oficina de Transparência em Direitos Humanos, ministrada pelo Instituto Ethos em parceria com a Fundação Getulio Vargas (FGV), sediando o evento. A Companhia é também signatária do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção do Instituto Ethos. No que se refere aos seus *softwares*, a Companhia tem realizado esforços para tornar seus produtos cada vez mais acessíveis para Pessoas com Deficiência.





PARCERIAS PARA A FORMAÇÃO DE NOVOS TALENTOS

Além dos programas internos de formação, a TOTVS também se envolve com outros agentes do ecossistema para desenvolver novos profissionais no país. Por meio de uma parceria com o Governo do Estado de São Paulo, coordenada pelo Centro Paula Souza, participa do Programa Minha Chance, no qual realiza a capacitação de jovens estudantes de Escolas Técnicas Estaduais (ETECs) e Faculdades de Tecnologia do Estado (FATECs). Essa é também a missão do Instituto da Oportunidade Social (IOS), instituição mantida pela TOTVS, que oferece formação em áreas de gestão empresarial e tecnologia.

INSTITUTO DA OPORTUNIDADE SOCIAL (IOS)

Criado em 1998 por voluntários da TOTVS, então Microsiga, o IOS é uma entidade sem fins lucrativos e mantida por empresas privadas, que atua na formação de jovens em vulnerabilidade social e pessoas com deficiência, para o mercado de trabalho, com o propósito de proporcionar acesso à tecnologia, tendo como principal foco empregar os profissionais qualificados na economia do futuro. O modelo de formação profissional do IOS oferece cursos de gestão empresarial e de tecnologia da informação, com práticas em Educação Digital, Cidadania, Sustentabilidade, Matemática, Comunicação e Expressão, *Softskills*, além de acompanhamento psicossocial com equipe multidisciplinar (psicólogos, assistentes sociais e psicopedagogos). Em sua vivência, os alunos têm a possibilidade de aplicar os conceitos utilizando *softwares* de mercado. Desde o seu lançamento, já formou mais de 36 mil alunos. O público-alvo do Instituto são jovens em vulnerabilidade social e pessoas com deficiência, com idades de 15 a 29 anos.

Dos alunos atendidos, 90% estudaram em escolas públicas, 57% são mulheres e 57% negros. O IOS atua no Estado de São Paulo (interior e Grande São Paulo), bem como nos estados de Minas Gerais, Santa Catarina, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul, Paraná e Pernambuco.

O foco é a empregabilidade desses jovens. Anualmente, mais de 2 mil jovens são formados e destes, em média, mil empregados, por empresas parceiras de diversos segmentos e pela TOTVS, gerando um forte impacto social direto na geração de emprego e renda. A nova oportunidade de trabalho representa ainda, segundo levantamento do Instituto, um acréscimo de cerca de 47% na renda familiar, quando um aluno formado começa a trabalhar. Em 2019, passaram pelo IOS mais de 3 mil alunas e alunos, dos quais 2.250 finalizaram seus cursos profissionalizantes e 1.400 conseguiram seu primeiro emprego. O valor investido pela TOTVS no Instituto em 2019 foi de mais de R\$5 milhões. Para mais informações do IOS acesse o site do Instituto: www.ios.org.br. **GRI 203-1**





INICIATIVAS FRENTE AO COVID-19

Em resposta à pandemia da COVID-19, a TOTVS desenvolveu diversas ações a fim de manter o relacionamento com seu ecossistema ativo e promover a responsabilidade social junto ao setor e à sociedade, tais como:

/// **Disponibilização da plataforma de treinamento a distância**
Compreendendo a importância da capacitação de qualidade, a TOTVS disponibilizou sua plataforma de treinamentos a distância de forma gratuita para utilização no distanciamento social com o objetivo de ampliar o conhecimento de conteúdos que impactam na *performance* dos interessados na atuação profissional no setor de tecnologia. Focados em produtos TOTVS das linhas Protheus e RM, bem como do produto TOTVS Moda (solução para toda a cadeia de produção têxtil), ao todo, foram 32 turmas, com 50 vagas para cada uma.

/// **Campanha "TOTVERS que Fazem" - Ação para o IOS**
As atividades do Instituto da Oportunidade Social, investimento social da TOTVS, que oferece formação profissional gratuita em cursos de gestão empresarial e de tecnologia da informação para jovens em vulnerabilidade social e pessoas com deficiência, também foram impactadas com a pandemia. Os dois principais problemas relatados pelos estudantes se referiam à falta de acesso à internet (2/3 deles não conseguiram manter seus engajamentos nas aulas por não terem condições de conectividade e de disponibilização de pacote de dados de forma perene) e, em muitos casos, a questão era de falta de alimentos para a sobrevivência alimentar de suas famílias. Pensando nisso, a TOTVS desenvolveu uma campanha interna para arrecadação de Cartões de Alimentação e doação de pacote de dados que visa a disponibilizar a oportunidade de continuidade dos estudos para parte dos alunos inscritos em cursos

do segundo semestre, aqueles em maior vulnerabilidade social. A campanha também foi realizada em unidades da TOTVS no Mercado Internacional. Na Argentina, foram arrecadados cobertores para ajudar famílias desabrigadas em comunidades vulneráveis na Grande Buenos Aires, assistidas pela ONG Manos en Acción. No México, o apoio foi para a compra de cestas básicas para famílias em extrema vulnerabilidade na cidade de Chiapas, região com altos índices de pobreza no país, por meio da ONG Aldeias Infantis.

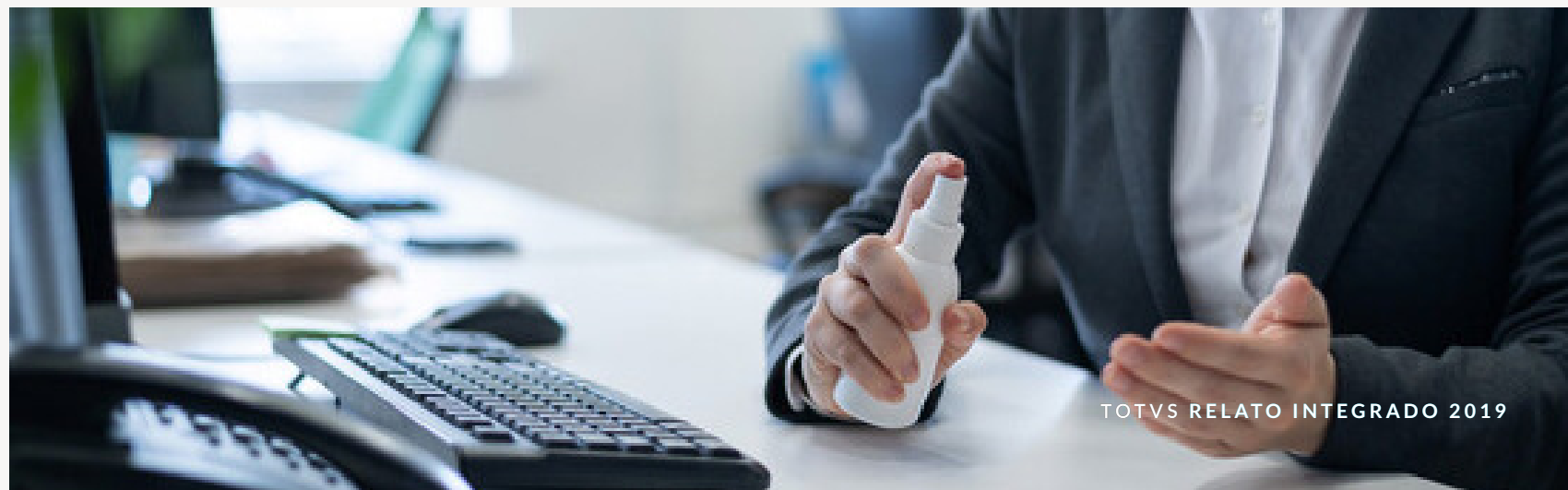
/// **Protocolo Mínimo de Retorno do setor de Tecnologia da Informação e Comunicação**

A TOTVS auxiliou no desenvolvimento do Protocolo Mínimo de Retorno às atividades pela Associação Brasileira das Empresas de Tecnologia da Informação e Comunicação (Brasscom). A fim de oferecer elementos para auxiliar na retomada mais segura dos empregados ao trabalho presencial, o protocolo utilizou como base as melhores práticas e recomendações das entidades de saúde, bem como a pesquisa qualitativa aplicada aos associados da Brasscom, em abril de 2020. O documento está dividido em 4 tópicos: Distanciamento Social e Novas Condutas; Higiene e Sanitização nas Instalações da Empresa; Conscientização; e Cuidados com os Profissionais. Pelo seu compromisso com a saúde e segurança de

seus funcionários, a TOTVS aderiu ao Protocolo como ferramenta de enfrentamento, no intuito de mitigar os riscos de disseminação da COVID-19 e unir o setor de TIC em busca da superação do importante desafio social e econômico imposto pela pandemia.

/// **Liderança na construção do projeto setorial "Todos Juntos".**

A TOTVS também tem liderando o desenvolvimento do projeto setorial sem fins lucrativos e colaborativo entre as empresas de Tecnologia da Informação e Comunicação associadas à Brasscom. A iniciativa visa a garantir um retorno mais seguro e organizado ao ambiente físico de trabalho, administrando o impacto econômico enfrentado em função da pandemia e certificando o *status* de saúde de seus funcionários para promover o retorno ao ambiente físico de trabalho, pós isolamento social, de forma segura e organizada. As empresas que aderirem ao projeto, em parceria com laboratórios de análises clínicas, realizarão exames periódicos em seus funcionários, a fim de atestar se estão aptos a voltar ao ambiente de trabalho. Todos Juntos é um aplicativo com acesso individual e único de cada funcionário no qual poderá ser consultado o resultado do exame realizado em forma de status, acessar as orientações reportadas por sua empresa, verificar o histórico dos exames realizados e outros cuidados.





COMUNIDADE DE INOVAÇÃO

iDEXO: ESTIMULAR O ECOSISTEMA DE INOVAÇÃO 103-2,103-3

Fundado pela TOTVS, em 2017, o iDEXO é um instituto que tem como objetivo conectar *startups*, empreendedores e desenvolvedores para a criação de novas soluções de negócios. Tem como missão gerar negócios concretos entre grandes empresas que têm alguma necessidade de inovação e *startups* com soluções exponenciais. Concebido no modelo de plataforma aberta de inovação, já passaram pelo iDEXO ao longo de 2 anos um total de 70 *startups* com atuação em 12 segmentos relacionados às operações da TOTVS e de seus clientes.



TOTVS DEVELOPERS

É um blog de conteúdo técnico criado para troca de experiências e compartilhamento de conhecimento reunindo todos os interessados em *trend topics* relacionados ao desenvolvimento de *softwares*. O público-alvo são Desenvolvedores, DevOps, Arquitetos de Soluções, SysAdmins, *Data Scientists* e especialistas em tecnologia. Com o novo canal, a TOTVS reforça a estratégia de renovação de sua imagem no mercado de desenvolvimento e aproximação com esse público, buscando também a atração e retenção de talentos. Os protagonistas são os desenvolvedores da empresa que compartilham suas experiências e apresentam como a inovação e o desenvolvimento são trabalhados nas células de desenvolvimento da Companhia. O portal estimula e facilita também o engajamento de profissionais e empresas que desejam colaborar com as plataformas da TOTVS, provendo guia para integração de APIs da empresa, biblioteca para o desenvolvimento de aplicações web responsivas e aplicativos móveis, área de testes de código em diversas linguagens de programação, entre outros recursos. Inovação, tecnologia, conhecimento, entusiasmo, criatividade e o instinto de curiosidade são os norteadores dessa rede. A comunidade reúne hoje mais de 10 mil integrantes em seu Blog, 6 mil inscritos no seu site oficial e 1,7 mil inscritos no YouTube. Conheça mais detalhes da iniciativa acessando a página oficial do [Blog](#) e se junte para aprender, compartilhar, colaborar e discutir sobre os principais temas de tecnologia.

GERAR CONHECIMENTO E TECNOLOGIA EM REDE

A TOTVS estimula o crescimento do setor de tecnologia e a ampliação do número de pessoas envolvidas com o universo *tech*. Em seus relacionamentos, promove eventos voltados ao público *tech* e estimula a troca de conhecimento entre os integrantes do setor de tecnologia. Uma das suas iniciativas é o *Beer for Devs*, programa de YouTube realizado em clima de *happy hour*, com desenvolvedores que abordam os mais diversos temas de tecnologia. Seguindo esse mesmo princípio de '*open knowledge*', de compartilhar saber, a TOTVS lançou, em 2019, o Projeto Portinari UI, uma biblioteca virtual *open source*.



FORNECEDORES

GRI 102-9, 102-43, 414-1

A cadeia de fornecedores da TOTVS é composta por empresas no segmento de desenvolvimento dos *softwares* que a Companhia comercializa, além de plataformas tecnológicas e banco de dados que são revendidos aos clientes. Fazem parte também da cadeia de fornecimento da Companhia consultorias em diferentes áreas, como auditoria, *marketing*, serviços de infraestrutura predial como limpeza, segurança e manutenção, além de suprimentos diversos, como materiais de escritório, de higiene e consumo, administrativos, dentre outros. O fornecimento de materiais e serviços é realizado, em sua maior parte, por fornecedores localizados no mesmo município das empresas e filiais da TOTVS, fomentando a economia local.

O processo de contratação de fornecedores e/ou prestadores de serviços é realizado em conformidade com os Procedimentos de Aquisição de Produtos e Serviços e Administração de Contratos de Fornecedores da Companhia e seu Código de Ética e Conduta, considerando premissas justas como preço, prazo de entrega, condições de pagamento, qualidade, dentre outras.

Os contratos estabelecem obrigações quanto ao cumprimento da Lei Anticorrupção, de obrigações trabalhistas e garantia de inexistência de trabalho análogo ao escravo e infantil, além de cláusulas que indiquem o respeito aos direitos humanos e à diversidade, em todas as suas formas, bem como às normas ambientais. Também estimulamos que nossos fornecedores exijam o mesmo de suas cadeias de fornecimento. Veja mais em nosso capítulo de Governança.

Além disso, desde 2018, a TOTVS intensificou o processo de gerenciamento de fornecedores, por meio de uma plataforma

conectada com o sistema de cadastro, que analisa digitalmente, entre outros elementos, aqueles voltados à identificação e avaliação de riscos de *compliance*. Essa avaliação visa a garantir que a TOTVS não faça negócios com fornecedores envolvidos com qualquer tipo de práticas ilícitas ou irregulares com base na legislação anticorrupção vigente e nos princípios éticos adotados pela Companhia.

GOVERNO

GRI 103-2, 103-3

A TOTVS acredita que participar da defesa institucional em favor de aspectos que considera essenciais para o desenvolvimento do país é fortalecer a sua responsabilidade enquanto empresa e ampliar o seu impacto social positivo. O time de Relações Institucionais e Governamentais atua para que a TOTVS seja também protagonista na agenda de desenvolvimento do país. Por meio de uma pauta trabalhada em conjunto com as entidades setoriais, buscou-se, ao longo de 2019, aproximação cada vez maior com os poderes Executivo e Legislativo, de forma técnica e transparente, visando à concepção e aprimoramento de políticas públicas que possam gerar crescimento econômico e avanços sociais com uso da tecnologia. O aumento da visibilidade do uso das tecnologias como indutores do desenvolvimento, tem estimulado o interesse do setor público nos debates que permeiam a agenda regulatória do setor, incluindo os temas relacionados ao ambiente de negócios e à prosperidade do próprio setor de TI.

RELAÇÕES PAUTADAS PELA ÉTICA E TRANSPARÊNCIA

CONDUTA ÉTICA E IMPARCIAL – preza pela conduta ética e responsável nas relações estabelecidas com o poder público, vedando qualquer prática ilícita, estritamente de acordo com a Lei Anticorrupção (12.846/13). Não possui posicionamento político e não toma nenhuma iniciativa que possa ser vista como favorecimento a políticos ou partidos. Respeita integralmente o direito dos TOTVERS de atuarem ativamente na vida política do Brasil e os estimula a cumprirem seus deveres de cidadãos.

BRINDES E PRESENTES – obedece a Resolução nº 3 (23/11/2000) que regula o tratamento de presentes e brindes às autoridades públicas, bem como as políticas e/ou os códigos dos respectivos agentes públicos, órgãos e entidades aos quais eles pertençam. Sobre brindes, faculta a entrega de objetos de caráter institucional com a logomarca TOTVS e/ou IOS a agentes públicos. Com relação a presentes, nenhum funcionário, colaborador, preposto, franqueado ou qualquer outra pessoa que aja em nome da TOTVS pode entregar presentes para qualquer agente público.

DOAÇÕES E CONTRIBUIÇÕES PECUNIÁRIAS A AGENTES PÚBLICOS – veda qualquer tipo de contribuição, doação e desembolso, de caráter pecuniário ou não, a agentes públicos, bem como qualquer tipo de apoio a campanhas eleitorais de agentes públicos ou particulares.



ENTIDADES DO SETOR DE TECNOLOGIA

ENGAJAMENTO EM ASSOCIAÇÕES E ENTIDADES SETORIAIS

GRI 102-13

A TOTVS participa ativamente das principais discussões voltadas para o desenvolvimento do setor de tecnologia e de algumas entidades relevantes para os segmentos do nosso negócio, como, por exemplo:

- /// Associação Brasileira das Empresas de Software (ABES);
- /// Associação das Empresas Brasileiras de Tecnologia da Informação do do Rio de Janeiro e de Minas Gerais (Assespro/RJ e Assespro/MG);
- /// Associação para Promoção da Excelência do Software Brasileiro (SOFTEX);
- /// Comitê de Líderes da Mobilização Empresarial pela Inovação (CNI);
- /// Câmara Americana de Comércio Brasil-Estados Unidos (Amcham);
- /// Mesa Executiva de TI do Ministério da Economia;
- /// Associação Brasileira de Automação para o Comércio (AFRAC);
- /// Associação Brasileira de Internet Industrial (ABII);
- /// RedeAgro;
- /// Associação Brasileira de Franchising (ABF);
- /// Associação Brasileira das Companhias Abertas (ABRASCA);
- /// Conselho da Associação Brasileira de Empresas de Tecnologia da Informação e Comunicação (BRASSCOM);
- /// Diretoria da Associação Nacional de Pesquisa e Desenvolvimento das Empresas Inovadoras (ANPEI);

Merecem destaques alguns eventos institucionais cujo patrocínio e participação da TOTVS contribuíram para a disseminação de informações e boas práticas setoriais.

Brasscom TecFórum: evento que abre espaço para diálogo entre agentes públicos e privados, motivando-os a uma reflexão sobre tecnologia, políticas públicas e governo digital para alcançar um Brasil Digital, Conectado e Inovador. O fundador da Companhia, Laércio Cosentino, liderou um painel com a Brasscom (Presidente Sérgio Paulo Galindo) e Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações - MCTIC (Secretário-Executivo Júlio Semeghini). No mesmo evento, um representante da TOTVS Labs realizou palestra sobre a Plataforma de Inteligência Artificial Carol, desenvolvida por integrantes da equipe no Brasil e nos Estados Unidos e que contribui com o desafio da educação no Brasil, combatendo os altos índices de evasão escolar enfrentados pelos centros universitários.

18ª Conferência ANPEI de Inovação: fórum para o encontro de representantes de empresas, agências do governo e instituições de ciência, tecnologia e inovação (C,T&I) para discussão e encaminhamentos de políticas e práticas voltadas à inovação nas empresas e no país. Dentre os temas abordados pela Companhia foi apresentada a sua visão sobre proteção de dados, e a parceria entre a TOTVS e IOS na inclusão social por meio da formação profissional nas tecnologias do futuro.

8º Congresso Brasileiro de Inovação da Indústria: realizado pela Confederação Nacional da Indústria (CNI) em 2019, o evento objetiva promover a cultura da inovação empresarial, discutir

propostas e oportunidades para o Brasil diante das tecnologias, disseminar experiências inovadoras e fortalecer o ecossistema nacional de inovação. A TOTVS participou compondo o painel “O Brasil inovador: o que está acontecendo de mais relevante”, com Laércio Cosentino.

Abes Conference: evento propôs debater os caminhos para que o Brasil seja, cada vez mais, uma economia vibrante, próspera e globalmente competitiva, a partir da criação de um ecossistema propício à inovação e atrativo aos investidores.

São Paulo Tech Week: festival de inovação e tecnologia que valoriza a vocação empreendedora e inovadora de São Paulo, que congregou mais de 500 atividades e eventos com as mais variadas temáticas, tais como, programação e desenvolvimento de sistemas, IoT, IA, transformação digital, diversidade e inclusão digital, atração de talentos, indústria 4.0, dentre inúmeros outros temas. A participação da TOTVS no período teve como foco os temas de diversidade e inclusão, mulheres na tecnologia e *design thinking*.

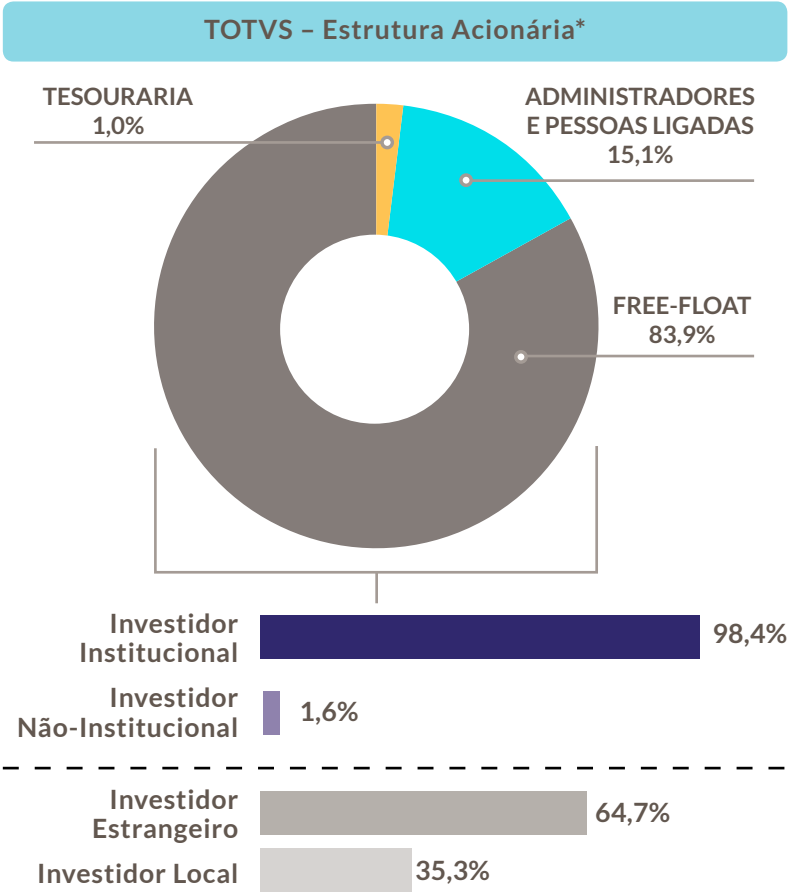


*Considera as despesas com a participação em associações, entidades setoriais, agendas e fóruns de desenvolvimento que contribuam com a melhoria do ambiente de negócios de tecnologia da informação e fomentem discussões de políticas públicas.



INVESTIDORES GRI 102-7

A TOTVS encerrou o ano com capital social de R\$1.382.509 mil. O capital social da Companhia no encerramento de 2019 era composto por 192.637.727 ações ordinárias, tendo 85,0% de seu capital como ações em circulação (*free-float*), sendo que 98,4% do *free-float* composto por investidores institucionais e 64,7% por investidores estrangeiros.



*No exercício social corrente, em 27 de abril de 2020 a Administração aprovou o desdobramento da totalidade das ações de emissão da Companhia, na proporção de uma ação ordinária para três ações da mesma espécie (1:3), sem alteração no capital social; sendo que os valores mencionados acima não refletem o referido efeito. Como consequência, o número de ações ordinárias em que se divide o capital da Companhia passou de 192.637.727 para 577.913.181.



MERCADO DE CAPITAIS

A melhoria da conjuntura e dos principais indicadores econômicos como o PIB, IGP-M e IPCA e a política monetária do período contribuíram para impulsionar a grande procura por investimentos de taxa variável, o que impactou positivamente o mercado de capitais, com o Ibovespa batendo consecutivos recordes históricos em 2019 e chegando aos 115 mil pontos, o que representou um crescimento de 31,6% ano contra ano. De acordo com dados divulgados pela Conferência das Nações Unidas para o Comércio e Desenvolvimento (UNCTAD), o Brasil foi o 4º destino que mais atraiu investimentos externos no ano, atingindo a marca de US\$75 bilhões em 2019, contra US\$60 bilhões em 2018, um incremento de 26% no período.

Em 2019, as ações da TOTVS (B3:TOTS3) apresentaram valorização de 137,8%, enquanto o Ibovespa apresentou valorização de 31,6%. O volume financeiro médio no ano de 2019 foi de R\$67,1 milhões/dia, *versus* R\$16,0 milhões/dia registrado em 2018. No período de 2019, a cotação média das ações foi de R\$47,48, e o montante financeiro total negociado foi de R\$16,6 bilhões, cinco vezes maior que 2018. Para mais detalhes do histórico de negociações nos últimos 3 anos, acesse o item 18.4 do Formulário de Referência.

RETOMADA DO TOTVS DAY GRI 102-43

Atendendo a um interesse renovado pela TOTVS, a área de Relações com Investidores e demais executivos realizaram inúmeras interações com investidores e acionistas ao longo do ano passado, e iniciaram 2020 com a retomada do *Investor Day*, realizado em fevereiro em seu *campus* tecnológico na cidade de São Paulo. O evento que não ocorria desde 2017 contou com público de mais de 250 pessoas, entre investidores, analistas e profissionais do mercado de capitais. O público pode acompanhar, presencialmente e via webcast, as apresentações e participar de uma sessão de perguntas e respostas com toda a Diretoria da Companhia. Entre os temas das apresentações destacaram-se: ambiente competitivo; visão de futuro; capital humano; jornada do cliente e plataforma de distribuição; *core business* de Gestão; *Techfin*; e *Business Performance*. Os vídeos das apresentações e os materiais podem ser encontrados no site de Relações com Investidores da TOTVS no link <https://ri.totvs.com/ptb/totvs-day>.



MÍDIAS SOCIAIS

Com intuito de possibilitar uma maior conexão e comunicação com os seus diferentes públicos, está presente em diversas redes, aproximando seus seguidores das práticas e propósitos da Companhia, tais como:



Site Institucional:

www.totvs.com



Site de Relações com Investidores:

ri.totvs.com



Twitter: [@totvs](https://twitter.com/totvs)

20.918 seguidores



LinkedIn: br.linkedin.com/company/totvs

545.970 seguidores



Instagram: www.instagram.com/totvs

34.545 seguidores



Youtube: www.youtube.com/Totvs

19.200 inscritos



Canal TOTVS: com foco em conteúdo, apresenta vídeos voltados à gestão, tecnologia e o mundo *geek*.



Canal TOTVS Soluções: com foco em produto, apresenta *videocases*, *webinars* e demonstrações para os nossos clientes.



Blog TOTVS: <https://www.totvs.com/blog/>

Focado em conteúdo de Gestão e Sistemas para empresas.



Portal Produtos TOTVS: <https://produtos.totvs.com/>

foco em releases e novidades dos sistemas TOTVS.

ENGAJAMENTO NAS REDES SOCIAIS - 2019 GRI 102-43

LinkedIn

Dia da Toalha

Todo ano, no dia 25/05 são convocados os TOTVERS - os Mochileiros da Galáxia - a trazerem as suas toalhas e a embarcarem com a empresa na incrível viagem de Douglas Adams!

O #DIADATOALHA é também #DIADOORGULHONERD, e mobiliza os TOTVERS em todo o Brasil a se vestirem e se caracterizarem como os seus personagens prediletos, inspirados nesse movimento tão especial e tão presente na nossa cultura.

Dia do Programador

No Dia do Programador a Companhia junta seus programadores para conversar sobre as principais dicas para o dia a dia em uma live especial sobre o tema em seu LinkedIn.

Youtube

Beer For Devs

Programa em que desenvolvedores falam sobre diversos temas de tecnologia.





CAPITAL NATURAL

Todos os recursos e processos renováveis e não renováveis que fornecem bens ou serviços que apoiam a prosperidade passada, presente e futura de uma organização. Isto inclui: água, terra, minerais e florestas; a biodiversidade e a saúde do ecossistema.

#SOMOS
#TOTVERS





CAPITAL NATURAL

Como empresa de tecnologia, a TOTVS possui um importante papel tanto no acompanhamento e gestão dos impactos gerados, como no desenvolvimento de produtos e serviços com potencial de contribuir para uma maior eficiência no uso de recursos e minimização dos impactos relacionados aos negócios dos seus clientes.

Por meio da Inteligência Artificial, internet das coisas e *machine learning*, por exemplo, é possível otimizar processos, aumentar a produtividade e, conseqüentemente, melhorar o uso dos recursos naturais, seja na agricultura, seja na indústria, comércio ou hospitais, para citar algumas das atividades que melhoram suas *performances* com o uso da tecnologia. É o caso do efeito positivo da tecnologia na logística, garantindo modais mais eficientes e melhor gestão dos transportes, fator importante quando se fala em combate às mudanças climáticas.

Em 2019, com intuito de fortalecer a agenda de sustentabilidade na Companhia, criamos o Grupo de Trabalho Ambiental, Social e Governança (GT ASG) da TOTVS. O grupo possui como um dos seus principais objetivos o desenvolvimento de um planejamento de ações para integrar a sustentabilidade na gestão, na governança e na estratégia da empresa. O planejamento está sendo construído com base nos temas prioritários e na relação desses temas com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), das Nações Unidas, incluindo o ODS 12, de consumo e produção responsável. No GT ASG, também são discutidos os principais impactos e riscos do negócio, além de oportunidades de inovação, seja em produtos e serviços, assim como em processos, modelo de gestão e de negócios. Além disso, também está em elaboração e discussão no GT ASG, a Política de Sustentabilidade da TOTVS, que possibilitará a formalização, orientação e atuação da Companhia nessa área.





TECNOLOGIAS SOCIOAMBIENTAIS

Como empresa de tecnologia, a TOTVS atua para agregar valor em toda sua cadeia com o desenvolvimento de produtos e serviços que se refletem em práticas sustentáveis, em empresas de diversos setores e tamanhos, como por exemplo:

/// **Agricultura:** o uso de tecnologias como Inteligência Artificial, internet das coisas e *machine learning* colabora no aumento da produtividade do agronegócio brasileiro. Por meio da instalação de sensores, dispositivos e *softwares* no campo, o produtor melhora sua lavoura, otimiza o uso de recursos naturais e reduz os riscos inerentes ao agronegócio.

/// **Tecnologias *paperless*:** além de facilitar o acesso e a segurança da informação, o uso de tecnologias que não consomem papel reduz o impacto ambiental em processos, especialmente nos administrativos, financeiros e de atendimento.

/// **Logística:** os serviços oferecidos pela TOTVS possibilitam uma melhor estratégia de logística, com melhor gestão do transporte e, conseqüentemente, menor consumo de recursos naturais e redução na emissão de gases de efeito estufa.

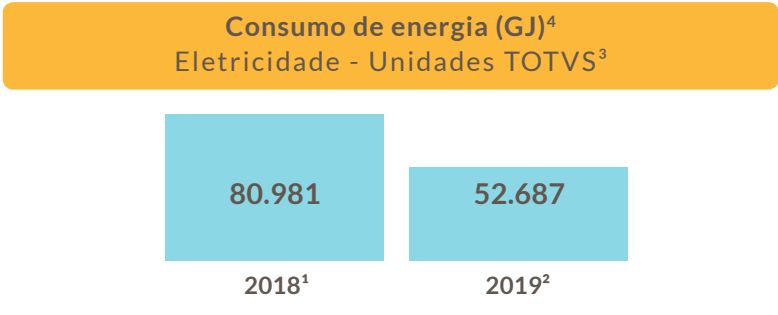
/// **Varejo:** dispõe de soluções que vão desde o controle de estoque até o uso de Inteligência Artificial para a criação de ofertas personalizadas para os consumidores, que geram uma série de benefícios, como redução de custos e de desperdício de alimentos.

/// **Manufatura:** várias soluções como a automatização de processos, sincronização da cadeia de suprimentos, captura e análise de dados, e colaboração e compartilhamento de informações, que viabilizam o gerenciamento das operações de manufatura em tempo real, aumentando a eficiência energética, a produtividade, a qualidade do produto e reduzindo desperdícios no processo produtivo. Além disso, a TOTVS também possui um sistema de gestão ambiental que auxilia as Companhias na avaliação periódica e melhoria contínua dos seus processos, riscos e impactos ambientais.

INDICADORES AMBIENTAIS

Para a TOTVS, investir em tecnologias e conscientização são maneiras eficientes de promover o consumo responsável dos recursos naturais e reduzir os impactos negativos no meio ambiente. Em relação ao consumo de energia, a Companhia tem adotado ações que permitem otimização de recursos ano a ano. O prédio da sua sede foi planejado considerando a economia de recursos naturais, por meio de medidas como a instalação de iluminação 100% LED e a instalação de células fotovoltaicas na fachada do prédio, o que permite complementar as fontes de abastecimento energético de suas instalações. De 2016 para 2017, a queda no consumo foi de cerca de 42%. Em 2019, mantendo esse compromisso, a redução ficou em 35% devido à reforma e automatização do sistema de energia das unidades de Belo Horizonte (MG) e Joinville (SC). Também houve, em julho de 2019, a descontinuidade da operação da unidade de Jundiaí (SP), em função da venda da Bematech.

ENERGIA GRI 102-48, 302-1,302-4



¹ Foram consideradas todas as unidades TOTVS do Brasil (inclusive adquiridas com gestão da matriz no ano de 2018): Assis, Belo Horizonte, Brasília, Caxias do Sul, Cianorte, Goiânia (PC Sistemas), Joinville, Jundiaí (Bematech), Porto Alegre, Recife, Rio de Janeiro (TOTVS e CNMET), Salvador, São Paulo (matriz Sêneca, unidade Data Center 1793, Soror Angélica). ² Foram consideradas todas as unidades TOTVS do Brasil (inclusive adquiridas com gestão da matriz no ano de 2019): Assis (nova sede), Belo Horizonte, Brasília, Caxias do Sul, Cianorte (nova sede), Goiânia (PC Sistemas), Joinville, Jundiaí (Bematech), Porto Alegre, Recife, Rio de Janeiro, Salvador, São Paulo (matriz Sêneca e unidade Data Center 1793). ³ Fonte predominantemente renovável. ⁴ A metodologia de cálculo desse indicador foi revisada para os anos de 2018 e 2019, com intuito de garantir maior comparabilidade entre os dados, considerando as constantes aquisições e vendas de unidades, recorrentes nos negócios da TOTVS.





CAPITAL NATURAL

ÁGUA

No caso do consumo de água, a TOTVS passou a analisar e monitorar esse indicador em todas as suas unidades. Em 2019, a Companhia registrou um aumento no consumo de água ante 2018, em função das reformas e a ampliação da estrutura nas unidades de Assis (SP) e Cianorte (PR), que passaram a ter nova sede.

GRI 102-48, 303-1.

Consumo de água (m³) - Unidades TOTVS



¹ Foram consideradas todas as unidades TOTVS do Brasil (inclusive adquiridas com gestão da matriz no ano de 2018): Assis, Belo Horizonte, Brasília, Caxias do Sul, Cianorte, Goiânia (PC Sistemas), Joinville, Jundiaí (Bematech), Porto Alegre, Recife, Rio de Janeiro (TOTVS e CNMET), Salvador, São Paulo (matriz Sêneca, unidade Data Center 1793, Soror Angélica).

² Foram consideradas todas as unidades TOTVS do Brasil (inclusive adquiridas com gestão da matriz no ano de 2019): Assis (nova sede), Belo Horizonte, Brasília, Caxias do Sul, Cianorte (nova sede), Goiânia (PC Sistemas), Joinville, Jundiaí (Bematech), Porto Alegre, Recife, Rio de Janeiro, Salvador, São Paulo (matriz Sêneca e unidade Data Center 1793).

RESÍDUOS

Já em relação à **gestão de resíduos** também houve uma redução em todos os indicadores. Internamente, a implementação de um novo fluxo de recebimento de notas fiscais no *Fluig*, processo capitaneado pela área de Contas a Pagar da TOTVS, mas com o envolvimento e apoio das áreas de Suprimentos, Contratos de Fornecedores e Fiscal, contribuiu para diminuir o consumo e os gastos diretos com relação aos formulários impressos. Em média, mais de 87 mil impressões por ano deixaram de ser realizadas. Destaca-se que cerca de 90% do mobiliário depreciado são doados a instituições sociais, e os recursos auferidos com a venda de materiais reciclados são revertidos para o IOS.

GRI 306-2

Peso total de resíduos , por tipo e método e disposição (kg) ¹	2018	2019
Reciclagem	12.818	8.367
Aterro	2.110	1.980

¹ Para o cálculo desse indicador foi considerada a sede da Companhia em São Paulo.





ÍNDICE REMISSIVO

GRI 102-55





ASPECTO	INDICADOR GRI		PÁGINA/ RESPOSTA DIRETA	ODS	PACTO GLOBAL
Perfil Organizacional	102-1	Nome da organização.	3, 13		
	102-2	Principais marcas, produtos e serviços.	13, 16, 17		
	102-3	Localização da sede da organização.	14		
	102-4	Localização das operações.	14		
	102-5	Propriedade e forma jurídica da organização.	Sociedade Anônima (SA).		
	102-6	Mercados em que a organização atua.	14, 17		
	102-7	Porte da organização.	7, 14, 19, 42, 67		
	102-8	Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região, discriminados por gênero.	42	8	6
	102-9	Cadeia de fornecedores da organização.	65		
	102-10	Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores.	8, 14, 21, 36, 56		
	102-11	Abordagem ou princípio da precaução.	Não aderimos formalmente ao Princípio da Precaução, no entanto, atualizamos o nosso mapa de riscos em 2019 e reavaliamos nosso processo de análise dos principais impactos e riscos de nossas operações.		
	102-12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.	27		
	102-13	Principais participações em associações.	27, 66		



ASPECTO	INDICADOR GRI		PÁGINA/ RESPOSTA DIRETA	ODS	PACTO GLOBAL
Estratégia	102-14	Declaração do decisor mais graduado da organização sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia de sustentabilidade.	8, 10		
	102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades.	24		7
Ética e Integridade	102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização.	25, 26	16	1,10
	102-17	Mecanismos de aconselhamento e preocupações éticas.	25, 26	16	2,10
Governança	102-18	Estrutura de governança da organização.	20		
	102-22	Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês.	21	5,16	
	102-23	Relate se o presidente do mais alto órgão de governança é também um diretor executivo.	21	16	
	102-25	Processos usados pelo mais alto órgão de governança para garantir a prevenção e administração de conflitos de interesse.	19	16	
	102-26	Papéis desempenhados pelo mais alto órgão de governança e pelos executivos seniores.	21, 22, 25	16	
	102-29	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais.	23, 27	16	
	102-30	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na análise da eficácia dos processos de gestão de risco da organização para tópicos econômicos, ambientais e sociais.	23		
	102-31	Frequência com que o mais alto órgão de governança analisa impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais.	23		



ÍNDICE REMISSIVO

ASPECTO	INDICADOR GRI		PÁGINA/ RESPOSTA DIRETA	ODS	PACTO GLOBAL
Governança	102-32	Órgão ou o cargo de mais alto nível que analisa e aprova formalmente o relatório de sustentabilidade da organização.	O relatório é aprovado pelo Conselho de Administração.		
	102-33	Processo adotado para comunicar preocupações críticas ao mais alto órgão de governança.	26		
	102-35	Políticas de remuneração aplicadas ao mais alto órgão de governança e a executivos seniores.	22, 46		
	102-36	Processo adotado para a determinação da remuneração.	22, 46		6
	102-37	Relate como opiniões dos <i>stakeholders</i> são solicitadas e levadas em conta em relação à remuneração, incluindo os resultados de votações sobre políticas e propostas de remuneração, se aplicável.	22,46	16	
Engajamento de Stakeholders	102-40	Apresente uma lista de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização.	3		
	102-41	Relate o percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva.	Com alcance de 100% dos TOTVERS, os acordos coletivos seguem os padrões e os limites determinados pela legislação.	8	3
	102-42	Base usada para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i> para engajamento.	3, 4		
	102-43	Abordagem adotada pela organização para envolver os <i>stakeholders</i> .	3, 5, 6, 43, 60, 65, 67, 68		
	102-44	Principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de <i>stakeholders</i> e as medidas adotadas pela organização.	3, 4, 5, 6		
Práticas de Reporte	102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas.	19		



ASPECTO	INDICADOR GRI		PÁGINA/ RESPOSTA DIRETA	ODS	PACTO GLOBAL
Práticas de Reporte	102-46	Processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos aspectos.	3, 4, 5, 6		
	102-47	Tópicos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório.	5		
	102-48	Efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações.	3, 71, 72		
	102-49	Alterações significativas nos períodos cobertos por relatórios anteriores com relação aos tópicos materiais e limites dos tópicos.	Não há.		
	102-50	Período coberto pelo relatório.	3		
	102-51	Data do relatório anterior mais recente (se houver).	O relatório mais recente no formato GRI, foi publicado no ano de 2018 (ano base 2017), no entanto, em 2019 (ano base 2018) publicamos o Relatório de Comunicação de Progresso da ONU.		
	102-52	Ciclo de emissão de relatórios.	O Ciclo do relato anterior foi bianual, a partir de 2020 (ano base 2019) voltará a ser anual.		
	102-53	Contato para perguntas sobre o Relatório ou seu conteúdo.	3		
	102-54	Opção escolhida pela organização de acordo com as opções do <i>GRI Standards</i> .	3		
	102-55	Sumário de Conteúdo da GRI para a opção escolhida.	73 - 80		
	102-56	Verificação externa.	Não foi realizada.		
Abordagem de gestão	103-1	Motivo pelo qual o tópico é material.	5, 6		
	103-2	Para cada tópico material, informe como a organização gerencia os tópicos materiais.	24, 26, 30, 32, 36, 39, 55, 56, 57, 59, 61, 64, 65		
	103-3	Como a organização administra o tópico material ou seus impactos e como a abordagem de gestão é avaliada.	24, 26, 30, 32, 36, 39, 55, 56, 57, 59, 61, 64, 65		



ASPECTO	INDICADOR GRI		PÁGINA/ RESPOSTA DIRETA	ODS	PACTO GLOBAL
Desempenho Econômico	201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído.	33, 39	2, 5, 7, 8, 9	
	201-3	Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido que a organização oferece.	O programa de previdência privada oferecido pela TOTVS tem como intuito complementar o recurso já pago pela Previdência Social. Ele é constituído pela contribuição mensal tanto dos funcionários como da empresa no valor de até 5% do valor da remuneração no caso diretores e de até 2% da remuneração para os demais TOTVERS que também aderirem ao programa, em ambos os casos, a Companhia contribuí com a mesma porcentagem.		
	201-4	Ajuda financeira significativa recebida do governo.	39		7, 8, 9
Presença no mercado	202-1	Proporção do salário em relação ao salário mínimo local por gênero.	O menor salário pago pela TOTVS é o salário mínimo estabelecido por lei. O valor do salário mínimo nacional em 2019 era R\$998 reais. Alguns estados onde atuamos possuem um valor de salário mínimo regional. Não há diferença de pagamento por gênero.		
	202-2	Procedimentos para contratação local e proporção de membros de alta gerência recrutados na comunidade local em unidades operacionais importantes.	Não existe um procedimento específico para contratação local, todavia a Companhia busca quando possível, dar preferência para contratação de colaboradores nas comunidades locais.		
Impactos Econômicos Indiretos	203-1	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos, principalmente para benefício público, por meio de engajamento comercial, em produtos ou serviços ou atividade pro bono.	62	2, 5, 7, 9, 11	1, 7, 8, 9



ASPECTO	INDICADOR GRI		PÁGINA/ RESPOSTA DIRETA	ODS	PACTO GLOBAL
Práticas de Compra	204-1	Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes.	Não há política formalmente estabelecida ou práticas que deem preferência para a contratação de fornecedores locais. No entanto, até por uma questão logística, é comum compras e contratos com fornecedores locais (aqueles situados no mesmo município das empresas e filiais da companhia).	12	
Anticorrupção	205-1	Percentual e número total de unidades de negócios submetidas a avaliação de riscos relacionados a corrupção.	25	16	10
	205-2	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção.	27	16	10
	205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas.	Não foram confirmados casos de corrupção na companhia.	16	10
Energia	302-1	Consumo de energia dentro da organização.	71	7,8, 12, 13	7,8,9
	302-4	Redução do consumo de energia.	71	7, 8, 12, 13	7,8,9
Água	303-1	Total de retirada de água por fonte.	72		7,8,9
Efluentes e Resíduos	306-2	Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição.	72	3,6, 12	7,8,9
Emprego	401-1	Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região.	45	5,8	
	401-2	Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes da organização.	53	8	
	401-3	Taxas de retorno ao trabalho e retenção após uma licença maternidade/paternidade, discriminadas por gênero.	53	5, 8	



ASPECTO	INDICADOR GRI		PÁGINA/ RESPOSTA DIRETA	ODS	PACTO GLOBAL
Saúde e Segurança	403-2	Tipos de lesões, taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos e absenteísmo.	53		
Treinamento e Educação	404-1	Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, por gênero, discriminadas por categoria funcional.	48	4, 5, 8	
	404-2	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para gerenciar o fim de carreira.	48	8	
	404-3	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero.	44, 45	5, 8	
Diversidade e Igualdade de Oportunidades	405-1	Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária e outros indicadores de diversidade.	21, 22, 49, 51, 52	5, 8	
Avaliação social de fornecedores	414-1	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais.	65		4, 5
Privacidade do Cliente	418-1	Número total de queixas comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes.	Em 2019, não houve registros de investigação envolvendo exclusivamente a violação de privacidade. Saiba mais sobre nossas iniciativas na página 24 e clique aqui para acessar nossa Política de Segurança da Informação.	9, 12, 16	



SIGLA / TERMO	SIGNIFICADO	DESCRIPTIVO/ DEFINIÇÃO
B2B	Business to Business	Expressão em inglês para designar as relações comerciais entre empresas.
B2C	Business to Consumer	Expressão em inglês para designar as transações entre empresas e consumidores.
COP	Comunicação de Progresso	Relatório anual com os avanços nos princípios do Pacto Global das Organização das Nações Unidas.
Cross-selling	Estratégia de MKT para alavancar vendas	Comercialização de outras ofertas do portfólio, além da solução que o cliente já possui.
Design Thinking	Abordagem utilizada nos projetos de inovação centrada nas pessoas	Uma abordagem que facilita pensar e atuar “fora da nossa caixa”, bem como utilizar a criatividade de forma colaborativa para gerar ideias (criatividade) e implantar ideias (inovação) a partir das necessidades reais dos stakeholders.
Follow-on	Oferta subsequente de ações	Processo no qual uma empresa de capital aberto volta ao mercado para ofertar mais ações na Bolsa de Valores.
IFRS	International Financial Reporting Standards	Norma internacional de contabilidade
Onboarding	Termo em inglês para integração	Reúne os procedimentos que aproximam um novo funcionário da sua cultura organizacional.
Roadmap	Ferramenta de gestão	Espécie de "mapa" que orienta e organiza as metas.
SaaS	Software as a Service	Sigla para descrever a disponibilização de serviços de acordo com a demanda dos clientes.
Turnover	Expressão em inglês para rotatividade	Rotatividade em gestão de pessoas é o fluxo de entradas e saídas de profissionais em uma organização.
Up-selling	Estratégia de MKT para alavancar vendas	Venda de mais IDs/ licenças para o software implementado no cliente.
UX	User Experience	Área/Disciplina que visa garantir que o usuário tenha uma boa experiência ao utilizar o produto (software), tanto do ponto de vista estético/visual, quanto do ponto de vista de usabilidade/facilidade de usar, tornando o uso mais intuitivo.



2019

RELATO INTEGRADO

Coordenação e Revisão

Relações com Investidores/ ASG
Alexandre Pereira
ri@totvs.com.br

Consultoria, redação e edição

SOCIETÀ CONSULTORIA
www.societaconsultoria.com.br

Projeto Gráfico e Diagramação

FMCOM
<https://www.fmcom.com.br/>

Apoio

Grupo de Trabalho Ambiental,
Social e Governança (GT ASG)

