

RELATO INTEGRADO

2022



PG
03

RELATO, MENSAGENS DA ADMINISTRAÇÃO E DESTAQUES

03	SOBRE O RELATO
04	MATERIALIDADE
09	MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO
11	MENSAGEM DA PRESIDÊNCIA
13	DESTAQUES DE 2022
14	PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS

PG
15

A TOTVS

15	QUEM SOMOS
20	ONDE ESTAMOS PRESENTES
21	GOVERNANÇA CORPORATIVA
29	GESTÃO DE RISCOS
31	ÉTICA E INTEGRIDADE
39	MODELOS DE NEGÓCIOS
43	COMPROMISSO COM A SUSTENTABILIDADE

PG
44

COMO GERAMOS VALOR

44	CAPITAL MANUFATURADO
48	CAPITAL FINANCEIRO
52	CAPITAL INTELLECTUAL
54	CAPITAL HUMANO
80	CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
88	CAPITAL NATURAL

PG
91

FUTURO

91	PERSPECTIVAS PARA O FUTURO
----	-------------------------------

PG
92

ANEXOS

93	SUMÁRIO GRI
103	CARTA DE ASSEGUARÇÃO EXTERNA
104	EXPEDIENTE

SUMÁRIO



SOBRE O RELATO

[GRI 2-2, 2-3, 2-14, 2-29]

Apresentamos o nosso Relato Integrado do ano-base 2022 ("Relatório Integrado"). A publicação dá continuidade ao processo, que iniciamos em 2015, de comunicar anualmente nossos desempenhos econômicos, sociais e ambientais, além de prestar contas e compartilhar nossos desafios com os nossos públicos de relacionamento, o mercado e a sociedade em geral.

É igualmente parte desse nosso compromisso, o aperfeiçoamento constante e a ampliação do escopo dessa publicação. Assim, além de seguir as orientações da Global Reporting Initiative (GRI), integra a nossa Comunicação de Progresso (COP) do Pacto Global, os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas e considera as premissas de Relato Integrado, de acordo com as orientações do International Integrated Reporting Council (IIRC).

Para esta edição, fizemos um processo de aprofundamento de nossa materialidade, com a finalidade de ampliar a discussão dos temas materiais sob os aspectos dos impactos positivos e negativos para a TOTVS e seus *stakeholders*. [GRI 2-29]

Dessa maneira, buscamos oferecer a todos os nossos públicos uma visão completa da TOTVS e da maneira como temos avançado nos negócios, parcerias e desenvolvimento de soluções, bem como nos compromissos estabelecidos em nossa Agenda de Sustentabilidade e ESG.

Direcionado a todos os nossos públicos estratégicos, aqui compreendidos, mas não limitados a acionistas, colaboradores, clientes, fornecedores, parceiros, governos, institutos de ensino e pesquisa, organizações de terceiro setor e sociedade em geral, cobre as atividades e operações da TOTVS de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022. [GRI 2-3]

Elaborado sob a coordenação da Diretoria de Relações com Investidores, o Relato Integrado é resultado do engajamento de várias áreas da Companhia, que se dedicam à gestão dos indicadores GRI e participam do ciclo anual de coleta de dados e da construção do conteúdo editorial. Seu processo de aprovação inclui a etapa de recomendação, com a participação dos Comitês de Auditoria Estatutário e de Governança e Indicação,

órgãos de assessoramento da estrutura de governança, e a etapa de aprovação, no qual o Conselho de Administração ratifica o documento para sua publicação ao mercado. [GRI 2-14]

Pelo segundo ano consecutivo, o Relato Integrado foi submetido à asseguuração externa, conduzida pela KPMG, com o intuito de avaliar a aderência aos aspectos e às orientações GRI, bem como às premissas do Relato Integrado. As informações financeiras contemplam as operações consolidadas da Companhia e passaram por auditoria externa, também da KPMG, quando da divulgação das demonstrações financeiras completas de 2022 da TOTVS. [GRI 2-5]

Para comentários, dúvidas ou sugestões e contribuições sobre o Relato, fale conosco pelo e-mail: ri@totvs.com.br.

INTRODUÇÃO,
MENSAGENS DA
ADMINISTRAÇÃO
E DESTAQUES

QUEM SOMOS

COMO GERAMOS VALOR

CAPITAL
MANUFATURADO

CAPITAL
FINANCEIRO

CAPITAL
INTELLECTUAL

CAPITAL
HUMANO

CAPITAL
SOCIAL E DE
RELACIONAMENTO

CAPITAL
NATURAL

FUTURO

ANEXOS



MATERIALIDADE [GRI 3-1 | 3-2]

Como forma de manter o processo de análise e aperfeiçoamento das suas práticas em sustentabilidade e ESG, a TOTVS conta com processos sólidos de relacionamento e de consulta aos seus *stakeholders* estratégicos. A partir da consulta com as áreas da empresa, esses públicos são identificados e priorizados, segundo o grau de relevância e os impactos de suas atividades na organização e vice-versa.

Para o Relato Integrado 2022, seguindo as novas orientações da *Global Reporting Initiative* (GRI), ampliamos o olhar e o debate sobre os temas considerados materiais pela TOTVS e o contexto no qual estão inseridos, tendo como base a percepção e condução desses impactos gerados, potenciais ou reais, no dia-a-dia e estratégias da empresa.

O processo de aprofundamento

O aprofundamento da materialidade para o Relato Integrado 2022 reuniu presencialmente cerca de 30 profissionais, entre lideranças e especialistas nos temas materiais da TOTVS. No evento, que aconteceu na sede da empresa, em São Paulo, em maio de 2023, os TOTVERS puderam, a partir de suas áreas de atuação e conhecimentos específicos, colaborar para analisar com

profundidade de que maneira a TOTVS define, gerencia e comunica seus impactos mais significativos na economia, no meio ambiente e nas pessoas.

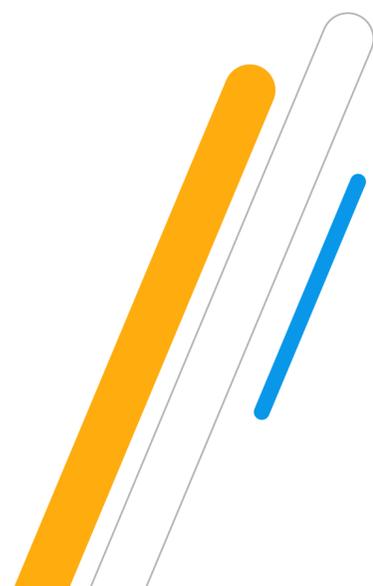
Para isso, os participantes foram divididos em quatro grupos, sendo que cada um discutiu três dos 12 temas materiais identificados no relatório anterior, com a participação dos stakeholders internos e externos da empresa no processo, conforme lista abaixo.

Grupo A 	Grupo B 	Grupo C 	Grupo D 
TEMA 1 – Condições de trabalho e qualidade de vida	TEMA 1 – Educação e comunicação	TEMA 1 – Inovação e soluções de tecnologia	TEMA 1 – Investimento social
TEMA 2 – Diversidade e inclusão	TEMA 2 – Ética, responsabilidade e transparência nos negócios	TEMA 2 – Transformação digital e novos modelos de negócios	TEMA 2 – Tecnologia, inclusão digital e desigualdade social
TEMA 3 – Atração e retenção de talentos	TEMA 3 – Novas formas de trabalhar	TEMA 3 – Relacionamento e satisfação dos clientes	TEMA 3 – Clareza de propósito

Resultados e consolidação

A partir das discussões sobre o contexto no âmbito na organização, buscou-se descrever os impactos reais e potenciais, negativos e positivos, na economia, no meio ambiente e nas pessoas, inclusive em seus direitos humanos.

As abordagens consideraram esses impactos a partir da análise das atividades da TOTVS e suas relações de negócios e atuação na sociedade, bem como as políticas, compromissos e formas de gestão que a empresa pratica em relação a esses temas. Assim, o resultado do aprofundamento da materialidade para o Relato Integrado 2022 ficou:



MATERIALIDADE TOTVS

Tema material	Importância para a TOTVS	Exemplos de potenciais externalidades	Públicos impactados	Indicadores GRI relacionados	Correlação com os ODS
<p>1. CONDIÇÕES DE TRABALHO E QUALIDADE DE VIDA</p> <p>Saúde e segurança, qualidade de vida, salários justos e compatíveis no setor. Considera também as condições de trabalho gerais e carga horária de trabalho justa.</p>	<p>O bem-estar e a qualidade de vida de seus profissionais, dentro e fora do escritório, é essencial para que os colaboradores estejam mais dispostos no desempenho das suas funções. Com a pandemia, a TOTVS passou a estar ainda mais atenta à saúde física, mental e emocional de seus colaboradores, encontrando novas formas de aproximar as pessoas e colaborar remotamente.</p>	<p>Positivos</p> <ul style="list-style-type: none"> Saúde: prevenção e cuidado (física e mental) Modelo híbrido: melhora a qualidade de vida <p>Negativos</p> <ul style="list-style-type: none"> Desafio de equilibrar a vida pessoal com as naturais exigências de toda e qualquer profissão Saúde física: desafio de garantir a ergonomia no home office 	TOTVERS	2-30 401-1 401-2 401-3 403-9 403-10	
<p>2. DIVERSIDADE E INCLUSÃO</p> <p>Força de trabalho diversa e inclusiva, com maior representatividade de gênero, raça, etnia, orientação sexual entre outros fatores.</p>	<p>Promover os direitos humanos, a diversidade e a inclusão são parte da cultura e dos valores da TOTVS. A importância da diversidade e inclusão (D&I) mobilizou a Companhia na construção de um programa, que incorpora esse valor, dividido em quatro pilares: gênero, LGBTI+, pessoas com deficiência, raça e etnia. O programa foi oficialmente lançado em março de 2020, após a realização de ampla pesquisa com nosso público interno. Diversidade e inclusão é também um de nossos eixos estratégicos para reter e atrair os melhores talentos. Acreditamos que uma força de trabalho mais diversa e inclusiva é importante para a inovação e para compreender as necessidades de uma base de clientes cada vez mais diversificada.</p>	<p>Positivos</p> <ul style="list-style-type: none"> Engajamento da diversidade na empresa (públicos interno e externo) Grupos de afinidades para fortalecer o ambiente de trabalho Sentimento de pertencimento Fortalecimento da inclusão e empregabilidade de mulheres, PCDs e jovens em situação de vulnerabilidade social no mercado de trabalho <p>Negativos</p> <ul style="list-style-type: none"> Desafio de ampliar as ações de D&I em todos os níveis da empresa Desafio de ampliar a acessibilidade nos produtos Desafio de mapeamento de necessidades sobre acessibilidade digital e física 	TOTVERS	202-1 405-1 405-2	
<p>3. ATRAÇÃO E RETENÇÃO DE TALENTOS</p> <p>Força da marca empregadora e capacidade de atrair e reter os melhores talentos.</p>	<p>A TOTVS busca selecionar os profissionais do mercado mais aderentes às oportunidades da Companhia, considerando o potencial, o conhecimento requerido e a adequação do candidato à cultura da empresa (#SOMOSTOTVERS). Adotamos práticas de gestão de pessoas como elementos de sustentação competitiva na atração e retenção dos melhores profissionais, posicionando-nos de forma competitiva em relação ao mercado. Para tanto, investimos na força da marca empregadora, e aplicamos um modelo de remuneração e benefícios compatíveis com o mercado, além de propiciar um ambiente de desenvolvimento profissional contínuo.</p>	<p>Positivos</p> <ul style="list-style-type: none"> Atratividade da marca e geração de oportunidades para ingressantes no mercado de trabalho Modelo de trabalho híbrido e flexível Iniciativas para atrair diversidade (mulheres, negros etc) Cultura forte, time diverso e multidisciplinar Forte engajamento e retenção de talentos acima da média do setor <p>Negativos</p> <ul style="list-style-type: none"> Desafio de aumentar a atratividade para profissionais em tecnologia Desafio de reter talentos em um setor de alta rotatividade 	TOTVERS	202-1 202-2 401-1 401-2 401-3 404-2 404-3	



MATERIALIDADE TOTVS

Tema material	Importância para a TOTVS	Exemplos de potenciais externalidades	Públicos impactados	Indicadores GRI relacionados	Correlação com os ODS
<p>4. EDUCAÇÃO E COMUNICAÇÃO</p> <p>Investimento em treinamento, comunicação, educação e qualificação da força de trabalho em novas ferramentas e tecnologias</p>	<p>Compreendendo a importância da capacitação de qualidade e o imenso desafio da formação e qualificação de profissionais para o setor de tecnologia, a TOTVS desenvolveu um programa denominado Universidade em Rede, no qual os próprios TOTVERS produzem e compartilham conteúdos numa plataforma colaborativa disponível a qualquer colaborador. Além disso, a Companhia também se envolve com outros agentes do ecossistema para apoiar o desenvolvimento de novos profissionais nos países onde opera. Por meio do Instituto de Oportunidade Social (IOS), do qual é fundadora e mantenedora, atua na formação de jovens em vulnerabilidade social, 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. E, em parceria com o Governo do Estado de São Paulo, participa do Programa Minha Chance, que realiza a capacitação de jovens estudantes de Escolas Técnicas Estaduais (Etecs) e Faculdades de Tecnologia do Estado (Fatecs).</p>	<p>Positivos</p> <ul style="list-style-type: none"> Desenvolvimento contínuo dos profissionais, tendo eles como protagonistas do processo Tecnologias favoráveis e disponíveis aos colaboradores para ampliação do modelo educacional Estreitamento de relacionamento com a academia e entidades para formação de mão de obra qualificada <p>Negativos</p> <ul style="list-style-type: none"> Escassez de talentos nas áreas técnicas e com conhecimentos relacionados às novas tecnologias 	<p>TOTVERS Clientes Universidades, faculdades e escolas técnicas Setor de TECH IOS Estudantes Governos</p>	<p>404-1 404-2</p>	  
<p>5. NOVAS FORMAS DE TRABALHAR</p> <p>Trabalho remoto, migração de profissionais para o teletrabalho (home office).</p>	<p>Frente ao cenário de crise sanitária devido à pandemia da Covid-19, o home office foi implementado em toda a Companhia. A fim de viabilizar a migração dos seus times, a TOTVS disponibilizou, por meio de plataforma e-learning cursos via Universidade em Rede para a formação e proveu infraestrutura para os TOTVERS trabalharem a partir de espaços remotos. Outro fator importante foi a ruptura de barreiras geográficas em relação à atração de talentos. A flexibilidade e os modelos híbridos de trabalho são o “novo normal”.</p>	<p>Positivos</p> <ul style="list-style-type: none"> Promoção do trabalho híbrido e estrutura adequada para trabalho remoto Maior diversidade de profissionais (diversidade e inclusão) Modelo de trabalho é destaque entre as concorrentes <p>Negativos</p> <ul style="list-style-type: none"> Maior desafio na gestão do público interno em diferentes modelos de trabalho Isolamento social - impacto na cultura e no trabalho em equipe 	<p>TOTVERS Clientes Fornecedores Franquias</p>	<p>2-30 404-1 404-2</p>	
<p>6. ÉTICA, RESPONSABILIDADE E TRANSPARÊNCIA NOS NEGÓCIOS</p> <p>Manter o mais alto nível de disciplina e gestão financeira, ética e responsabilidade, transparência das práticas de negócio e comunicação de resultados. Aperfeiçoamento contínuo da prestação de contas do valor gerado pelo negócio aos seus públicos.</p>	<p>Prezamos a ética, a responsabilidade e a transparência nos negócios ao nos relacionarmos e nos comunicarmos com os stakeholders de toda a cadeia de valor da TOTVS. Entendemos que devem ser feitos o monitoramento, a gestão e a comunicação de forma clara e transparente do desempenho econômico, social, ambiental e de governança, com base em processos de gestão e de relato estruturados, e com a garantia de que sejam assumidos compromissos práticos para a evolução da agenda de sustentabilidade integrada ao negócio.</p>	<p>Positivos</p> <ul style="list-style-type: none"> Cultura e filosofia de transparência das informações Confiança da marca e acesso ampliado a capital Entrega dos resultados com excelência e responsabilidade, não a qualquer preço <p>Negativos</p> <ul style="list-style-type: none"> Novas regulamentações podem impactar o desenvolvimento de novas tecnologias, e eventual deterioração de questões políticas, econômicas e sociais podem se transformar em obstáculos a competitividade dos negócios e do país 	<p>Alta Administração e lideranças da TOTVS TOTVERS Franquias Clientes Fornecedores Investidores Parceiros Ecossistema de inovação - universidades, centros de pesquisas, startups Sociedade civil Setor de TECH Setor público</p>	<p>2-16 2-20 2-23 2-26 205-3 414-1 418-1</p>	



MATERIALIDADE TOTVS

Tema material	Importância para a TOTVS	Exemplos de potenciais externalidades	Públicos impactados	Indicadores GRI relacionados	Correlação com os ODS
<p>7. TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E NOVOS MODELOS DE NEGÓCIOS</p> <p>Investimento da empresa em infraestrutura, digitalização, nos seus processos de desenvolvimento de softwares de gestão e produtos digitais. Adoção e oferta de novas tecnologias.</p>	<p>A evolução para novos modelos de negócio vem acontecendo com sucesso. Novos serviços e modelos integrados (licenciamento e assinatura) contribuem para uma maior rentabilidade do negócio, considerando as constantes mudanças nos aspectos tecnológicos, de mercado, de legislação e de comportamento. A transformação digital foi ainda mais acelerada pelo contexto da pandemia da Covid-19. Com a digitalização acelerada por conta do isolamento imposto pela pandemia de Covid 19, adotamos de forma ainda mais ampla, canais de venda on-line e modelos de trabalho remoto: nossas entregas remotas de projetos saíram de 25% para 90% e as soluções em nuvem para novos clientes saltaram de 65% para mais de 85%.</p>	<p>Positivos</p> <ul style="list-style-type: none"> Alcance e influência da TOTVS no ecossistema de tecnologia, como vetor para fortalecimento da cultura e educação de ESG no Brasil, em especial, nas pequenas e médias empresas Produtos e soluções que abrangem toda a cadeia de valor em 12 segmentos estratégicos da economia Fomento a inovação aberta com o ecossistema e criação de modelos de negócios e investimentos disruptivos <p>Negativos</p> <ul style="list-style-type: none"> Desafio do estímulo à adoção de novas tecnologias e progresso da maturidade potencial de uso de TI das empresas brasileiras 	<p>Clientes TOTVERS Franquias Investidores</p>	<p>2-6 404-1 404-3 418-1</p>	 
<p>8. RELACIONAMENTO E SATISFAÇÃO DOS CLIENTES</p> <p>Aprimoramento contínuo dos processos de atendimento e relacionamento com o cliente e gestão dos índices de satisfação e retenção.</p>	<p>Com uma base instalada de aproximadamente 70 mil clientes, 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 (B2B – Business to Business) e também considera as necessidades dos seus consumidores finais (B2C – Business to Consumer), tendo como proposta de valor melhorar o resultado das empresas.</p>	<p>Positivos</p> <ul style="list-style-type: none"> Estrutura e canais para o atendimento e soluções aos clientes Processos e indicadores de acompanhamento para atrair e reter clientes (NPS) Provedora natural de tecnologia e parceira do cliente no desenvolvimento de sua jornada de ESG <p>Negativos</p> <ul style="list-style-type: none"> Desafio de ampliar as soluções alinhadas com as demandas em sustentabilidade e ESG Desafio de ampliar a colaboração com o ecossistema para apoiar a criação de soluções em sustentabilidade 	<p>Clientes Franquias Investidores TOTVERS</p>	<p>2-29 418-1</p>	
<p>9. INOVAÇÃO E SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA</p> <p>Inovações em produtos e serviços: para cidades, transporte inteligente, saúde, educação etc. Tecnologia como indutora da melhoria da qualidade de vida. Envolve parcerias para o desenvolvimento de soluções de sustentabilidade.</p>	<p>Líder de mercado no Brasil e entre os três principais players na América Latina, por meio de investimentos em pesquisa e desenvolvimento e novas tecnologias aplicadas aos 12 segmentos estratégicos da economia, a TOTVS gera renda e royalties 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 dos países onde opera. Acreditamos no papel da tecnologia como provedora de soluções para desafios socioambientais contemporâneos.</p>	<p>Positivos</p> <ul style="list-style-type: none"> Oportunidades para trazer parceiros ou desenvolver soluções de sustentabilidade Provedora natural de tecnologia e parceira do cliente no desenvolvimento de sua jornada de ESG Aumento da satisfação pessoal de colaboradores pelo estímulo à criatividade, inovação e desenvolvimento profissional <p>Negativos</p> <ul style="list-style-type: none"> Desafio de ampliar as soluções alinhadas com as demandas em sustentabilidade e ESG Desafio de amplificar e escalar o processo de captura e tratativa de sugestões de inovações dos clientes, em especial, na vertente de soluções de sustentabilidade, por conta da base ser bastante pulverizada 	<p>Clientes Investidores Parceiros Ecossistema de inovação - universidades, faculdades, centros de pesquisas, startups Sociedade civil Setor de TECH TOTVERS</p>	<p>2-6 201-1 203-1</p>	 



MATERIALIDADE TOTVS

Tema material	Importância para a TOTVS	Exemplos de potenciais externalidades	Públicos impactados	Indicadores GRI relacionados	Correlação com os ODS
<p>10. INVESTIMENTO SOCIAL</p> <p>Investimento de recursos financeiros da empresa em projetos e organizações que demonstrem o seu compromisso com o desenvolvimento sustentável e com a transformação social e digital do país.</p>	<p>Companhia 100% nacional e com a responsabilidade de ser a maior empresa de tecnologia do Brasil, a TOTVS 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 e ter habilidades para entender dilemas e propor soluções, como <i>techs</i>, 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) do qual a TOTVS é fundadora e mantenedora.</p>	<p>Positivos</p> <ul style="list-style-type: none"> Educação em tecnologia Consciência cidadã das lideranças e promoção da inclusão e empregabilidade de jovens no mercado de trabalho Redução da desigualdade e pobreza com impacto na renda das famílias dos jovens formados pelo Instituto da Oportunidade Social (IOS) de jovens de menor renda já capacitados <p>Negativos</p> <ul style="list-style-type: none"> Desafio de expandir o aproveitamento dos jovens do IOS dentro da TOTVS Desafio de influenciar políticas públicas de promoção da educação e tecnologia, especialmente na educação de base 	<p>Alta Administração e lideranças da TOTVS TOTVERS IOS Governos Organizações sociais Sociedade</p>	<p>2-28 201-1 203-1</p>	
<p>11. TECNOLOGIA, INCLUSÃO DIGITAL E DESIGUALDADE SOCIAL</p> <p>Apoio da empresa para ampliar o acesso à tecnologia em regiões pobres e países subdesenvolvidos, com pouca ou nenhuma conexão à Internet.</p>	<p>A tecnologia é um grande agente de transformação e as empresas do setor podem formar pessoas para que possam assumir novos papéis no futuro. A TOTVS, como maior empresa nacional e com sua capacidade de influência política, econômica e social, entende seu papel de contribuir para a inclusão digital de brasileiros e brasileiras e, assim, para a redução das desigualdades sociais no País.</p>	<p>Positivos</p> <ul style="list-style-type: none"> Oportunidades para alunos com ensino e/ou carreira técnica Ampliar programa de vagas afirmativas e para estudantes de ensino público como mecanimos para reduzir desigualdade social Universidade TOTVS como mecanismo de educação continuada para talentos <p>Negativos</p> <ul style="list-style-type: none"> Desafio de tornar os processos seletivos mais inclusivos Desafio de ampliar a digitalização das escolas públicas e ONGs com viés de formação profissional 	<p>TOTVERS IOS Governos Sociedade Civil Universidades e faculdades, escolas técnicas Startups Sociedade (em especial crianças e jovens de famílias em situação de vulnerabilidade social)</p>	<p>2-28 201-1 203-1</p>	
<p>12. CLAREZA DE PROPÓSITO</p> <p>Expressão clara de soluções da empresa para questões econômicas, ambientais e sociais. Gerar valor para todas as partes interessadas.</p>	<p>Estamos comprometidos com o desenvolvimento de uma agenda sustentável, que reflete o propósito e a visão do Grupo TOTVS sobre a forma como nossos negócios podem influenciar e impactar positivamente a sociedade, enquanto empregadora e agente econômico-social. Acreditamos no poder transformador da tecnologia, na capacidade de contribuir para a construção de um ecossistema cada vez mais digital, próspero, produtivo, inclusivo e sustentável. Nossa Política de Sustentabilidade e nossa Agenda traduzem nosso compromisso com a integração entre os aspectos econômicos, ambientais, sociais, de governança e com a qualidade do relacionamento com nossos públicos.</p>	<p>Positivos</p> <ul style="list-style-type: none"> Promoção do engajamento de Líderes com o tema (ESG) TOTVS tem reconhecimento público e integra importantes <i>ratings</i> de ESG Transparência com relatos de sustentabilidade, políticas e inventário de carbono <p>Negativos</p> <ul style="list-style-type: none"> Desafio de ampliar as soluções, produtos e processos voltados para o meio ambiente Desafio de integrar os compromissos públicos e as metas da Companhia no tema 	<p>Alta Administração e lideranças da TOTVS TOTVERS Franquias Clientes Investidores Governos Fornecedores Parceiros Ecossistema de inovação - universidades, centros de pesquisas, startups Sociedade civil</p>	<p>2-12 2-14 2-23 2-28</p>	



MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

2022 foi desafiador, intenso e prazeroso, três palavras que podem nos ajudar a compreender o significado de um ano nada trivial, marcado por desafios sociais e econômicos em escala global, relações políticas e diplomáticas intensas, histórias de superação, aceleração de novas tecnologias e de bons resultados para contar.

Após dois anos de pandemia, retornamos aos escritórios no modelo híbrido de trabalho, pudemos intensificar o contato presencial com nossos clientes e ouvir ainda mais suas necessidades, apertar as mãos de novos parceiros de negócio e ainda aproveitar os momentos de interações mais leves, fluidas e humanas com TOTVERS que não víamos pessoalmente há um bom tempo. Alguns podem considerar que este foi um começo; para outros, um recomeço. O que afirmamos de concreto é que a capacidade das pessoas, dos negócios e da tecnologia de se reinventarem intensificou-se mais do que nunca, viabilizando novas propostas de conexão e de geração de valor, deixando mais evidente a necessidade de digitalização das relações pessoais, dos processos e das empresas, em um movimento irreversível.

Na TOTVS, o resultado desse movimento não poderia ter sido diferente: com incentivo à diversidade, seja de pessoas, de ideias e de opiniões. Nossos TOTVERS entregaram com muito compromisso, trabalho,

colaboração e dedicação, mais um ano de resultados muito bons. Nosso ecossistema 3D já é uma realidade para o cliente e temos atuado fortemente para que ele seja cada vez mais integrado, interligado e interdependente. As aquisições continuaram sendo um vetor importante na nossa estratégia de negócios e, neste período, agregamos a Gesplan e a Feedz à Companhia; e seguimos com propostas disruptivas de negócios como a criação da *Joint Venture* em *Techfin* com o Itaú, para formar a maior Plataforma Digital de Serviços Financeiros B2B, visando ampliar, simplificar e democratizar o acesso a uma ampla oferta de produtos financeiros no mercado brasileiro.

Em ESG (*Environmental, Social and Governance*), prosseguimos avançando em nossa jornada com relevantes entregas e conquistas. No pilar E, desenvolvemos nosso primeiro inventário de pegada de carbono baseado no Protocolo GHG Brasil, contemplando os escopos 1 e 2 de nossas operações - iniciativa alinhada ao Pacto Global e ao ODS 13 de

Mudanças Climáticas. Destacamos, ainda, a obtenção de *upgrade* no score da *Carbon Disclosure Project* (CDP), que passou de F para C- nesse ciclo, bem como a entrada da TOTVS no Índice Carbono Eficiente da B3 (ICO2). No pilar S, seguimos consolidando nossos esforços na pauta de educação, contribuindo com a formação e empregabilidade de jovens em situação de vulnerabilidade social, por meio do Instituto da Oportunidade Social (IOS) e do Programa *Start Tech*.

Aprovamos a nossa Política de Diversidade e Inclusão, com os principais direcionamentos para o tema e lançamos o Banco de Talentos #ELASNATOTVS (Gênero) e #INCLUSAONATOTVS (PcDs), abrindo portas e criando oportunidades de inclusão no mercado de tecnologia. No pilar G, implementamos o processo de asseguração independente em ESG, englobando nossos indicadores GRI e as diretrizes globais do Relato Integrado; evoluímos em nosso exercício de revisão dos fatores de riscos, contemplando a análise e os critérios ESG; e o MSCI elevou o nosso score de



“BBB” para “A”, posicionando a Companhia em um seleto grupo de empresas globais diferenciadas no setor de *software*, o que reflete os nossos esforços em fortalecer nossa conduta ESG.

Passadas as eleições locais realizadas em 2022, marcadas por forte polarização, o momento agora é de olharmos para frente nesse ciclo que se inicia e buscarmos a união, para viabilizarmos, juntos, o país que queremos construir e que temos potencial de ser, dentro do cenário e da cadeia de valor global. Para isto, precisamos pensar e planejar um projeto de país, pautado por foco e execução de metas de curto, médio e longo prazos. As reformas estruturantes são cruciais para que o Estado fique mais leve e para que os investimentos possam acontecer. A implementação de um plano nacional, que viabilize carreiras técnicas, pode alavancar a competitividade da indústria brasileira; e a ciência, tecnologia e inovação devem ser consideradas elementos indispensáveis na produtividade dos negócios, na melhoria da qualidade de vida e no enfrentamento dos desafios socioeconômicos.

Aqui na TOTVS seguiremos determinados, mantendo o foco no mote que direciona nossa atuação desde o início: “ser igual, sendo sempre diferente”. Esta frase define a essência e o DNA do que é ser um TOTVER. Nossos profissionais têm autonomia para criar, ousar e transformar, buscando constantemente formas de fazer algo novo, diferente e excepcional, que agregue valor à empresa e aos nossos clientes, ou seja, novas

formas de inovar. A criação do ecossistema de 3 Dimensões é o exemplo mais recente desta forma de pensar, que somada aos diferenciais históricos da Companhia, como, por exemplo, o Sistema TOTVS de Franquia, cria uma abordagem única no mercado nacional e internacional.

Essa é a força que nos move e torna a nossa proposta de valor de contribuir com a melhoria dos resultados de nossos clientes, por meio da tecnologia e inovação, em um modelo sem comparações. Seguiremos transformando o presente e o futuro, acreditando que todo mundo pode crescer e trabalhar junto para isso. Esta é a base da nossa Cultura, representada em seus cinco pilares: (i) Valorizamos gente boa que é boa gente; (ii) Somos movidos por resultados; (iii) Investimos na tecnologia que viabiliza; (iv) Construimos relações de longo prazo com nossos clientes; e (v) Quando colaboramos somos mais fortes. Por fim, deixo nosso agradecimento a todos os TOTVERS e participantes do nosso ecossistema que acreditam neste propósito e diariamente deixam a sua marca, fazem a diferença e geram resultados excepcionais.

Vamos em frente, com otimismo, foco e energia em nosso propósito de melhorar o resultado das empresas e em fortalecer nossas relações com o nosso ecossistema.

Laércio Cosentino

Presidente do Conselho de Administração da TOTVS





MENSAGEM DO PRESIDENTE [GRI 2-22]

2022 foi mais um ano especial para a TOTVS! Quando começamos o planejamento para ele, no meio de 2021, boa parte dos acontecimentos do ano passado não eram conhecidos e, portanto, esperados. Ainda era um momento de euforia pela redução do impacto da pandemia, pela recuperação das principais economias baseadas nos juros mais baixos da história, e pelo maior estímulo fiscal já visto desde a Segunda Guerra Mundial. O foco da maior parte das empresas e dos investidores era em crescimento de receita e ganho de market share. Quanto mais rápido, melhor.



Aqui na TOTVS, esse foco nos pareceu um pouco desequilibrado. Sempre tivemos um mandato duplo: crescimento de receita, sim, mas também de rentabilidade. E, quando olhamos o cenário, apesar de não sabermos exatamente o que viria pela frente, imaginamos e nos preparamos para um ano mais desafiador do que a maioria previa, tanto para o Brasil, como para o mundo. Prova dessa preparação foi o *follow-on* realizado em Setembro de 2021.

Claro, olhando em retrospectiva, acertamos em nossa visão e, principalmente, em nossas decisões estratégicas e táticas. Com isso, a TOTVS seguiu sendo um porto seguro, com conquistas e resultados equilibrados. Mais uma vez, esse desempenho só foi possível porque temos um time de eternos inconformados, com paixão pelo que faz, além de clientes que são mais resilientes do que a média. A todos eles, o meu agradecimento por mais um ano de quebra de recordes.

Começamos 2022 com a TOTVS como parte do índice GPTW. Em seguida, retornamos aos escritórios no modelo híbrido de trabalho e lançamos o prêmio “TOTVS Brasil que Faz”, uma homenagem aos nossos clientes. Fomos reconhecidos no *Employer Branding* Brasil. Adquirimos a Gesplan, principal empresa de gestão de tesouraria avançada. Anunciamos a *Joint Venture* com o Itaú, que muda o ritmo de desenvolvimento da nossa *Techfin*. Realizamos o maior Universo TOTVS da história da Companhia. Trouxemos a Feedz, agregando mais features à nossa plataforma de HXM. Ganhamos pela décima primeira vez o *Top of Mind* de RH. Conquistamos o primeiro lugar em 10 categorias no ranking Latin America *Executive Team* da *Institutional Investor* e, pelo segundo ano consecutivo, fomos vencedores do Prêmio Anefac, o Oscar da Contabilidade. Esses foram alguns dos destaques que nos orgulham de fazer parte da história da TOTVS.

Mais importante, essas conquistas apareceram nos resultados financeiros e operacionais. No mandato de crescimento, na Receita Líquida Consolidada,

ultrapassamos a marca anual de R\$4 bilhões, um crescimento de 27% ano contra ano, tendo como destaque os 32% da Receita Recorrente Consolidada. Se considerarmos o crescimento composto (CAGR) entre 2020 e 2022, atingimos um resultado orgânico de 23% em Receita Recorrente de Gestão, 38% na Receita Recorrente de Business Performance e 33% na Receita de *Techfin*, percentuais raros de serem encontrados até mesmo nas mais bem sucedidas *startups* e nas melhores empresas de tecnologia do mundo. No mandato de rentabilidade, o desempenho das receitas, aliado à busca pela eficiência operacional, nos permitiu seguir entregando margens saudáveis e com forte geração de Caixa Operacional, que atingiu R\$1,2 bilhão em 2022, crescimento de 71% ano contra ano, representando 128% do EBITDA Ajustado; e, claro, sem deixar de realizar os investimentos necessários para a construção do ecossistema em 3 dimensões.

Na dimensão de Gestão, a Receita Recorrente avançou durante todo o ano, inclusive no 4T22, com crescimento orgânico de 25% em comparação ao 4T21. Este resultado



é fruto, principalmente, dos avanços na Receita de SaaS, que cresceu 37% ano contra ano e ultrapassou o patamar de R\$1 bilhão anualizado.

Nossa máquina de vendas continuou forte, com adição líquida orgânica consolidada de ARR de R\$849 milhões em 2022, sendo, em Gestão, 78% de Volume, ou seja, *signings* de novos clientes, somados a cross e up-sell para clientes da base. Este sucesso comercial contribuiu para que a ARR Consolidada pudesse romper a barreira dos R\$4 bilhões e é explicada pela combinação de: (i) NPS em níveis recordes; (ii) baixos níveis de *churn*; (iii) ampliação do portfólio de soluções; (iv) processo de migração para a nuvem; (v) evolução da produtividade e eficiência da distribuição comercial; e (vi) redução do TCO - *Total Cost of Ownership* para o cliente.

Em *Business Performance*, mantivemos o ritmo de crescimento, com destaque para a Receita Recorrente, que cresceu 32% em 2022. Aqui, nosso foco está em ampliar o portfólio de soluções, além de iniciar o processo de aceleração da integração com as outras dimensões.

Em *Techfin*, seguimos em forte crescimento, com avanço da Receita Líquida de *Funding* de 25% e ultrapassamos mais de R\$10 bilhões em Produção de Crédito em 2022. Em abril, anunciamos a *Joint Venture* com o Itaú, que visa ampliar a ambição da *Techfin* e acelerar o desenvolvimento do portfólio de produtos financeiros, além de trazer segurança e eficiência no *funding*.

Por fim, destaque especial para os avanços em ESG (*Environmental, Social and Governance*), que segue sendo a premissa do nosso negócio com engajamento de todos os TOTVERS. Em “E”, desenvolvemos nosso segundo inventário de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE), seguindo o

modelo da CDP (Carbon Disclosure Project) e passamos a integrar ao Índice Carbono Eficiente da B3 (ICO2). Em “S”, ampliamos o *disclosure* das iniciativas e dos projetos da TOTVS no âmbito das ODS (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável), implementamos o modelo de trabalho flexível, as iniciativas de saúde mental e avançamos na pauta de diversidade e inclusão. Em “G”, avançamos na revisão da matriz de riscos, considerando os focos de ESG e seguimos com as iniciativas relacionadas à LGPD. Por último, não podia deixar de destacar a conquista do Instituto da Oportunidade Social (IOS), organização fundada e mantida pela TOTVS, que foi reconhecida entre as 200 melhores organizações sociais do mundo e a 14º do Brasil em práticas de inovação, impacto social e governança, resultado que nos enche de orgulho e que comprova a relevância do trabalho executado pelo instituto. Tudo o que temos conquistado sempre foi alcançado com uma atuação responsável e sustentável; ética, transparência e integridade são valores inegociáveis para a gente.

Seguiremos focados, cada vez mais, em nos tornarmos o *trusted advisor* dos nossos clientes, através da inovação, que para a TOTVS, é fazer algo novo e diferente, que agregue valor. A criação do ecossistema de 3 Dimensões é exatamente isso: uma estratégia singular, que nos permitirá ampliar a proposta de valor em um modelo dificilmente replicável, multiplicando o *addressable market*, e reforçando a própria dimensão de Gestão.

Por meio da tecnologia, continuaremos focados em ajudar as empresas a alavancarem seus negócios, a se tornarem mais rentáveis, crescendo suas operações e melhorando continuamente seus resultados. Pois este é o nosso propósito: melhorar o resultado das empresas, acreditar que todo mundo pode crescer e trabalhar junto para isso, ou seja, acreditar no Brasil que faz!

Como já mencionamos anteriormente, um dos nossos lemas é “ser igual sendo sempre diferente”. Esta forma de pensar está no DNA da TOTVS e de todos os TOTVERS, por isso seguiremos sendo sempre iguais, com consistência e equilíbrio entre crescimento e rentabilidade, e sempre diferentes, ousando e transformando a Companhia e o mercado!

Dennis Herszkowicz

CEO da TOTVS



RELATO INTEGRADO

O Relatório Anual da TOTVS obedece ao *framework* do *International Integrated Report Council* (IIRC). Como responsáveis pela governança, estamos comprometidos com a integridade da aplicação dessa metodologia e dos dados reportados, assim como com a aplicação do pensamento coletivo (integrado) na preparação e na apresentação deste documento. Entendemos que este processo é uma jornada constante e de desenvolvimento ano a ano. Nesta sétima edição do Relato Integrado, avaliamos que avançamos na quantidade e qualidade de critérios atendidos, assim como na construção de uma lógica de pensamento integrado.

Laércio Cosentino

Presidente do Conselho de Administração da TOTVS

Dennis Herszkowicz

CEO da TOTVS



DESTAQUES 2022 [GRI 2-28]

PRINCIPAIS RESULTADOS

Negócios

- Consolidação do nosso ecossistema de 3 Dimensões de negócios (*Gestão, Techfin e Business Performance*), Criação da *joint venture* entre a TOTVS e o Itaú com o objetivo de oferecer uma plataforma digital completa de serviços financeiros para pequenas e médias empresas.
- Adquirimos a Gesplan (solução SaaS de gestão integrada de tesouraria) e a Feedz (HR Tech de soluções de engajamento, desempenho e clima organizacional), além de InovaMind, Mobile2You, Vadu e RBM para a expansão de produtos e serviços para o setor financeiro e *fintechs* pela Dimensa e a Tallos, de atendimento digital, via *RD Station*.
- Realizamos a 4ª emissão de debêntures simples não conversíveis em ações com valor total de R\$1,5 bilhão. A emissão teve como objetivo otimizar o custo financeiro e alongar o perfil do endividamento bruto.
- A *Fitch Ratings* elevou o *rating* da TOTVS de “AA(bra)” para “AA+(bra)”, considerando nossa crescente capacidade de geração de caixa, estratégia de crescimento por aquisições, diversificação de negócios e elevado potencial de crescimento de atividades.

ESG

- Nossas ações passaram a fazer parte dos índices GPTW e ICO2, da B3, que reúnem apenas empresas comprometidas em oferecer o melhor ambiente de trabalho aos seus colaboradores e com a redução de emissões de carbono, respectivamente.
- Estivemos presentes nas recomendações de carteiras de investimentos ESG do BTG, Santander, XP e J.P. Morgan.
- A *Morgan Stanley Capital International* (MSCI) elevou o *score* da TOTVS de “BBB” para “A”, refletindo nossos esforços no fortalecimento dos aspectos de ESG nas operações.
- Obtivemos o Score 1 de Excelência em Governança pela *Institutional Shareholder Services* (ISS).
- Entregamos o nosso segundo Inventário de Emissão de Gases do Efeito Estufa (GEE) seguindo o modelo da CDP (*Carbon Disclosure Project*), referência mundial no tema, passando a incluir o cálculo do escopo 3 e incorporando as operações das adquiridas *RD Station* e *Supplier*, além do mercado internacional.
- O Instituto de Oportunidade Social (IOS), fundado e mantido pela TOTVS, está entre as 200 melhores organizações sociais do mundo e é a 14ª do Brasil em práticas de inovação, impacto social e governança, de acordo com o *ranking* “World 200 Top SGOs”, elaborado pela *thedotgood*.
- Retornamos ao trabalho presencial em modelo híbrido, aliando qualidade de vida e produtividade.
- Estendemos a licença-paternidade para 40 dias, oferecendo 20 dias adicionais ao período de 20 dias que anteriormente já concedíamos, sendo cinco dias de acordo com a CLT e 15 pelo Programa Empresa Cidadã.
- Inauguramos o Banco de Talentos direcionado para pessoas com deficiência (#INCLUSAONATOTVS), fortalecendo nossos trabalhos de promoção da diversidade e inclusão.
- Lançamos o *Start Tech*, um programa de geração de empregos para jovens de baixa renda.
- Comemoramos dois anos da Universidade TOTVS em rede.

Institucional

- Anunciamos o ‘Prêmio TOTVS Brasil que FAZ’ 2022, com o intuito de reconhecer e valorizar projetos de tecnologia que impactaram positivamente a produtividade das empresas.
- Retomamos a versão presencial do Universo TOTVS, evento que reuniu mais de 10 mil pessoas durante dois dias, em São Paulo, e também foi o primeiro após nosso novo posicionamento em 3 Dimensões.
- O *RD Summit*, considerado o maior evento de marketing e vendas da América Latina, contou com mais de 130 palestrantes em trilhas de conteúdo sobre gestão, estratégia, inovação, *customer experience* e *customer success*. O evento reuniu mais de 11 mil participantes ao longo de três dias.

INTRODUÇÃO,
MENSAGENS DA
ADMINISTRAÇÃO
E DESTAQUES

QUEM SOMOS

COMO GERAMOS VALOR

CAPITAL
MANUFATURADO

CAPITAL
FINANCEIRO

CAPITAL
INTELLECTUAL

CAPITAL
HUMANO

CAPITAL
SOCIAL E DE
RELACIONAMENTO

CAPITAL
NATURAL

FUTURO

ANEXOS

PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS

JANEIRO

Empresa-Entidade: B3
Inclusão no índice GPTW (*Great Place to Work*),
de melhores empresas para trabalhar

ESG

Empresa-Entidade: Global M&A Network
13th M&A Atlas Awards Deal do Ano da América
Latina em 2021 (*midcaps*) - aquisição *RD Station*

Institucional

FEVEREIRO

Empresa-Entidade: *Employer Branding Brasil*
Prêmios Campanha de Atração de Candidatos
e Melhor Ação Criativa

ESG

MARÇO

Empresa-Entidade: Merco (Monitor Empresarial
de Reputação Corporativa)
Ranking 100 empresas com melhor Reputação
no Brasil

ESG

JUNHO

Empresa-Entidade: Exame
Guia Exame Melhores do ESG

ESG

AGOSTO

Empresa-Entidade: *Institutional Investor*
Melhor ESG

ESG

Empresa-Entidade: *Institutional Investor*
Melhor CEO, Melhor CFO, Melhor Profissional de RI,
Melhor Programa de RI, Melhor *Investor Day*, Melhor
Empresa do Setor, Melhor Gerenciamento de Crise –
Covid-19, *Most Honored Companies*

Institucional

SETEMBRO

Empresa-Entidade: *InforChannel*
A Escolha do Leitor 2022 - Automação Comercial
Aplicações e Sistemas digitais *e-commerce*

Produtos

OUTUBRO

Empresa-Entidade: Época Negócios
Ranking 360°: Melhores Empresas do Brasil em ESG

ESG

Empresa-Entidade: ANEFAC (Associação Nacional
dos Executivos de Finanças, Administração e
Contabilidade)
Troféu Transparência

ESG

Empresa-Entidade: Época Negócios
Ranking 360°: Melhores Empresas do Brasil, Maiores
Empresas em Receita Líquida e Destaques da Bolsa

Institucional

Empresa-Entidade: Grupo TopRH
Top of Mind de RH - Categoria Tecnologia para Gestão
de RH

Produtos

NOVEMBRO

Empresa-Entidade: Secretaria Municipal de Direitos
Humanos e Cidadania de São Paulo
Selo de Direitos Humanos e Diversidade -
#ELASNATOTVS

ESG

Empresa-Entidade: Fórum Editorial
Destaque do Ano - Anuário Informática Hoje

Institucional

Empresa-Entidade: GS1 Brasil
Prêmio Automação: Experiência do consumidor –
Segurança do alimento e leitura do Código 2D no PDV

Produtos

DEZEMBRO

Empresa-Entidade: ABQV (Associação Brasileira de
Qualidade de Vida)
Prêmio Nacional de Qualidade de Vida - Boas Práticas

ESG



INTRODUÇÃO,
MENSAGENS DA
ADMINISTRAÇÃO
E DESTAQUES

A TOTVS

QUEM SOMOS

COMO GERAMOS VALOR

CAPITAL
MANUFATURADO

CAPITAL
FINANCEIRO

CAPITAL
INTELLECTUAL

CAPITAL
HUMANO

CAPITAL
SOCIAL E DE
RELACIONAMENTO

CAPITAL
NATURAL

FUTURO

ANEXOS

Somos a TOTVS. Nosso propósito é melhorar o resultado de empresas por meio da tecnologia, crescendo suas operações, alavancando e tornando seus negócios mais rentáveis. Oferecemos softwares de gestão para negócios, serviços financeiros e soluções de business performance e temos na inovação a fórmula para nos mantermos à frente como líderes de mercado absoluta em sistemas e plataformas para gestão de empresas.

1.1. QUEM SOMOS [GRI 2-1]

O pioneirismo é nossa marca desde 1983, quando Laércio Cosentino e Ernesto Haberkorn fundaram a Microsiga Software S.A. A partir de 2005, adotamos o nome TOTVS, que em latim significa tudo ou todos.

Simplificando a tecnologia para que as empresas se mantenham saudáveis e apostando em um modelo inovador de franquias para distribuição de nossos softwares e soluções, nos tornamos a maior empresa de tecnologia do país. Estamos presentes em todos os estados e acreditamos em um Brasil que FAZ. Isso está em nosso DNA e em cada entrega aos nossos mais de 70 mil clientes, no Brasil e no exterior.

Somos únicos, pois somos capazes de alcançar e atender empresas de todos os portes, em todas as regiões do país, de acordo com a necessidade de cada negócio, seja ele pequeno, médio ou grande. E mais: desde 2019, estruturamos nossa atuação em uma estratégia única e pioneira baseada em 3 dimensões de

negócios interligados e interdependentes entre si — Gestão, Techfin e Business Performance —, algo inédito e inovador no segmento de tecnologia, que entrega ao cliente novas jornadas e à TOTVS novos mercados. Dessa forma, estamos conectados com toda a jornada do cliente, sendo o *trusted advisor* que ele precisa para ter sucesso e crescer da porta para dentro e da porta para fora, ao mesmo tempo em que contribuimos para garantir sua sustentabilidade financeira.

Em 2006, fizemos nossa estreia no Novo Mercado, da Bolsa de Valores de São Paulo, a B3, que exige o nível mais alto de governança corporativa, uma marca de nossa empresa desde sua fundação. Fomos a primeira empresa de tecnologia nacional a fazer esse movimento e, hoje, temos orgulho de integrar as carteiras GPTW (*Great Place to Work*) e ICO2, da B3, que reconhecem empresas com as melhores práticas no ambiente de trabalho e na redução do impacto da emissão de gases do efeito estufa (GEE). Geramos valor



e sabemos que ele tem que ser compartilhado. Por isso, estamos cada vez mais conectados com a Agenda 2030 e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas.

Acreditamos e investimos no aprendizado constante para desenvolver as melhores e mais completas soluções. Nossos mais de 10 mil TOTVERS são ousados e inquietos, dispostos a mergulhar em cada desafio, questionar e encontrar respostas. Na TOTVS, eles têm espaço para aprender, ensinar e explorar novos espaços em outras áreas. Somos ambiciosos e trabalhamos em conjunto pelo que nosso cliente precisa.

Nossa cultura é forte e guia nossas ações diárias em inovação. A partir do nosso propósito, **‘Nós acreditamos que todos podem crescer e trabalhamos juntos para isso’**, destacamos cinco pontos essenciais em gestão dentro da TOTVS: em gente, valorizamos gente boa que é boa gente; em resultados, somos movidos por resultados; em colaboração, quando colaboramos somos mais fortes; em tecnologia, investimos na tecnologia que viabiliza; e em clientes, construímos relações de longo prazo com nossos clientes. De forma indissociável, nossa cultura evolui ao longo da nossa jornada, com direcionamentos que ressaltam o que já somos e a importância da integração do capital humano com as nossas 3 dimensões. A partir de 2022, adotamos definitivamente o modelo de trabalho híbrido, que traz mais qualidade de vida aos TOTVERS e a mesma produtividade do modelo 100% presencial.

1.1.1. Parcerias e M&As [GRI 2-6, 3-3]

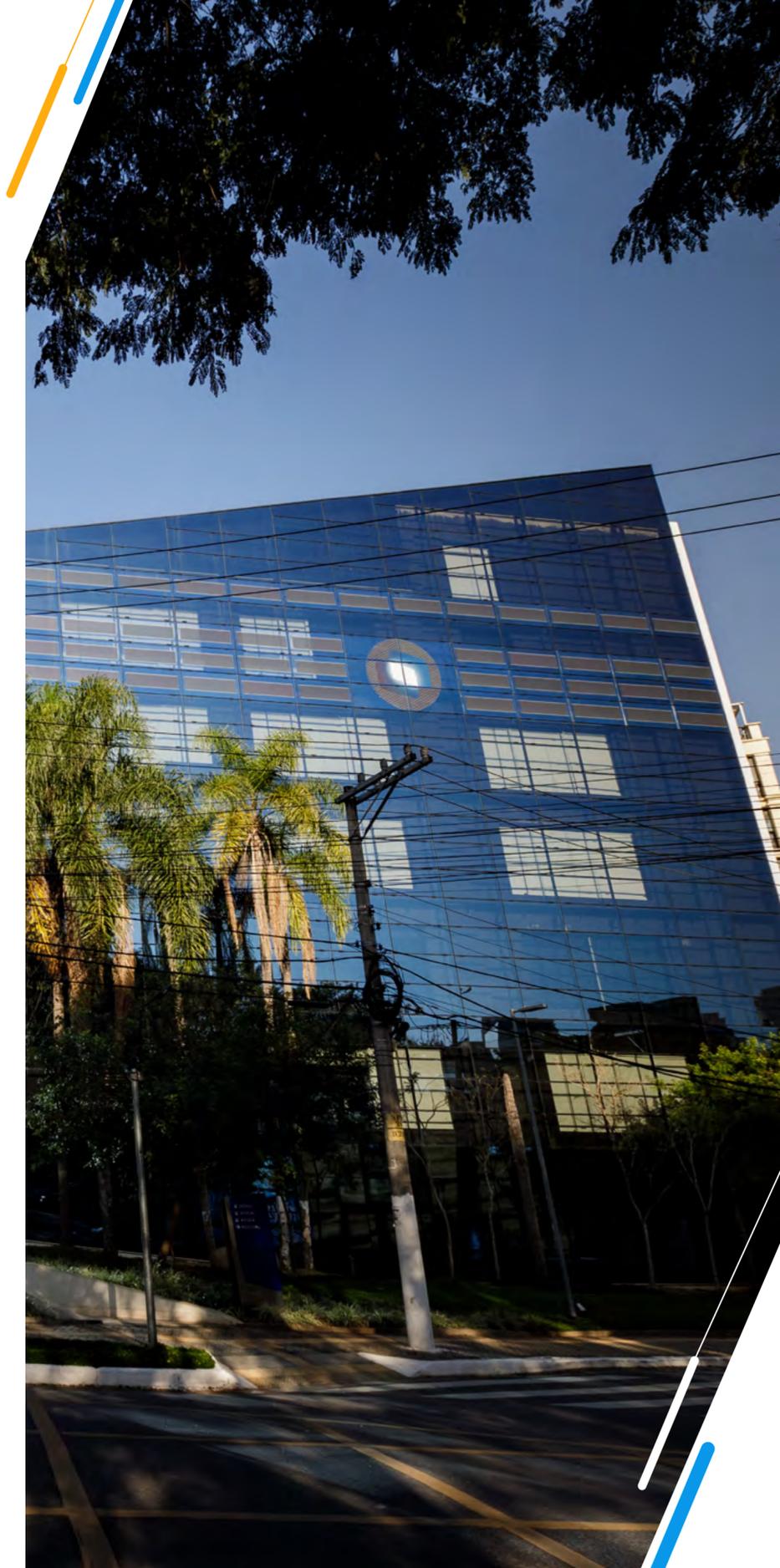
Na TOTVS, contamos com parcerias e aquisições estratégicas com o objetivo de entregar produtos inovadores, visando à sustentabilidade e ao

crescimento dos negócios de quem confia em nosso trabalho. Ao longo de nossa trajetória, contabilizamos mais de 40 aquisições que fortalecem nosso ecossistema de soluções.

Em Gestão, adquirimos em 2022 a Gesplan, de soluções digitais de planejamento financeiro e tesouraria, para acrescentar mais produtos a essa dimensão e contar com mais ferramentas de inteligência de dados. Outra aquisição estratégica foi a da Feedz, que atua na área de HRX, ou seja, transformando a experiência das áreas de Recursos Humanos em uma jornada cada vez mais digitalizada.

Também em 2022, anunciamos uma *joint venture* com o Itaú, para agregar ainda mais valor à dimensão de *Techfin* e facilitar o acesso das empresas a uma plataforma de produtos financeiros de forma inteligente e adequada ao seu momento, com base em análises dos dados integrados com o *software* de gestão. A *joint venture* já foi aprovada sem restrições pelo Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE) e, em junho de 2023, pelo Banco Central para ser iniciada, estando o fechamento da Operação sujeito ao cumprimento das demais condições previstas no Acordo de Associação e de Investimento e Outras Avenças, celebrado em 12 de abril de 2022.

Por meio da *Dimensa*, nossa subsidiária em parceria com a B3 de soluções para o mercado financeiro, anunciamos as aquisições da RBM, de soluções em *core banking*; da *InovaMind Tech*, de IA e *big data*; da *Vadu*, de análise de crédito; e da *Mobile2You*, de aplicativos financeiros. E por parte da RD Station, adquirida pela TOTVS em 2021 para impulsionar a dimensão de *Business Performance*, houve a compra da Tallos, empresa especializada em atendimento digital.





As adquiridas de 2022

Fortalecemos nosso ecossistema de 3 Dimensões com a aquisição de empresas complementares ao nosso portfólio de soluções ao longo do ano. Saiba mais sobre elas:

● Janeiro

InovaMind

Startup que cria produtos e serviços digitais de *onboarding*, validação de identidade, *background check* e gestão de riscos. Para isso, utiliza *big data* e IA na análise e enriquecimento de dados, *machine learning* e automação de processos de captura de documentos.

Aquisição por meio da *Dimensa*, visando à expansão de produtos e serviços para o setor financeiro e *fintechs*.
40 clientes
Receita bruta anualizada: R\$11 milhões

Mobile2You

Mobile-house que desenvolve aplicativos financeiros sob medida para empresas que querem entrar no mercado de *fintech*. Atua desde o *back-office* para oferecer uma experiência completa na jornada do usuário.

Aquisição por meio da *Dimensa*, visando a expansão de produtos e serviços para o setor financeiro e *fintechs*.
30 clientes
Receita bruta anualizada: R\$11,1 milhões

● Março

Vadu

Atua em processos de gestão de crédito, desde a análise até o monitoramento do pós-crédito. Utiliza *big data* e IA para obter informações essenciais que agilizam a tomada de decisões, como antecipação de possíveis inadimplências de empresas, acompanhamento da evolução do risco e monitoramento focado nos pontos de atenção da carteira de clientes.

Aquisição por meio da *Dimensa*, visando a expansão de produtos e serviços para o setor financeiro e *fintechs*.
381 clientes
Receita bruta anualizada: R\$17 milhões

● Abril

Gesplan

Empresa de soluções de planejamento e gestão financeira, que operam integradas com os ERPs, com grupos econômicos nacionais e internacionais como clientes. Sua principal solução é a SaaS de gestão integrada de Tesouraria (*Cash & Treasury Management*).

Aquisição para ampliar a cobertura e o desenvolvimento de soluções sob medida no portfólio da dimensão de Gestão da TOTVS.
190 clientes
Receita bruta anualizada de R\$16 milhões

● Agosto

Tallos

Primeira *startup* acelerada do Ceará pelo Porto Digital de Recife, desenvolve soluções de “*conversational commerce*” que descomplicam o atendimento digital e potencializam a força de vendas das empresas.

Aquisição feita por meio da RD Station para ampliar a oferta de soluções de relacionamento aos clientes no formato *cross-selling* com o produto CRM.
600 clientes
Receita bruta anualizada de R\$6,2 milhões

RBM

Empresa de soluções 100% SaaS de fácil implantação em *core banking*, com produtos direcionados ao mercado de *fintechs*, instituições financeiras e gestoras de recebíveis.

Aquisição por meio da *Dimensa*, visando a expansão de produtos e serviços para o setor financeiro e *fintechs*.
150 clientes
Receita bruta anualizada de R\$13 milhões

● Setembro

Feedz

HR Tech de soluções SaaS de engajamento, desempenho e clima organizacional. Suas ferramentas de OKR, avaliação de desempenho, *feedbacks*, pesquisas de clima e engajamento por pulsos contribuem de forma estratégica na gestão da experiência humana (HXM).

Aquisição que amplia a oferta de soluções de HXM que envolvam toda a jornada do colaborador na dimensão de Gestão, fortalecendo o portfólio da TOTVS para a área de Recursos Humanos.
1.000 clientes
Receita bruta anualizada: R\$22 milhões

1.1.2. A marca [GRI 2-29, 3-3]

Quando falamos que “somos iguais sendo sempre diferentes”, ressaltamos nossa maior qualidade: inovar de forma única. A TOTVS é uma empresa B2B – *Business to Business* – que cresceu de maneira sólida ao longo de seus 40 anos e conquistou a liderança do mercado por seu pioneirismo.

TOTVS nas redes sociais



Instagram:

+ de **100K** seguidores, com **28,8K** novos seguidores em 2022 (+**23,5%** vs. 2021)



YouTube:

de **56k** inscritos em nossos canais (TOTVS e TOTVS Soluções), com **7,4K** novos inscritos em 2022 (+**14,8%** vs. 2021)



Linkedin:

+ de **770K** seguidores, com **122K** novos seguidores em 2022 (+**105%** vs. 2021)



TOTVS na imprensa

7.200 matérias veiculadas na imprensa brasileira (+**12,9%** vs. 2021)

Inovação, exclusividade, alcance, entrega, qualidade, segurança e confiança são atributos que tornam a marca TOTVS reconhecida entre seus *stakeholders*. Com o posicionamento atrelado à construção do ecossistema de 3 Dimensões (Gestão, *Techfin* e *Business Performance*), fortalecemos a visão de hoje e do futuro, que reforça os objetivos de torná-los cada vez mais interligados e interdependentes.

UNIVERSO TOTVS

A reputação da TOTVS também se faz presente em nossos eventos. Em 2022, retomamos a edição presencial do Universo TOTVS, maior evento de tecnologia e negócios do país, realizado anualmente em São Paulo. Nos dias 14 e 15 de junho, reunimos mais de 10 mil pessoas para discutir temas macro e setoriais, em palestras com convidados nacionais e internacionais e trilhas segmentadas conduzidas por especialistas e executivos da TOTVS.

Essa edição foi ainda mais especial, pois foi a primeira em que pudemos apresentar na prática nosso ecossistema de tecnologia baseado em 3 Dimensões. Foi um momento de escuta e conexão, em que pudemos explicar a estratégia e demonstrar ao vivo o uso de nossas soluções. O perfil do público presente refletiu o impacto do evento no setor, engajando diversos atores além de nossos clientes, como *prospects*, profissionais do mercado de tecnologia e investidores, que puderam participar do *Investor Day*.

Além de conteúdos sobre negócios, o Universo TOTVS também teve uma programação especialmente dedicada ao público *tech* de desenvolvedores e profissionais de tecnologia. No espaço *Code No Code*, comandado por especialistas da TOTVS, tivemos aulas práticas e demonstrações de nossas tecnologias e suas aplicações. Na *Arena Developers*, a comunidade de desenvolvedores se reuniu para debates e bate-papos, com a apresentação de André Noel, do canal “Vida de Programador”.

Para nós, é uma satisfação poder voltar a proporcionar um evento dessa proporção, que mostra na prática e com profundidade a grandeza da TOTVS e a nossa missão no mundo dos negócios.

Universo TOTVS 2022 em fatos e dados:

+ de **10 mil** pessoas



+ de **200** conteúdos



+ de **90** trilhas segmentadas





INTRODUÇÃO,
MENSAGENS DA
ADMINISTRAÇÃO
E DESTAQUES

QUEM SOMOS

COMO GERAMOS VALOR

CAPITAL
MANUFATURADO

CAPITAL
FINANCEIRO

CAPITAL
INTELCTUAL

CAPITAL
HUMANO

CAPITAL
SOCIAL E DE
RELACIONAMENTO

CAPITAL
NATURAL

FUTURO

ANEXOS

Prêmio TOTVS Brasil que FAZ

Em 2022, tivemos a primeira edição do Prêmio TOTVS Brasil que FAZ. Com a iniciativa, reforçamos a importância que a digitalização tem no dia a dia dos nossos clientes, reconhecendo cases que promoveram uma revolução nos negócios e nos segmentos de atuação com o uso das nossas soluções.

Ao todo, premiamos clientes em 14 categorias. Em 2023, temos a segunda edição da premiação, cujos vencedores serão anunciados em junho durante o Universo TOTVS.



“Quando a TOTVS dá essa oportunidade, ela está trazendo grandes ações que podem engrandecer todo um ramo e trazer novidades que promovem competitividade, redução de custos ou até garantir a existência de negócios em risco”

Bruno Souza, CIO da Divino Fogão, vencedor da categoria Varejo 2022.

Confira [aqui](#) mais depoimentos de vencedores e finalistas.

RH Meeting 2022

Durante a semana de 7 a 11 de novembro, promovemos a segunda edição do RH Meeting, evento online e gratuito que debateu pautas relevantes para o público de RH, como saúde mental, desenvolvimento pessoal e profissional, ambiente de trabalho inclusivo e diverso, etarismo no mercado de trabalho e cultura organizacional. A programação contou com a participação de grandes nomes como Francisco Bosco, filósofo e autor do livro ‘O diálogo possível’; Raquel Costa, fundadora e CEO da Next Academy, na Califórnia; Ary Fontoura, ator, poeta, escritor e diretor teatral; e Isaquias Queiroz, canoísta brasileiro, medalha de ouro nos Jogos Olímpicos de Tóquio.





1.2. ONDE ESTAMOS PRESENTES

INTRODUÇÃO,
MENSAGENS DA
ADMINISTRAÇÃO
E DESTAQUES

QUEM SOMOS

COMO GERAMOS VALOR

CAPITAL
MANUFATURADO

CAPITAL
FINANCEIRO

CAPITAL
INTELLECTUAL

CAPITAL
HUMANO

CAPITAL
SOCIAL E DE
RELACIONAMENTO

CAPITAL
NATURAL

FUTURO

ANEXOS



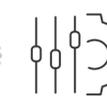
Estamos sediados em São Paulo, contamos com mais 3 filiais regionais (Rio de Janeiro, Recife, Minas Gerais), 2 unidades focadas (*Large Enterprise* e Setor Público), e estamos presentes em 47 territórios franqueados (atendidos por 14 franquias consolidadoras).



São mais de 70 mil clientes de todos os tamanhos (pequenos, médios e grandes), distribuídos por mais de 40 países.



No exterior, contamos com escritórios na América Latina (Argentina, Chile, Colômbia e México) e nos EUA.



Também possuímos 9 Centros de Desenvolvimento no Brasil e 2 no exterior (EUA e México).



1.3. GOVERNANÇA CORPORATIVA

1.3.1. Diretrizes

Pautamos nossa governança pelas melhores práticas do mercado. Somos reconhecidos como referência pelas boas práticas tanto no setor de tecnologia quanto entre as empresas em geral.

Nossa área de governança corporativa tem metas anuais, que são validadas pelo Conselho de Administração, mediante recomendação do Comitê de Governança e Indicação. Em 2022, as metas atingidas foram: atuação na implementação de boas práticas de governança corporativa nas empresas investidas e elaboração de um mapeamento das competências do Conselho de Administração e dos Comitês, visando acompanhar o cumprimento das atividades atribuídas e evitando, assim, a sobreposição de matérias estudadas e analisadas pelos órgãos.

Atuamos com base nas diretrizes do Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa, do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC). Entre as principais práticas alinhadas ao Código do IBGC, adotamos as listadas a seguir:

- Políticas de Divulgação e Negociação;
- Políticas de Gestão de Riscos, Controles Internos e *Compliance*;
- Políticas de Transações entre Partes Relacionadas e de Contribuições, Doações e Patrocínios;
- Temos um Conselho de Administração (com 86% de membros independentes), Comitê de Auditoria Estatutário, Comitê de Estratégia, Comitê de Gente e Remuneração e Comitê de Governança e Indicação;
- Mantemos uma Área de Controles Internos, Riscos e *Compliance*, que se reporta diretamente ao CEO; e

- Temos uma área de Auditoria Interna, que se reporta ao conselho de Administração através do Comitê de Auditoria Estatutário.

Seguimos o regulamento do “Novo Mercado” da B3 – Brasil, Bolsa, Balcão, a bolsa de valores brasileira, em que estamos listados desde 2006. Fomos a primeira Companhia brasileira de *software* a aderir a essa modalidade, que compreende as melhores práticas de governança corporativa da B3 S.A. Esse segmento da B3 contempla empresas que adotam e se comprometem com práticas que vão além do que a legislação brasileira para a governança empresarial exige.

O nosso Código de Ética e Conduta norteia o comportamento e o relacionamento dos TOTVERS e dos nossos públicos de relacionamento e conta com a adesão de 100% dos colaboradores e administradores da empresa. Além disso, realizamos treinamentos específicos e obrigatórios para todos os TOTVERS. Mais informações sobre o Código de Ética e Conduta são abordadas no item “Ética e *compliance*”.

Contamos, também, com um amplo e robusto conjunto de políticas corporativas, divulgadas no site de RI que consolidam o nosso arcabouço institucional, como:

- Política de Contratação e Relacionamento com Auditoria Independente
- Política de Contribuições, Doações e Patrocínios
- Política de Diversidade e Inclusão (aprovada em 2022)
- Política de Divulgação de Informações Relevantes
- Política de Elaboração e Publicação de Documentos Normativos

- Política de Gestão de Riscos, Controles Internos e *Compliance*
- Política de Gestão de Tesouraria, Crédito e Cobrança
- Política de Gestão do Contencioso
- Política de Indenidade
- Política de Indicação de Membros do Conselho de Administração, de seus Comitês de Assessoramento e da Diretoria Estatutária
- Política de Negociação de Valores Mobiliários
- Política de Privacidade de Dados
- Política de Relações Humanas e Remuneração
- Política de Relacionamento Comercial e Institucional com Entes Públicos
- Política de Segurança da Informação Corporativa
- Política de Sustentabilidade (ESG)
- Política de Transações entre Partes Relacionadas

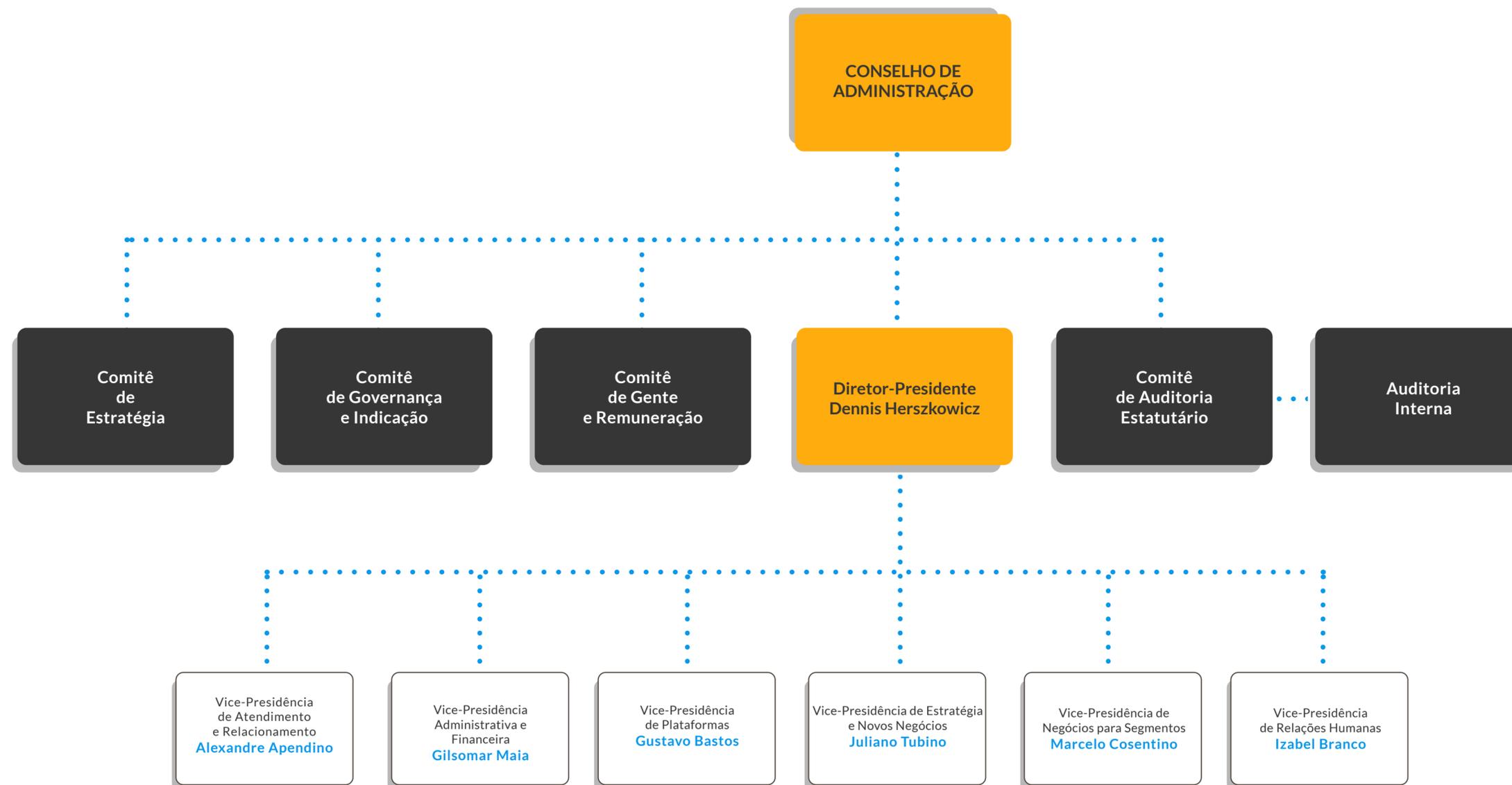
Dentro da Estrutura Normativa Interna da TOTVS, as políticas estabelecem as diretrizes corporativas e as responsabilidades de cada área ou órgão de governança da empresa, sendo aprovadas pelo Conselho de Administração e revisadas, no mínimo, a cada três anos. As normas operacionais detalham os processos, regras e critérios a serem seguidos para cumprimento das Políticas e são revisadas a cada dois anos.

Os procedimentos internos e os controles são reavaliados anualmente, podendo ser atualizados a qualquer tempo, em função de alterações nas regras, nos processos e no cenário de riscos. As demais as políticas estão disponíveis a todos os *stakeholders* e ao público em geral, por meio do site da Comissão de Valores Mobiliários e do nosso site de Relações com Investidores, [aqui](#).



1.3.2. Estrutura de governança ⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾⁽⁴⁾

[GRI 2-9]



⁽¹⁾ Estrutura de governança corporativa vigente em 31 de dezembro de 2022.

⁽²⁾ Em 10 de fevereiro de 2023, com recomendação favorável do Comitê de Gente e Remuneração, o Conselho aprovou a reeleição dos membros da Diretoria Executiva.

⁽³⁾ Em março de 2023, Juliano Tubino assumiu a presidência da RD Station, e sua posição foi alterada para “Vice-Presidência de Business Performance”.

⁽⁴⁾ Em 30 de junho de 2023, a Sra. Izabel Cristina Branco apresentou sua carta de renúncia ao cargo de Vice-Presidente de Relações Humanas, que se tornou efetiva a partir do dia 24 de julho de 2023



Conselho de Administração

[GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-17, 2-18, 3-3]

O Conselho de Administração é o mais alto órgão de governança e de deliberação colegiada da TOTVS. É responsável por aprovar e monitorar a implantação das estratégias, execução dos planos e políticas gerais de negócios. Entre outras atribuições, o Conselho de Administração designa e supervisiona a gestão dos diretores da empresa. Alinhado às disposições da Lei das Sociedades por Ações, o Conselho também tem como atribuição aprovar a contratação dos auditores independentes, responsáveis pela auditoria das demonstrações financeiras da Companhia.

Suas diretrizes de atuação estão estabelecidas em políticas corporativas, no Regimento Interno do Conselho e Comitês de Assessoramento, além do Estatuto Social. O Conselho de Administração deve ter no mínimo cinco e no máximo sete membros, de acordo com o nosso Estatuto Social. Os conselheiros são eleitos em Assembleia Geral de Acionistas, com mandato unificado de dois exercícios anuais, sendo o exercício anual o período compreendido entre duas Assembleias Gerais Ordinárias.

Possuímos uma Política de Indicação de Membros do Conselho de Administração, seus Comitês de Assessoramento e da Diretoria Estatutária, conforme revisão aprovada pelo Conselho em 15 de dezembro de 2020, que tem por objetivo estabelecer o processo e os requisitos mínimos para a indicação dos membros desses órgãos, visando garantir que os critérios de elegibilidade

para que suas respectivas composições estejam alinhadas aos princípios, valores e cultura da TOTVS, à estratégia, ao estágio de maturidade e às expectativas em relação à atuação esperada desses órgãos.

Tal política prevê que o Comitê de Governança e Indicação tenha papel central nas cinco etapas do processo, sendo elas: (i) análise dos perfis existentes e desejados do colegiado; (ii) processo de avaliação do Conselho; (iii) engajamento com os principais acionistas com o objetivo de colher percepções e sugestões; (iv) identificação dos candidatos a serem incluídos na Proposta da Administração; e (v) administração do processo de indicações avulsas para o Conselho feitas diretamente pelos acionistas, quando existente.

No âmbito dessa política, compete ao Comitê de Governança e Indicação selecionar e indicar ao Conselho pessoas que, atendendo aos requisitos legais e às necessidades da empresa e ouvidas as partes interessadas relevantes, possam ser candidatas à eleição pela Assembleia Geral de Acionistas. O Comitê de Governança e Indicação procederá às suas análises e recomendará ao Conselho com base nessa Política.

Os membros do Conselho podem ser reeleitos e destituídos a qualquer momento por acionistas da TOTVS reunidos em Assembleia Geral. De acordo com as regras estabelecidas no Regulamento do Novo Mercado e refletidas no Estatuto Social da Companhia, o Conselho de

Administração deve ter no mínimo 20% de conselheiros independentes. Atualmente 86% são independentes. O mandato dos atuais conselheiros estará vigente até a Assembleia Geral Ordinária de 2024.

Os membros do Conselho de Administração estão proibidos de votar em qualquer Assembleia de Acionistas e atuar em qualquer operação ou negócios que tenham conflito de interesses com a TOTVS, como estabelece a Lei das Sociedades por Ações.

Em conformidade com o previsto no Regimento Interno, temos um processo estruturado, formal e periódico de avaliação de desempenho do Conselho de Administração, dos Comitês de Assessoramento e dos conselheiros, liderado pelo Presidente do Conselho de Administração, com a colaboração da área de Governança Corporativa e de acordo com as recomendações do Comitê de Governança e Indicação. O processo pode ser conduzido por consultoria externa especializada ou realizado internamente pela Companhia.

A Trilha de Desenvolvimento para os membros do Conselho de Administração e Comitês de Assessoramento é um programa criado com o intuito de elevar o nível de conhecimento sobre os negócios da TOTVS, além de proporcionar a atualização e o aprimoramento em temas especialmente relevantes, como a Agenda ESG, governança, tecnologia e inovação.



Agenda ESG no Conselho de Administração [GRI 2-12, 2-17, 2-18]

A TOTVS conta com uma Política de Sustentabilidade (ESG), aprovada pelo Conselho de Administração em 15 de dezembro de 2020, que define as diretrizes que orientam a atuação da empresa em sustentabilidade. Ela é baseada em uma agenda de desenvolvimento do negócio pautada pela integração entre os aspectos econômicos, ambientais, sociais, de governança (ESG) e de relacionamento com os *stakeholders*.

No âmbito dessa política, cabe ao Conselho: aprovar os planos de metas da agenda de sustentabilidade e integração dos aspectos ESG à estratégia do negócio; referendar os indicadores de sustentabilidade a serem adotados pela TOTVS; aprovar a matriz de materialidade do negócio; definir e atualizar os objetivos estratégicos que nortearão a gestão do tema, de forma integrada ao negócio; e garantir a estrutura e os recursos humanos e financeiros necessários para a implementação desta política e da estratégia do tema na organização.

O Comitê de Governança e Indicação também tem papel especial no acompanhamento e desenvolvimento do tema. Em todas as reuniões do órgão, é feito o acompanhamento das ações de ESG da empresa e, posteriormente, o tema é relatado nas reuniões do Conselho de Administração, para conhecimento e debates. Estas atribuições estão previstas na Política de Sustentabilidade, no Regimento Interno do Conselho de Administração e Comitês de Assessoramento e no Estatuto Social.

Conforme previsto em Regimento Interno, cabe ao Conselho de Administração estabelecer mecanismos de avaliação de desempenho em ESG do Conselho e de seus Comitês, como órgãos colegiados, do Presidente do Conselho e dos Conselheiros, individualmente considerados, e da Secretaria de Governança Corporativa. Os resultados têm propiciado a realização de ajustes na atuação deste órgão e de seus Comitês, como a priorização de temas estratégicos e visão de planejamento de médio e longo prazo.

Composição do Conselho de Administração ⁽¹⁾:

Nome	Posição	Eleição
Laércio José de Lucena Cosentino	Presidente do Conselho	19/04/2022
Maria Letícia de Freitas Costa	Vice-Presidente do Conselho e Membro Independente	19/04/2022
Eduardo Mazzilli de Vassimon	Membro Independente	19/04/2022
Gilberto Mifano	Membro Independente	19/04/2022
Guilherme Stocco Filho	Membro Independente	19/04/2022
Tania Sztamfater Chocolat	Membro Independente	19/04/2022
Ana Claudia Piedade Silveira dos Reis ⁽²⁾	Membro Independente	07/10/2022

⁽¹⁾ Em 31/12/2022, o Conselho de Administração era composto de sete membros, listados na tabela acima.

⁽²⁾ A Sra. Sylvia de Souza Leão Wanderley renunciou ao cargo de membro independente no dia 7 de outubro de 2022, sendo substituída pela Sra. Ana Claudia Piedade Silveira dos Reis no mesmo dia.

Percentual de composição do Conselho de Administração ⁽¹⁾

[GRI 102-22, 405-1]

Por gênero	2020	2021	2022
Homens	71%	71%	57%
Mulheres	29%	29%	43%
Por faixa etária	2020	2021	2022
Abaixo de 30 anos	-	-	-
Entre 30 e 50 anos	29%	29%	29%
Acima de 50 anos	71%	71%	71%

⁽¹⁾ Considera as composições do Conselho de Administração referentes a 31 de dezembro de 2020, 2021 e 2022.

Comitês de Assessoramento ao Conselho de Administração

O Conselho tem o suporte de quatro Comitês de Assessoramento: Comitê de Auditoria Estatutário, Comitê de Gente e Remuneração, Comitê de Governança e Indicação e Comitê de Estratégia. Os três primeiros são estatutários.

Comitê de Auditoria Estatutário

Assessora o Conselho no monitoramento e controle de qualidade das demonstrações e informações financeiras, no gerenciamento de riscos, nos controles internos e na análise das transações com partes relacionadas da TOTVS, no aprimoramento de políticas internas e no cumprimento de demandas societárias. É composto por, no mínimo, três membros, sendo a maioria conselheiros, todos independentes, e em sua maioria membros do Conselho de Administração. Ao menos um deles deve ter reconhecida experiência em assuntos de contabilidade societária.

Comitê de Gente e Remuneração

Auxilia o Conselho de Administração a estabelecer os termos de remuneração e dos demais benefícios, avaliar candidatos a serem nomeados para a Diretoria, examinar



práticas de recrutamento e contratação adotadas pela TOTVS, e por suas controladas e subsidiárias, identificar líderes potenciais e acompanhar o desenvolvimento de suas carreiras, acompanhar a elaboração e a implementação de um plano de sucessão dos executivos da empresa e acompanhar o processo de avaliação anual dos executivos da Organização, entre outras atribuições. O Comitê de Gente e Remuneração deve ser composto por, no mínimo, três membros, todos conselheiros, sendo que ao menos dois deles devem ser independentes.

Comitê de Governança e Indicação

Entre as principais funções, destacam-se: recomendar e acompanhar a adoção de boas práticas ambientais, sociais e de governança (ESG), bem como opinar sobre a definição de metas de sustentabilidade na TOTVS, estabelecer os processos para interação entre os acionistas de longo prazo e o Conselho, selecionar e indicar integrantes para o Conselho, bem como candidatos para integrar os Comitês de Assessoramento, apoiar a organização da avaliação de desempenho

do Conselho e Comitês e opinar sobre a divulgação das práticas de governança da Companhia. Deve ser composto por, no mínimo, três membros, todos conselheiros, sendo o presidente do Conselho de Administração membro permanente do Comitê, e pelo menos dois conselheiros independentes.

Comitê de Estratégia

Analisa e discute temas que viabilizem a construção da visão de futuro e o planejamento estratégico da empresa, incluindo as diretrizes estratégicas relacionadas aos aspectos ESG, avalia propostas da Diretoria sobre possíveis operações de fusões e aquisições e emite parecer sobre estas, indicando a necessidade de submissão ao Conselho de Administração, e emite parecer sobre o orçamento da Companhia, recomendando sua submissão ao Conselho. O Comitê de Estratégia deve ser composto por até quatro membros, sendo três conselheiros, a maioria independentes. O diretor-presidente participa como convidado permanente das reuniões, sem direito a voto.

Diretoria Executiva

A Diretoria é responsável pela implementação das estratégias e pela gestão no dia a dia, sendo os representantes legais da TOTVS. Compete a eles, principalmente, a administração da empresa e a implementação das políticas e diretrizes gerais estabelecidas pelo Conselho de Administração. Eleitos pelo Conselho de Administração, os diretores têm mandato unificado de dois exercícios anuais, sendo exercício anual o período compreendido entre duas Assembleias Gerais Ordinárias, podendo ser reeleitos e, a qualquer tempo, destituídos pelo Conselho de Administração. De acordo com as regras do Novo Mercado da B3, os diretores devem subscrever termo de anuência dos administradores ao regulamento do Novo Mercado.

Atualmente, além do diretor-presidente, contamos com seis vice-presidentes, como demonstrado na tabela abaixo. Conforme Reunião do Conselho de Administração (RCA) de 10 de fevereiro de 2023, foi deliberada a reeleição da Diretoria Estatutária.

Composição da Diretoria Executiva ⁽¹⁾⁽²⁾

Nome	Posição	Eleição
Dennis Herszkowicz	Diretor-Presidente	10/02/2023
Alexandre Haddad Apendino	Diretor Vice-Presidente de Atendimento e Relacionamento	10/02/2023
Gilsomar Maia Sebastião	Diretor Vice-Presidente Administrativo e Financeiro e Diretor de Relações com Investidores	10/02/2023
Gustavo Dutra Bastos	Diretor Vice-Presidente de Plataformas	10/02/2023
Izabel Cristina Branco	Diretora Vice-Presidente de Relações Humanas	10/02/2023
Juliano Tubino	Diretor Vice-Presidente de Estratégia e Novos Negócios	10/02/2023
Marcelo Eduardo Sant'anna Cosentino	Diretor Vice-Presidente de Negócios para Segmentos	10/02/2023

⁽¹⁾ Em 31 de dezembro de 2022, a Diretoria Executiva era composta de sete membros, listados na tabela acima.

⁽²⁾ Em 30 de junho de 2023, a Sra. Izabel Cristina Branco apresentou sua carta de renúncia ao cargo de Vice-Presidente de Relações Humanas, que se tornou efetiva a partir do dia 24 de julho de 2023.

Percentual de composição da Diretoria Executiva ⁽¹⁾

[GRI 2-9]

Por gênero	2020	2021	2022
Homens	86%	86%	86%
Mulheres	14%	14%	14%
Por faixa etária	2020	2021	2022
Entre 30 e 50 anos	100%	100%	100%
Acima de 50 anos	0%	0%	0%

⁽¹⁾ Considera as composições da Diretoria referentes a 31 de dezembro de 2022, 2021 e 2020.



Implantamos um processo de avaliação dos executivos seguindo as práticas recomendadas pelo Código Brasileiro de Governança Corporativa. Compete ao nosso Conselho de Administração, com o auxílio do Comitê de Gente e Remuneração, definir as metas e conduzir o processo de avaliação anual dos executivos, com base no atingimento de metas de desempenho, financeiras e não financeiras, alinhadas com os nossos valores e princípios éticos.

O último processo de avaliação do diretor-presidente e dos demais diretores, baseado no racional de atingimento das metas individuais e das metas corporativas e no detalhamento das regras de aceleração ou desaceleração dos atingimentos de metas da empresa, foi avaliado pelo Comitê de Gente e Remuneração, sendo concluído e aprovado pelo Conselho de Administração em reunião em 15 de março de 2023.

O Comitê de Gente e Remuneração acompanha o processo de avaliação anual dos executivos da TOTVS, com base na verificação do atingimento das metas de desempenho, financeiras e não financeiras, alinhadas com os valores e os princípios éticos da empresa.

No que se refere aos planos de sucessão, também estamos aderentes à prática recomendada pelo Código Brasileiro de Governança Corporativa. Assim, o plano de sucessão da nossa Diretoria Executiva é aprovado pelo Conselho de Administração e revisado anualmente, sendo que cabe ao Comitê de Gente e Remuneração acompanhar a elaboração e implementação do plano, e ao Comitê de Governança e Indicação garantir sua existência e eficácia, para que sejam avaliadas necessidades de ajustes ou atualizações.

1.3.3. Remuneração do Conselho de Administração [GRI 2-11]

Os membros do nosso Conselho de Administração têm uma remuneração fixa mensal, em conformidade com as práticas de mercado, sendo que, a partir do exercício 2023, conforme aprovado em Assembleia Geral Extraordinária, os conselheiros independentes (exceto Presidente do Conselho) passam a receber 20% de sua remuneração fixa em ações, que serão vestidas dois anos após o término de seus mandatos. Por sua vez, desde 2019, a remuneração do presidente do Conselho também é composta por uma parcela variável, no contexto de Incentivo de Longo Prazo (plano de ações). A Companhia possui atualmente um Plano de Incentivo Baseado em Ações vigente, denominado “Plano 3”, aprovado em Assembleia Geral Extraordinária realizada em 20 de abril de 2021 e aditado em 19 de abril de 2023. O Plano 3 substituiu, a partir de 1º de janeiro de 2022, o Plano de Incentivo e Retenção baseado em Ações aprovado em Assembleia Geral Extraordinária realizada em 15 de dezembro de 2015 – e aditado em 5 de abril de 2018 e 18 de abril de 2019 (“Plano 2”), permanecendo íntegras e em vigor as outorgas de Ações Restritas realizadas de acordo com o Plano 2 até 31 de dezembro de 2021.

A concessão das ações restritas está condicionada ao cumprimento de metas de longo prazo predefinidas (aprovadas pelo Conselho, sem o voto do presidente do Conselho), que refletem a assertividade na contribuição e execução da estratégia de médio e longo prazo da empresa, com o objetivo de gerar valor para os acionistas.

Além disso, o presidente do Conselho de Administração tem direito aos seguintes benefícios: seguro de vida, plano médico e plano odontológico, não sendo mais elegível ao benefício de veículo com motorista desde maio de 2021. Essas formas de remuneração procuram reconhecer o papel diferenciado que o presidente do Conselho exerce na TOTVS e no mercado desde que foi eleito para o cargo, em 26 de novembro de 2018.



A função do presidente do Conselho é similar ao papel de um *chairman* ampliado, que inclui, dentre outras, metas com ciclos de três anos relacionadas à estratégia, desempenho de longo prazo da empresa, atuação institucional e mentoria do CEO.

De acordo com as principais práticas de mercado, os membros do Conselho de Administração que integram comitês recebem uma remuneração fixa mensal adicional à remuneração que fazem jus como conselheiros da TOTVS. Os membros externos também recebem remuneração fixa mensal pela participação nos comitês. Já os membros da diretoria não recebem remuneração adicional quando participam dos comitês.

Conforme a Lei nº 9.457, de 1997, a remuneração de cada membro em exercício do Conselho Fiscal não pode ser inferior a 10% da remuneração fixa que, em média, for atribuída a cada diretor estatutário, não computados os benefícios, verbas de representação e participação nos lucros. A TOTVS não possui Conselho Fiscal desde o fim do mandato em 19/04/2022.



A composição da remuneração da diretoria estatutária e não estatutária tem um mix de incentivos variáveis de curto e longo prazos com base no desempenho, além de um salário-base fixo, conforme detalhado a seguir:

Remuneração fixa:

- Refere-se ao valor recebido mensalmente pelo profissional, de modo a remunerá-lo pelas atribuições e responsabilidades pertinentes ao cargo exercido.

Remuneração variável:

- Incentivo de curto prazo (Bonificação Semestral): são os valores variáveis recebidos semestralmente pelo profissional, com o objetivo de recompensá-lo pelos seus resultados individuais e pelos resultados globais da empresa e de cada negócio. A Bonificação Semestral é atrelada a indicadores financeiros globais, de cada negócio e ao desempenho individual, por meio do cumprimento de métricas de desempenho objetivas que incluem uma combinação de medidas com teor financeiro e não financeiro (estratégicas e operacionais).
- Incentivo de longo prazo (Plano de Ações): refere-se ao valor das ações restritas ordinárias de emissão da empresa que são entregues aos participantes elegíveis, baseado em desempenho individual e, no caso do Programa ILP Performance, também em indicadores de longo prazo da empresa. Os termos e condições para esses incentivos foram estabelecidos nos Planos de Incentivo e Retenção Baseado em Ações, aprovados pelas Assembleias Gerais de 15 de dezembro de 2015 – e aditados em 5 de abril de 2018, 18 de abril de 2019, 20 de abril de 2021 e 19 de abril de 2022, com os objetivos de:

i. aumentar o alinhamento de médio e longo prazos entre os interesses dos executivos e dos acionistas, ampliando o senso de propriedade e comprometimento dos participantes por meio do conceito de investimento e risco;

- ii. fortalecer os incentivos para permanência e estabilidade de longo prazo dos participantes dentro do contexto de uma Companhia aberta;
- iii. servir de ferramenta fundamental de retenção e atração de talentos em uma indústria que sofre com a competição global e têm remunerações acima da média de outros setores; e
- iv. estimular o aumento da performance de longo prazo da empresa, conforme apurado por meio de indicadores de negócios. A quantidade de ações concedidas anualmente a cada participante tem como base a avaliação de performance individual medida por meio da metodologia “9 Box”, que considera as entregas efetivas de cada executivo ao longo do exercício social, a aderência às competências essenciais da TOTVS e o potencial futuro de contribuição com a empresa. As avaliações são efetuadas pelo gestor do executivo, com posterior calibração por um colegiado composto pela Diretoria Estatutária, no caso da avaliação dos diretores não estatutários; pelo Comitê de Gente e Remuneração; e pelo Conselho de Administração, no caso de avaliação dos diretores estatutários. A quantidade de ações

restritas a ser concedida para cada participante indicado é recomendada pelo Comitê de Gente e Remuneração e deliberada pelo Conselho de Administração.

Benefícios

- O conjunto de benefícios concedidos aos executivos inclui plano de saúde, plano odontológico, vale-refeição, previdência privada, seguro de vida, automóvel e vale-combustível. O pacote de benefícios está alinhado às principais práticas de mercado. O conjunto de benefícios é o mesmo para todos os executivos, porém, podem existir diferenças nos valores dos benefícios concedidos, em função do cargo e da região na qual o diretor atua.
- As informações detalhadas sobre a remuneração dos administradores estão disponíveis no item 8 do nosso Formulário de Referência 2023, que pode ser acessado neste [link](#), bem como na Política de Relações Humanas e Remuneração e no Plano de Remuneração Baseado em Ações, disponíveis [aqui](#). Tais materiais também estão publicados no site da Comissão de Valores Mobiliários (CVM).

[GRI 2-19, 2-20, 2-21]

Proporção de cada elemento na remuneração total da Diretoria Estatutária	2020	2021	2022
Fixa	27%	26%	25%
Variável	68%	70%	71%
Benefícios	5%	4%	4%

Proporção de cada elemento na remuneração total do Conselho de Administração	2020	2021	2022
Fixa	64%	50%	45%
Variável ¹	31%	45%	54%
Benefícios ¹	5%	5%	1%

⁽¹⁾ Aplicável apenas ao presidente do Conselho de Administração.



Proporção de cada elemento na remuneração total do Conselho Fiscal	2020	2021	2022
Fixa	-	100%	100%
Variável ¹	-	-	-
Benefícios ¹	-	-	-

*A TOTVS não possuía Conselho Fiscal instalado até abril/2021. O mandato do Conselho Fiscal se encerrou em 19/04/2022 e não foi instalado um novo Conselho para o Exercício Social de 2022

Membros da Diretoria contratados nas comunidades locais [GRI 202-2]

Incentivamos a contratação de profissionais oriundos das comunidades próximas às nossas operações sempre que possível. No entanto, não há um procedimento formalizado que dê preferência para a contratação de líderes provenientes das comunidades locais para a Alta Administração.

Composição e estrutura acionárias [GRI 2-6]

Encerramos o ano com capital social de R\$2,963 bilhões. Esse capital social, ao final de 2022, era composto por 617.183.181 ações ordinárias.

Distribuição da composição acionária:

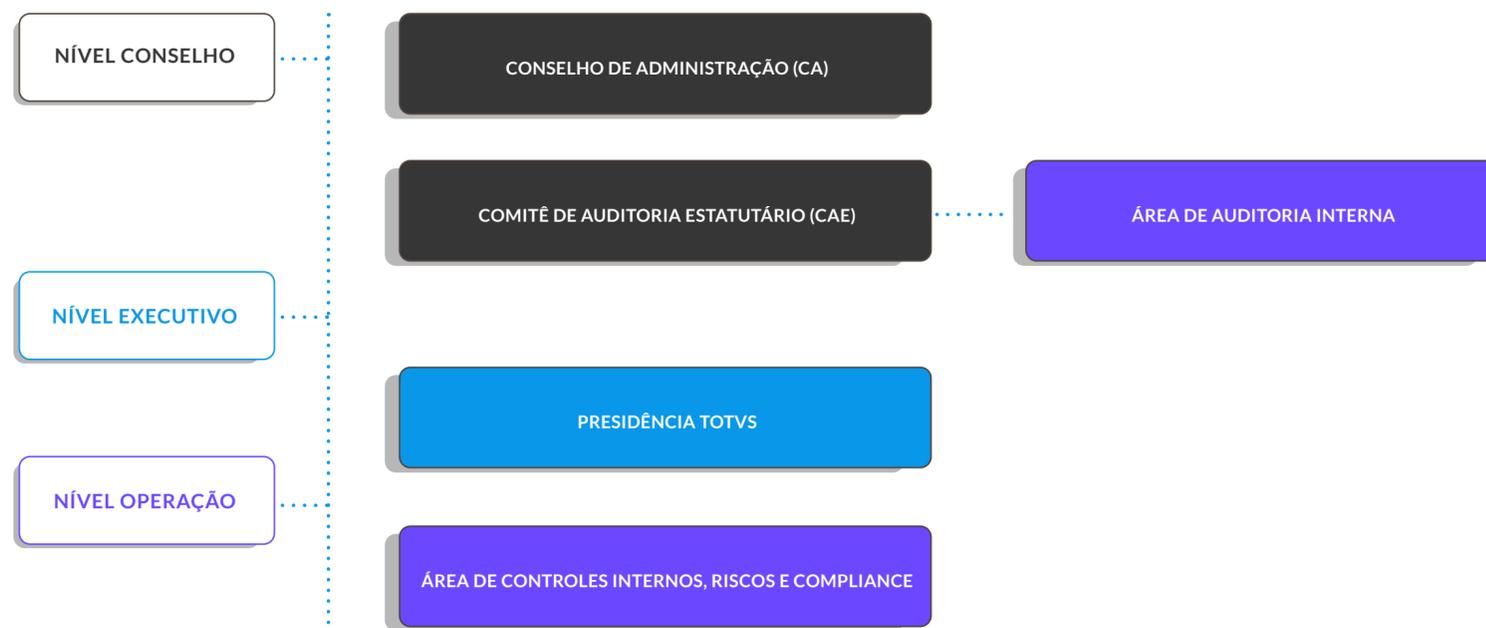
Acionista	Ações em 2021	Ações em 2022	% em 2021	% em 2022
LC EH Participações e Empreendimentos S.A.	80.282.970	80.282.970	13,01%	13,01%
GIC Private Limited	39.308.774	37.582.739	6,37%	6,09%
Canada Pension Plan	32.754.201	32.754.201	5,31%	5,31%
BlackRock Inc	29.695.310	31.632.336	4,81%	5,13%
Laércio José de Lucena Cosentino	6.631.704	5.734.635	1,07%	0,93%
CSHG Senta Pua Fia	144.800	144.800	0,02%	0,02%
Outros	419.260.546	417.615.746	67,93%	67,66%
Ações em circulação	608.078.305	605.747.427	98,52%	98,15%
Ações em Tesouraria	9.104.876	11.435.754	1,48%	1,85%
Total em unidades	617.183.181	617.183.181	100%	100%





1.4. Gestão de riscos [GRI 2-12, 2-16, 2-26, 3-3] [ODS 8, 9, 12, 17]

Organograma da Estrutura Organizacional de Gerenciamento de Riscos



A gestão de riscos faz parte do processo de tomada de decisões em todos os níveis e em todas as nossas atividades e projetos no Brasil e no exterior. Considerando fatores externos e internos, categorizamos, a seguir, os riscos a que estamos expostos:

- Riscos operacionais
- Riscos de tecnologia da informação
- Riscos financeiros
- Riscos estratégicos
- Riscos regulatórios/de *compliance*

O Conselho de Administração tem um papel fundamental como instância definidora de objetivos estratégicos que norteiam o ciclo de gestão de riscos da TOTVS. O Conselho é responsável por aprovar a Política de

Gestão de Riscos, Controles Internos e *Compliance* e a metodologia de gestão de riscos a ser aplicada, bem como os níveis de apetite e de tolerância aos riscos propostos pela diretoria e recomendados pelo Comitê de Auditoria Estatutário.

Visando garantir a sua adequação ao cenário interno e externo, cabe ao Conselho de Administração, mediante prévia avaliação e recomendação do diretor-presidente, dos vice-presidentes e do Comitê de Auditoria Estatutário, aprovar a revisão anual da matriz de riscos, bem como acompanhar as ações definidas para sua mitigação, o respectivo status de implementação e a evolução dos Indicadores-Chave de Risco (KRIs), por meio de reportes periódicos realizados pela área de Controles Internos, Riscos e *Compliance*.

A Política de Gestão de Riscos, Controles Internos e *Compliance* estabelece os princípios, as diretrizes e as responsabilidades a serem observados no gerenciamento de riscos corporativos, controles internos e *compliance* da empresa. Para assegurar o processo adequado de gestão de riscos e sua efetividade, o documento compreende todas as etapas do ciclo de gestão de riscos, quais sejam: metodologia, estabelecimento do contexto, identificação, análise e avaliação, tratamento, monitoramento e reporte dos riscos corporativos. A política abrange:

Governança e cultura de gestão de riscos

A cultura de gestão de riscos consiste no conjunto de padrões éticos, valores, atitudes e comportamentos aceitos, praticados e disseminados como parte do processo de tomada de decisão em todos os níveis da empresa. Os gestores são os responsáveis primários pela gestão cotidiana dos riscos associados à sua área ou processo de negócio e pela disseminação dessa cultura entre seus liderados. Eles também estabelecem e executam controles e planos de ação adequados para o gerenciamento dos riscos, sob acompanhamento da área de Controles Internos, Riscos e *Compliance*.

Risco, estratégia e definição dos objetivos

O gerenciamento de riscos compreende a avaliação dos fatores internos e externos e os impactos que possam ter no direcionamento estratégico e na consecução dos objetivos de negócio definidos pela TOTVS. Com essa finalidade, os riscos são periodicamente identificados, avaliados, priorizados e documentados para que possam receber o tratamento adequado. Mais informações sobre fatores de risco podem ser consultadas no capítulo 4 do Formulário de Referência, neste [link](#).



Metodologia de gestão de riscos

A metodologia que aplicamos é sustentada pelos componentes do *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission – Enterprise Risk Management Framework* (COSO ERM) e pelas orientações da Norma ISO 31.000. Além de aspectos de cultura, a metodologia compreende etapas estruturadas para a efetividade da gestão de riscos.

Inicialmente, é estabelecido o contexto, com a captura e o entendimento dos objetivos estratégicos de curto, médio e longo prazos, considerando o ambiente interno e externo. A partir do contexto, identificamos os riscos por meio de ferramentas específicas, como o mapeamento de processos e entrevistas com os gestores responsáveis. Os riscos identificados e os respectivos fatores de risco associados a cada um deles são avaliados de acordo com a sua probabilidade e impacto, resultando em uma classificação final do risco, que é enquadrada em um dos níveis estabelecidos na metodologia. Para a visão geral dos riscos e apoio à gestão, adotamos uma Matriz de Riscos.

Os riscos mapeados são objeto de tratamento pelas respectivas áreas responsáveis por meio da implementação de um ou mais planos de ação para mitigação dos eventos. O monitoramento dos riscos ocorre por meio do acompanhamento constante do ambiente de controles internos, da evolução dos Indicadores-chave de Risco (KRIs) e das ações de resposta aos riscos definidas.

Matriz de Riscos [GRI 2-12, 2-13, 2-15, 2-16, 2-23, 205-1] [ODS 8, 9, 12, 17]

Conforme previsto na metodologia de gestão de riscos, temos uma Matriz de Riscos, que é atualizada periodicamente, em linha com as diretrizes estratégicas do negócio e as mudanças dos cenários interno e externo. Para fortalecer ainda mais os compromissos com a Agenda ESG na estrutura e na condução dos negócios da TOTVS, já incluímos aspectos dos três pilares na identificação dos riscos e fatores de riscos associados e na posterior elaboração dos planos de ação para mitigação pelos *risk owners* responsáveis por cada área de negócio.

Com base nas diretrizes estratégicas do negócio e nas alterações dos ambientes interno e externo, bem como em entrevistas junto aos *risk owners* e à Diretoria Executiva, a nossa Matriz de Riscos é atualizada, no mínimo, anualmente. Em 2022, a atualização compreendeu o fechamento do ciclo de 2021, considerando a avaliação da efetividade dos planos de ação adotados para mitigação dos riscos nesse período e, ainda, a identificação de eventuais novos fatores de risco.

Visando garantir a adequada governança ao processo de gestão de riscos, a Matriz de Riscos foi validada pelos vice-presidentes e diretor-presidente, bem como avaliada e recomendada pelo Comitê de Auditoria Estatutário, responsável por submeter o assunto à aprovação do Conselho de Administração. Desse modo, promove-se a visibilidade adequada ao processo de gestão de riscos da empresa e o envolvimento efetivo da Alta Administração e dos órgãos de governança da Companhia, o que garante a imparcialidade dos resultados e permite a análise de impacto no direcionamento das nossas decisões de negócio e das iniciativas estratégicas.

Ambiente de controles internos

[GRI 2-12, 2-15, 2-23, 2-26] [ODS 8, 9, 12, 17]

É a estrutura responsável por verificar a eficiência dos controles internos existentes e potenciais impactos decorrentes de mudanças no ambiente interno e/ou externo. A fim de avaliar a eficácia dos controles internos, as áreas de negócio responsáveis pelos processos realizam anualmente a Autoavaliação de Controles (*Control Self-Assessment*) e disponibilizam as evidências de execução dos controles para análise da Área de Controles Internos, Riscos e *Compliance*.

Com o objetivo de avaliar a correta aplicação e a eficiência operacional dos controles na prevenção ou detecção de distorções relevantes, a Auditoria Interna utiliza os dados e a documentação do processo gerado pela área de Controles Internos, Riscos e *Compliance* como subsídio para a realização de seus testes de efetividade.

Como parte da busca pela melhoria contínua por um melhor nível de governança e maturidade do processo, a partir de 2023 os testes de controles passam a ser executados pela área de Controles Internos, Riscos e *Compliance*. Todo o processo de mapeamento, revisão dos controles e seus respectivos resultados são reportados periodicamente ao Comitê de Auditoria Estatutário.



1.5. ÉTICA E COMPLIANCE

[GRI 2-13, 2-15, 2-23, 2-24, 2-26, 205-2] [ODS 8, 9, 12, 17] [PACTO GLOBAL 1, 2, 10]

A ética, a integridade e o *compliance* são princípios inegociáveis para a TOTVS e norteiam a nossa conduta e o relacionamento com clientes, parceiros de negócio, fornecedores, investidores, entidades e órgãos públicos e demais *stakeholders* de nosso ecossistema.

Programa de Integridade

[GRI 2-26] [ODS 17] [PACTO GLOBAL 1, 2, 10]

Contamos com um Programa de Integridade que dá suporte ao nosso compromisso com a integridade, em conjunto com nossa estrutura de Gestão de Riscos, Controles Internos e *Compliance* e em linha com as diretrizes de nossa governança corporativa.

O programa dissemina as nossas diretrizes com relação aos aspectos de ética, transparência e combate à corrupção, por meio de metodologia voltada à prevenção, à detecção e à remediação de condutas irregulares e antiéticas. Nossa metodologia está estruturada em cinco pilares:

- 1. Cultura de integridade:** fortalecimento da cultura ética e de integridade, por meio do engajamento e do apoio constante das principais lideranças da TOTVS.
- 2. Avaliação de riscos:** identificação, avaliação e tratamento dos principais riscos de *compliance* e anticorrupção aos quais a TOTVS está exposta na condução de suas atividades.

3. Código de Ética e Conduta, políticas corporativas e procedimentos: estabelecimento e formalização de diretrizes, regras e procedimentos internos que devem ser seguidos pelos TOTVERS e terceiros no âmbito do Programa de Integridade.

4. Comunicação e treinamento: conscientização permanente para que todos conheçam as diretrizes, regras e responsabilidades a serem cumpridas no escopo do Programa de Integridade.

5. Detecção e remediação: identificação de quaisquer condutas que violem a legislação e regulamentação aplicáveis e as normas internas da empresa. Por consequência, assegura a interrupção da conduta antiética e a aplicação de medidas disciplinares para tais condutas.

A prevenção e o combate às práticas de corrupção são objetivos fundamentais do Programa de Integridade, que é objeto de reporte periódico ao Comitê de Auditoria Estatutário e ao Conselho de Administração. Além disso, no âmbito do Programa, a área de Controles Internos, Riscos e *Compliance* é responsável pelo desenvolvimento e atualização do Código de Ética e Conduta, que define comportamentos e condutas esperadas, bem como condutas não toleradas pela Companhia. Da mesma forma, esperamos uma conduta ética e compatível com essas diretrizes de todos os terceiros com os quais estabelecemos relacionamento.





Também é parte do programa a realização de procedimentos de *due diligence* de *compliance* de terceiros. O objetivo é identificar quaisquer riscos de integridade relacionados a esses terceiros, incluindo mas não se limitando a sanções governamentais nacionais e internacionais, investigações e possíveis mídias negativas relativas a ocorrências de corrupção, fraude, lavagem de dinheiro, entre outros ilícitos. Esse processo é adotado inclusive para a base de fornecedores ativos e entidades filantrópicas e constitui um elemento fundamental para a tomada de decisões sobre o estabelecimento e continuidade de vínculos com esses terceiros.

O Programa de Integridade é periodicamente auditado, o que possibilita a avaliação de maneira independente dos resultados atingidos para cada pilar e, quando necessário, o estabelecimento de ações de melhoria.

Código de Ética e Conduta

[GRI 2-15, 2-23, 2-24, 2-26, 205-2]

[ODS 8, 9, 12, 17] [PACTO GLOBAL 1, 2, 10]

Nosso Código de Ética e Conduta estabelece os princípios e práticas que norteiam as interações e decisões diárias dos TOTVERS, incluindo a integridade dos negócios e os relacionamentos internos e externos. É aplicável a todos os conselheiros, diretores, acionistas que participem do controle da empresa, colaboradores, prestadores de serviços, franqueados, fornecedores e parceiros.

Os terceiros que tenham algum tipo de relacionamento com a TOTVS também devem seguir os princípios do Código e se comprometem a fazê-lo formalmente por meio de cláusulas contratuais, nas quais são claras as exigências em relação a suas obrigações.

Para que as diretrizes, regras e atualizações do nosso Código de Ética e Conduta sejam de conhecimento de todos e sejam absorvidas como parte da cultura corporativa, realizamos um trabalho permanente de comunicação e de treinamento/capacitação junto ao público-alvo.

Para acessar nosso Código de Ética e Conduta, clique [aqui](#).

Canal de Ética e Conduta

[GRI 2-15, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 205-3]

[ODS 8, 9, 12, 17] [PACTO GLOBAL 1, 2, 10]

Mantemos um canal direto para que qualquer pessoa que se relaciona conosco possa comunicar, de forma confidencial ou não, a seu critério, situações que possam caracterizar violação ao Código de Ética e Conduta da TOTVS e demais normativos internos ou qualquer outro ato que infrinja ou possa infringir a legislação e/ou as regulamentações vigentes. Ele está disponível neste [link](#) e pelo número 0800-721-5966 (Brasil) e 55 11 3232-0766 (demais localidades).

O canal é operacionalizado por entidade externa independente, especializada na gestão de manifestações e denúncias. Em 2022, foram recebidas 165 denúncias, devidamente analisadas e tratadas (em 2021, foram 126 casos reportados). [GRI 2-25, 205-3]

Em 2022, assim como no ano anterior, não fomos alvo de processos judiciais (investigações públicas em curso, ações judiciais ou casos encerrados), tampouco tivemos casos relatados ao Canal de Ética e Conduta, referentes à corrupção contra a organização ou seus colaboradores.





Comissão de Ética e Conduta [GRI 2-23, 2-24, 2-25, 2-26]

Para promover as diretrizes do Código de Ética e Conduta, possuímos uma Comissão de Ética e Conduta, colegiado formado por colaboradores nomeados pelo diretor-presidente e aprovados pelo Conselho de Administração. Essa Comissão é responsável por analisar possíveis violações do Código de Ética e Conduta, de outras diretrizes internas ou da legislação vigente. Havendo violação, a Comissão deve determinar as medidas disciplinares cabíveis.

Temos também a Norma de Gestão de Consequências, que contempla as regras e os critérios a serem observados no processo de aplicação de medidas disciplinares ou jurídicas em decorrência de infrações praticadas.



Treinamento e conscientização constantes

[GRI 2-24, 2-25, 205-2][ODS 8][PACTO GLOBAL 1, 2, 10]

Para que o nosso Código de Ética e Conduta seja efetivo, divulgamos amplamente nossas políticas e procedimentos de combate à corrupção, tanto para o público interno – por meio de treinamentos e pela intranet – quanto para o público externo, ao disponibilizar informações no site institucional e de Relações com Investidores da TOTVS. Em 2022, como parte dos treinamentos contínuos no âmbito da ética e de anticorrupção, foram promovidas as seguintes iniciativas no intuito de construir uma cultura anticorrupção sólida:

- Código de Ética e Conduta: treinamento obrigatório em formato *e-learning*, disponibilizado para todos os TOTVERS e franqueados, com índice de adesão de 95%. A compreensão do conteúdo é testada por meio de perguntas e dilemas éticos que devem ser respondidos à luz dos princípios e regras do Código de Ética e Conduta, sendo requerido aproveitamento mínimo de 70% para conclusão do curso e obtenção do certificado.
- Anticorrupção (para o Conselho de Administração): sessão realizada com consultoria externa para todos os membros do Conselho, com o intuito de reforçar a conscientização quanto ao tema, bem como os riscos, papéis e responsabilidades dos Conselheiros perante à legislação anticorrupção e a Lei das S.A., considerando, ainda, os impactos legais e reputacionais para a TOTVS.
- Anticorrupção (para a Diretoria Executiva e diretoria): sessão realizada com consultoria externa para os diretores executivos e demais diretores, com o intuito de reforçar a conscientização quanto ao tema, bem como os riscos, papéis e responsabilidades dos diretores perante à legislação anticorrupção e a Lei das S.A., considerando, ainda, os impactos legais e reputacionais para a TOTVS.
- Anticorrupção (para colaboradores que atuam com compras): treinamento sobre a importância do processo de *due diligence* para identificar riscos de *compliance*, incluindo potenciais conflitos de interesses e pontos de atenção específicos inerentes a esse processo, bem como os impactos da Lei Anticorrupção no relacionamento com terceiros.
- *Compliance* (para novos colaboradores): como parte das ações de capacitação em ética, realizamos mensalmente o onboarding de *compliance*, capacitação virtual em que são abordados princípios éticos e de integridade, combate à corrupção, além de apresentados o Programa de Integridade, as principais diretrizes e regras do Código de Ética e Conduta e o Canal de Ética e Conduta.
- Relacionamento com agentes públicos: para colaboradores que integram as estruturas que potencialmente se relacionam com agentes públicos, oferecemos uma capacitação *e-learning* da Política de Relacionamento Comercial e Institucional com Entes Públicos, cujo conhecimento é medido por meio de situações e perguntas ao longo do treinamento.

Treinamentos em procedimentos anticorrupção em 2022:

Total de membros do órgão de governança comunicados e/ou treinados em procedimentos anticorrupção por região	Órgão de governança									
	Sul		Sudeste		Centro-Oeste		Nordeste		Norte	
	Comunicados	Treinados	Comunicados	Treinados	Comunicados	Treinados	Comunicados	Treinados	Comunicados	Treinados
Conselho de Administração	-	-	7	7	-	-	-	-	-	-
Total de colaboradores comunicados e/ou treinados em procedimentos anticorrupção por região	Colaboradores									
	Sul		Sudeste		Centro-Oeste		Nordeste		Norte	
	Comunicados	Treinados	Comunicados	Treinados	Comunicados	Treinados	Comunicados	Treinados	Comunicados	Treinados
Diretores e Gerentes Executivos	6	6	147	135	2	2	-	-	-	-
Gerentes	19	19	255	236	6	6	4	4	-	-
Coordenadores	74	74	445	427	23	23	8	8	-	-
Especialistas	222	215	720	687	29	28	13	13	-	-
Analistas	786	761	4.177	3.993	239	231	104	103	-	-
Técnicos e Assistentes	115	105	879	803	26	25	32	32	-	-
Total por região	1.222	1.180	6.623	6.281	325	315	161	160	-	-
Total de parceiros comerciais comunicados sobre os procedimentos anticorrupção por tipo de parceiro e região	Parceiros comerciais									
	Sul		Sudeste		Centro-Oeste		Nordeste		Norte	
	Comunicados	Treinados	Comunicados	Treinados	Comunicados	Treinados	Comunicados	Treinados	Comunicados	Treinados
Franquias	603	603	1.181	1.181	149	149	225	225	67	67
Total por região	603	603	1.181	1.181	149	149	225	225	67	67
Percentual de membros do órgão de governança comunicados e/ou treinados em procedimentos anticorrupção por região	Órgão de governança									
	Sul		Sudeste		Centro-Oeste		Nordeste		Norte	
	Comunicados	Treinados	Comunicados	Treinados	Comunicados	Treinados	Comunicados	Treinados	Comunicados	Treinados
Conselho de administração	-	-	100%	100%	-	-	-	-	-	-
Percentual de colaboradores comunicados e/ou treinados em procedimentos anticorrupção por região	Colaboradores									
	Sul		Sudeste		Centro-Oeste		Nordeste		Norte	
	Comunicados	Treinados	Comunicados	Treinados	Comunicados	Treinados	Comunicados	Treinados	Comunicados	Treinados
Diretores e Gerentes Executivos	100%	100%	100%	92%	100%	100%	-	-	-	-
Gerentes	100%	100%	100%	93%	100%	100%	100%	100%	-	-
Coordenadores	100%	100%	100%	96%	100%	100%	100%	100%	-	-
Especialistas	100%	97%	100%	95%	100%	97%	100%	100%	-	-
Analistas	100%	97%	100%	96%	100%	97%	100%	99%	-	-
Técnicos e Assistentes	100%	91%	100%	91%	100%	96%	100%	100%	-	-
Total por região	100%	97%	100%	94%	100%	98%	100%	100%	-	-
Percentual de parceiros comerciais comunicados sobre os procedimentos anticorrupção por tipo de parceiro e região	Parceiros comerciais									
	Sul		Sudeste		Centro-Oeste		Nordeste		Norte	
	Comunicados	Treinados	Comunicados	Treinados	Comunicados	Treinados	Comunicados	Treinados	Comunicados	Treinados
Franquias	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Total por região	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



INTRODUÇÃO,
MENSAGENS DA
ADMINISTRAÇÃO
E DESTAQUES

QUEM SOMOS

COMO GERAMOS VALOR

CAPITAL
MANUFATURADO

CAPITAL
FINANCEIRO

CAPITAL
INTELLECTUAL

CAPITAL
HUMANO

CAPITAL
SOCIAL E DE
RELACIONAMENTO

CAPITAL
NATURAL

FUTURO

ANEXOS



Conflito de interesses e anticorrupção

[GRI 2-15, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26]

[ODS 8, 9, 12, 17] [PACTO GLOBAL 1, 2, 10]

Contamos com uma série de normas e procedimentos com o intuito de prevenir eventuais conflitos de interesses e promover a conduta ética e responsável junto ao poder público e aos demais públicos de relacionamento.

Nossa Política de Relacionamento Comercial e Institucional com Entes Públicos é de cumprimento obrigatório por todos os colaboradores e administradores da TOTVS e também é válida para as unidades franqueadas. Essa política estabelece diretrizes e regras de conduta a serem observadas no nosso relacionamento com agentes públicos. Esperamos e estimulamos que terceiros, subcontratados, representantes, consultores, fornecedores e prestadores de serviços também pautem suas ações no que está disposto na referida política quando estiverem se relacionando com a empresa ou nos representando. [GRI 205-2]

Combatemos fortemente a corrupção e, portanto, vedamos qualquer atitude ilícita, de acordo com a Lei Anticorrupção 12.846/13 e demais legislações anticorrupção aplicáveis nos países de atuação.

Temos uma Norma Anticorrupção que estabelece as diretrizes e os padrões mínimos anticorrupção e antissuborno válidos a todos os colaboradores e administradores da TOTVS. O documento apresenta regras claras sobre o relacionamento com agentes públicos e Pessoas Expostas Politicamente (PEPs), contribuições, doações e patrocínios, relacionamento com fornecedores e prestadores de serviço, brindes, presentes e hospitalidades, livros e registros contábeis e a vedação expressa a pagamentos de facilitação. [GRI 205-2]

Em 2022, no âmbito dessa preocupação, foram atualizados os mapeamentos dos riscos relacionados à conformidade e à corrupção/fraude no processo de compras, bem como na área de Setor Público, no que tange à participação da TOTVS em processos licitatórios, visando identificar os principais riscos a que a Companhia está exposta nesses processos, assim como mapear os controles de mitigação existentes e identificar eventuais medidas para mitigação de riscos. [GRI 2-25, 205-1]

Adicionalmente, com o objetivo de prevenir e administrar situações de potencial conflito de interesses, a nossa Política de Transações com Partes Relacionadas determina o acompanhamento do cadastro de partes relacionadas e a gestão e controle de tais informações. Além disso, anualmente, é verificado junto aos conselheiros e demais membros-chave da Administração da TOTVS e seus familiares próximos a existência de vínculos relacionados à participação como membros de outros conselhos, acumulação de cargos e mandatos e participações societárias em outras empresas.

Visando aprimorar os controles de identificação e monitoramento de situações de conflitos de interesse, e como parte das ações do Programa de Integridade, temos uma norma específica que determina regras para a identificação e o tratamento de situações envolvendo potenciais conflitos de interesses e partes relacionadas. Destacamos, ainda, que a TOTVS não possui acionistas controladores. [GRI, 2-12, 2-15]





INTRODUÇÃO,
MENSAGENS DA
ADMINISTRAÇÃO
E DESTAQUES

QUEM SOMOS

COMO GERAMOS VALOR

CAPITAL
MANUFATURADO

CAPITAL
FINANCEIRO

CAPITAL
INTELLECTUAL

CAPITAL
HUMANO

CAPITAL
SOCIAL E DE
RELACIONAMENTO

CAPITAL
NATURAL

FUTURO

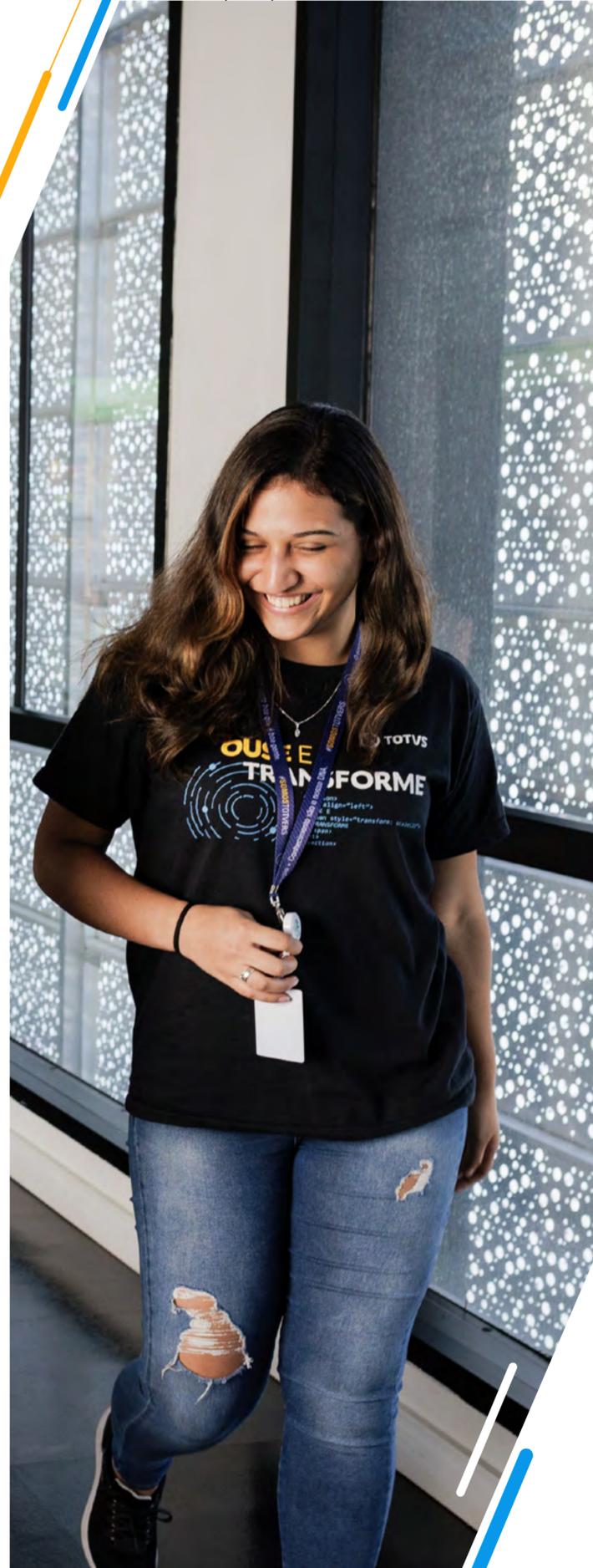
ANEXOS

As transações com partes relacionadas e seus respectivos valores, bem como as diretrizes para tratamento de conflitos de interesse, são divulgadas ao mercado por meio de nosso Formulário de Referência, de acordo com os critérios da Política de Transações com Partes Relacionadas e da legislação vigente aplicável. Os valores dessas transações também são divulgados nas demonstrações financeiras, seguindo os critérios da regulamentação aplicável.

Como parte das medidas de conscientização sobre conflito de interesses, realizamos capacitações junto à área de Contratos, com foco no monitoramento de partes relacionadas, e com a área de Recursos Humanos, para reforçar a disseminação sobre as regras de conflitos de interesses oriundas de relacionamentos internos entre colaboradores.

No que diz respeito às diretrizes anticorrupção e às melhores práticas de *compliance*, ressaltamos, ainda, a Política de Contribuições, Doações e Patrocínios, que determina as regras a serem observadas para a realização de qualquer tipo de contribuição, doação ou patrocínio, definindo as responsabilidades e a governança necessárias ao processo.

A fim de que essas diretrizes sejam efetivamente cumpridas, estabelecemos controles internos nos processos para aprovação de despesas e para a concessão de quaisquer contribuições, doações e patrocínios. Esses controles são verificados periodicamente por parte da auditoria interna.



O tema identificação e tratamento de conflitos de interesses é disseminado para todos os TOTVERS por meio de comunicados de conscientização e do Treinamento do Código de Ética e Conduta, além de treinamentos específicos para determinadas áreas. Contamos, ainda, com um processo estruturado de aprovação de despesas e concessão de contribuições, doações e patrocínios, visando garantir que as diretrizes estão sendo devidamente cumpridas.

3ª SEMANA DE INTEGRIDADE

Além de promover o dia internacional de combate à corrupção, a Semana da Integridade é uma iniciativa importante para fomentar e fortalecer o tema dentro da TOTVS, orientando e incentivando os TOTVERS a construir e manter um ambiente de negócios ético e transparente.

Entre os dias 5 e 9 de dezembro, promovemos uma série de palestras em formato de lives abordando temas como “Comunicação não violenta: construindo relações mais harmoniosas”; “É óbvio fazer a coisa certa?”; “Redes Sociais: suas postagens, sua identidade”; e “Diversidade e Inclusão: isso também é integridade!”. Além disso, fizemos uma palestra específica sobre prevenção ao assédio moral e sexual direcionada aos colaboradores com cargos de liderança.

No ano de 2022, contamos com a participação de 1.269 TOTVERS, um aumento de 78% de participação em relação ao ano anterior.



Compromissos públicos de combate à corrupção

[GRI 2-16, 2-26, 205-2, 3-3] [ODS 4, 8, 9, 10, 12, 17] [PACTO GLOBAL 10]

Por meio de nossa agenda pública anticorrupção, buscamos contribuir por meio de entidades e iniciativas em âmbito nacional e internacional para o fortalecimento da governança e do *compliance*, compartilhando ações e conhecendo novas práticas que podem ser aplicadas em nosso dia a dia. Somos signatários dos seguintes movimentos:

Pacto Global da ONU: as organizações signatárias se comprometem a alinhar suas estratégias e operações a dez princípios universais nas áreas de Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Anticorrupção e a desenvolver ações para o enfrentamento dos desafios da sociedade. Os princípios derivam da Declaração Universal de Direitos Humanos, da Declaração da Organização Internacional do Trabalho sobre Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho, da Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento e da Convenção das Nações Unidas Contra a Corrupção.

Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção, com o Instituto Ethos: o pacto busca promover um mercado mais íntegro e ético e erradicar o suborno e a corrupção. Participamos também do Grupo de Trabalho de Integridade do Instituto Ethos, que promove debates e troca de experiências quanto à implementação de políticas e ações de integridade e combate à corrupção.

1.5.1. Segurança da Informação e Proteção e Privacidade de Dados [GRI 418-1] [ODS 8, 9, 17]

Por sermos uma empresa de tecnologia, tanto a Segurança da Informação quanto a Proteção e Privacidade de Dados são áreas em constante aprimoramento em todas as esferas — clientes, colaboradores, parceiros e fornecedores. Nossas prioridades se concentram em proteger, preservar e respeitar a privacidade e os direitos dos titulares de dados pessoais. Os possíveis riscos são gerenciados por áreas internas específicas, o que inclui um processo de Resposta a Incidentes de Segurança da Informação e um plano de Resposta a Incidentes de Privacidade de Dados. Em 2022, não identificamos nenhum evento de impacto em nossas atividades.

Nossa conduta ética e de governança nos fortalece e traz respaldo para a segurança das informações pessoais, conforme previsto pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Publicamos, em maio de 2021, a Política de Privacidade (consulte [aqui](#)), que regula e apresenta o compromisso da TOTVS em relação aos dados dos clientes de forma transparente, além das diretrizes de segurança, preservação e respeito quando há o tratamento deles. Ela é aplicável a todas as áreas da TOTVS, incluindo terceiros que, de alguma forma, tratam dados pessoais em nome ou a pedido da empresa.





O programa de Governança de Privacidade de Dados é contínuo e também aplicado em algumas das empresas adquiridas e operações no exterior. Promovemos uma série de treinamentos e *workshops* de conscientização para mantermos e atualizarmos nossos colaboradores a respeito do tema, incluindo um treinamento *e-learning* obrigatório a todos os TOTVERS. Conduzimos, ainda, um plano de comunicação que os informa a respeito dos impactos da legislação no cotidiano da empresa. As diretrizes também são obrigatórias aos nossos franqueados.

A aplicação do *Privacy by Design* em novos processos e produtos faz com que ofereçamos soluções já em conformidade com a LGPD. Em relação aos nossos clientes, esses recursos visam auxiliá-los na manutenção e na evolução de sua adequação aos requisitos legais, de acordo com as melhores práticas de gestão e processos relativos à proteção de dados pessoais. Ressaltamos, contudo, que a utilização dos recursos que disponibilizamos é sempre uma decisão por parte do cliente, a seu exclusivo critério e integral responsabilidade. É ele quem decide, dentro da legislação aplicável, a melhor forma de tratar os dados pessoais de seus usuários, clientes e fornecedores.

2022 EM SEGURANÇA, PROTEÇÃO E PRIVACIDADE

Entre as metas de Segurança, tivemos a finalização da implantação de uma ferramenta para automatizar a governança de identidades e acessos corporativos, melhorando os controles de gestão de acessos de TOTVERS, diminuindo o risco de acessos indevidos e o tempo de atendimento para executar os acessos, além da revisão da matriz de segregação de funções para os principais sistemas corporativos, que, ao longo de 2023, serão novamente revistas para identificação de possíveis conflitos e suas resoluções.

Outra iniciativa concluída foi a medição da maturidade de segurança da informação em algumas áreas da TOTVS utilizando o NIST CSF (*Cyber Security Framework*), que também continuará em expansão durante 2023. Essa ação nos permite avaliar fortalezas e oportunidades de melhoria, traçar comparativos com outras companhias e direcionar os recursos de forma mais objetiva e assertiva.

Em fevereiro de 2023, concluímos o piloto do programa de recompensas por *bugs* (*Bug Bounty*), que é uma iniciativa para formalizar de forma confiável o processo de comunicação e tratamento ético de vulnerabilidades que possam ser identificadas por terceiros e/ou clientes que utilizam nossos produtos. Ele também estabelece como essas vulnerabilidades serão tratadas, quando confirmadas, e as eventuais recompensas e reconhecimentos a quem reportá-las.

No escopo de *Cloud*, disponibilizamos para Clientes de nossa nuvem o *Security Center*, que é um módulo de autosserviço de segurança, no qual os Clientes podem verificar regras de *firewall*, múltiplo fator de autenticação e *add on* de criptografia em seu banco de dados (TDE). Também homologamos um sistema de *Zero Trust* para acesso a nossos recursos administrativos, que será implementado ao longo de 2023. Seguimos também com nosso processo de migração de Clientes da estrutura Tradicional para a estrutura moderna de Edges, conforme a disponibilidade e compatibilidade de nossos Clientes.

No escopo de Proteção e Privacidade de Dados, atualizamos e inserimos novos processos do Mapeamento de Dados (RoPA) em todas as áreas da TOTVS e geramos novos Relatórios de Impacto (RIPD). Também desenvolvemos novos procedimentos de Consentimento e *Cookies*.

Alcançamos mais de 57 mil pessoas entre TOTVERS e clientes em ações de comunicação durante o ano, sendo 19.740 mil TOTVERS capacitados em treinamentos conceituais e específicos. Fizemos, ainda, uma ação de conscientização de proteção e privacidade de dados para os times de suporte de produtos e executivos de vendas, com novos processos de atendimento para esclarecer possíveis dúvidas dos clientes e a aplicação das melhores práticas.



1.6. MODELO DE NEGÓCIOS

1.6.1. Estratégia de atuação e gestão

Ao longo de nossa trajetória, pudemos acompanhar e facilitar o início e o crescimento de diversas empresas, muitas delas que se tornaram médias e grandes, e setores. Aplicamos a inovação como uma ferramenta essencial no dia a dia para a sustentabilidade e visão de futuro dos negócios.

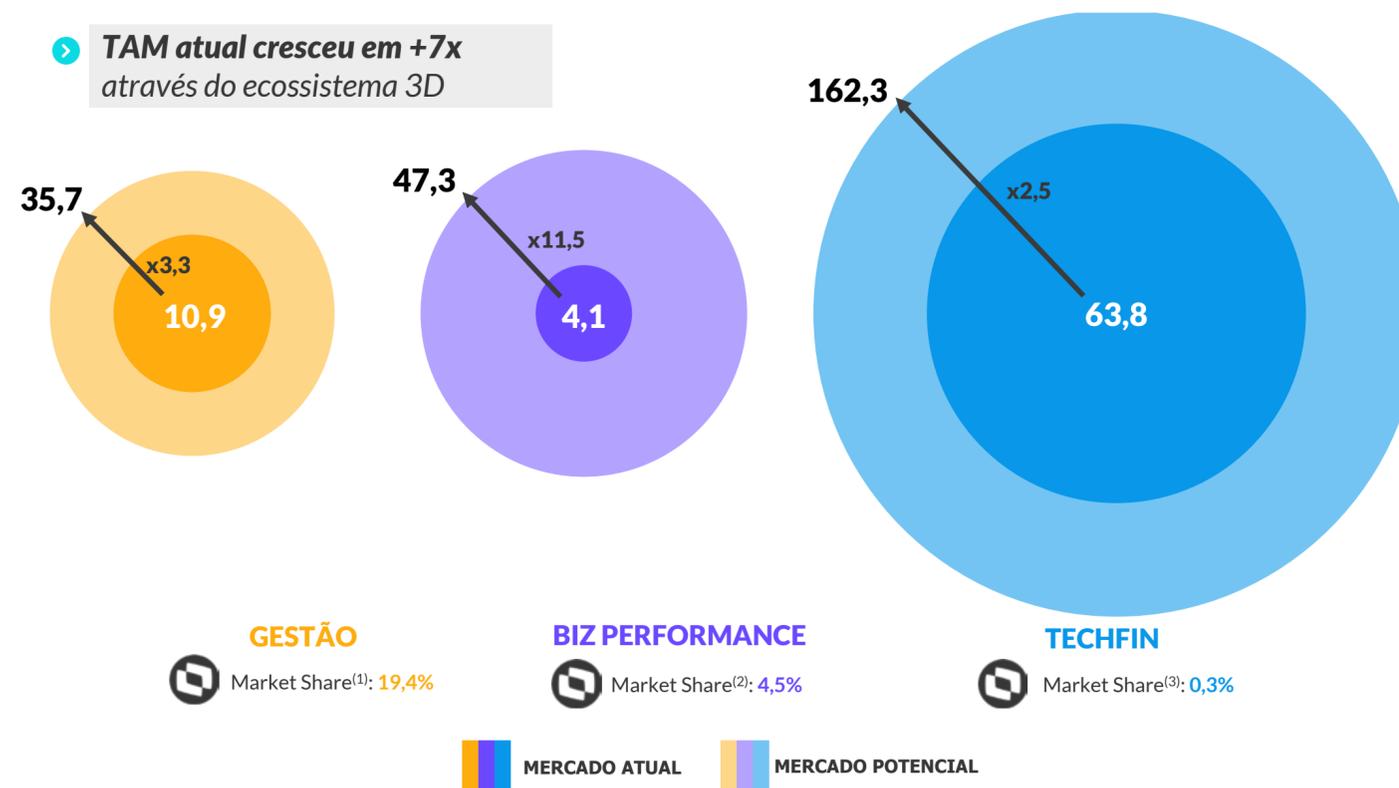
Com um *market share* de 55% no mercado brasileiro de ERP, segundo o estudo “*Market Share: All Software Markets, Worldwide, 2022*”, da consultoria Gartner e sendo o maior *player* da América Latina, de acordo com o mesmo levantamento, com 35% de participação de mercado, seria possível crescer ainda mais? Se sim, teria que ser de forma inovadora. E foi assim que em 2019 demos início a um novo momento na TOTVS com a estratégia de atuar sob 3 Dimensões: *Gestão*, *Techfin* e *Business Performance*. Esse ecossistema foi construído para complementar a jornada de nossos clientes de soluções de Gestão, que já utilizam os produtos de ERP, RH e mais 12 segmentos como porta de entrada e gerenciamento.

Em Gestão, contribuimos com soluções que auxiliam nossos clientes a terem mais eficiência em processos para alavancar os negócios. *Techfin* é a ponte para que eles tenham um acesso simples e amplo a serviços financeiros, além de segurança e eficiência no *funding*. Em *Business Performance*, somos o parceiro para que os resultados das vendas sejam melhores e mais inteligentes.

Nossa estratégia sob o ecossistema de 3 Dimensões mostrou resultados desde sua implementação e, a partir do desempenho, em dados e do *feedback* de nossos clientes, a projeção é de crescimento em todas as dimensões. Acreditamos que esse caminho pode ser alcançado com base em três direcionamentos: desenvolvimento orgânico, parcerias e M&As, como os anúncios feitos em 2022 com Itaú, Gesplan e Feedz, por exemplo.

Desenvolvimento do Ecossistema 3D expandindo nosso mercado endereçável

MERCADO ENDEREÇÁVEL TOTAL (TAM) (R\$ Bilhões)



Fonte: IDC e TOTVS Market Intelligence | Notas: (1) Market share da TOTVS considerando, além das soluções ERP Back-office e RH, ERP Vertical e outras soluções; (2) A participação de mercado do Business Performance inclui a soma da receita recorrente não auditada da RD Station de jan/20-mai/21 e Tail Target de jan-dez / 20; (3) A participação de mercado da Techfin inclui a receita não auditada da Supplier de janeiro a abril/20.

CONJUNTO DE DRIVERS DE CRESCIMENTO PARA AUMENTAR AINDA MAIS O TAM POTENCIAL...



1. Mercado Potencial de software no Brasil, considerando um aumento na maturidade potencial de TI das empresas brasileiras para um patamar similar à dos países desenvolvidos



2. Mercado Potencial de crédito B2B no Brasil quando todas as empresas do Brasil contratarem crédito conforme o nível de endividamento oneroso médio daquelas que já contratam hoje



3. Novos mercados (*Techfin* e *Biz Performance*) o tamanho destes novos mercados e seu potencial de crescimento demonstram que a TOTVS não necessita ser dominante neles para que o crescimento proveniente dos novos segmentos seja relevante



PRESENÇA E PARCERIA EM TODAS AS ETAPAS DA JORNADA DO CLIENTE FORTALECEM A FIDELIZAÇÃO

INTRODUÇÃO,
MENSAGENS DA
ADMINISTRAÇÃO
E DESTAQUES

QUEM SOMOS

COMO GERAMOS VALOR

CAPITAL
MANUFATURADO

CAPITAL
FINANCEIRO

CAPITAL
INTELLECTUAL

CAPITAL
HUMANO

CAPITAL
SOCIAL E DE
RELACIONAMENTO

CAPITAL
NATURAL

FUTURO

ANEXOS



Muito além do ERP: ecossistema de 3 dimensões de negócios



Gestão



Techfin



Biz
Performance

Em 12 segmentos estratégicos da economia e para clientes de todos os portes



Agro



Construção



Distribuição



Educaçonal



Financial Services



Hospitalidade



Jurídico



Logística



Manufatura



Prestadores de Serviços



Saúde



Varejo

Implantação Flexível



Cloud



On-premise



Em várias mídias

Plataformas de Distribuição



Franquias e
Filiais



Multicanais



Parceiros



Força de vendas
próprias



Afiladas



Plataforma
Digital



INTRODUÇÃO,
MENSAGENS DA
ADMINISTRAÇÃO
E DESTAQUES

QUEM SOMOS

COMO GERAMOS VALOR

CAPITAL
MANUFATURADO

CAPITAL
FINANCEIRO

CAPITAL
INTELLECTUAL

CAPITAL
HUMANO

CAPITAL
SOCIAL E DE
RELACIONAMENTO

CAPITAL
NATURAL

FUTURO

ANEXOS

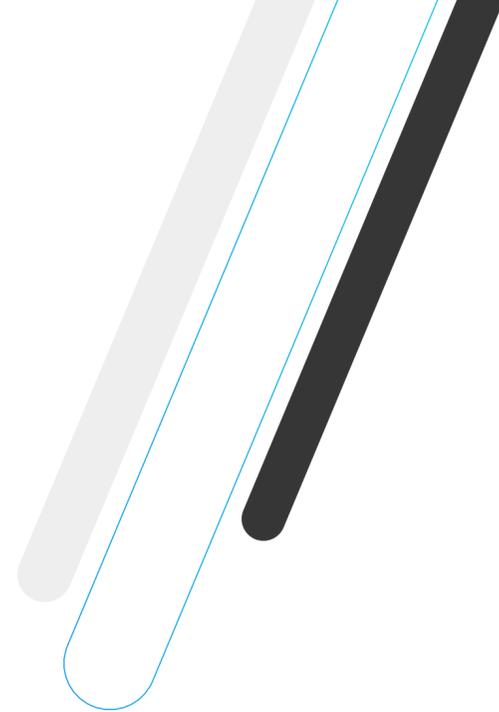
1.6.2. Como criamos valor?

Ao longo de nosso crescimento como empresa, ficou claro que é possível inovar em modelo de negócio. Se hoje a TOTVS tem o tamanho e a relevância que tem, muito se deve a iniciativas disruptivas no mercado de tecnologia.

Exemplos disso são a abertura da primeira franquia exclusiva no ano de 1990, que permitiu a expansão pelo Brasil em um ritmo saudável e os diferenciais de proximidade e relacionamento a longo prazo com o cliente; e a inauguração das unidades no exterior em 1997 (Argentina) e em 2003 (México), já com o olhar na ampliação dos negócios pela América Latina.

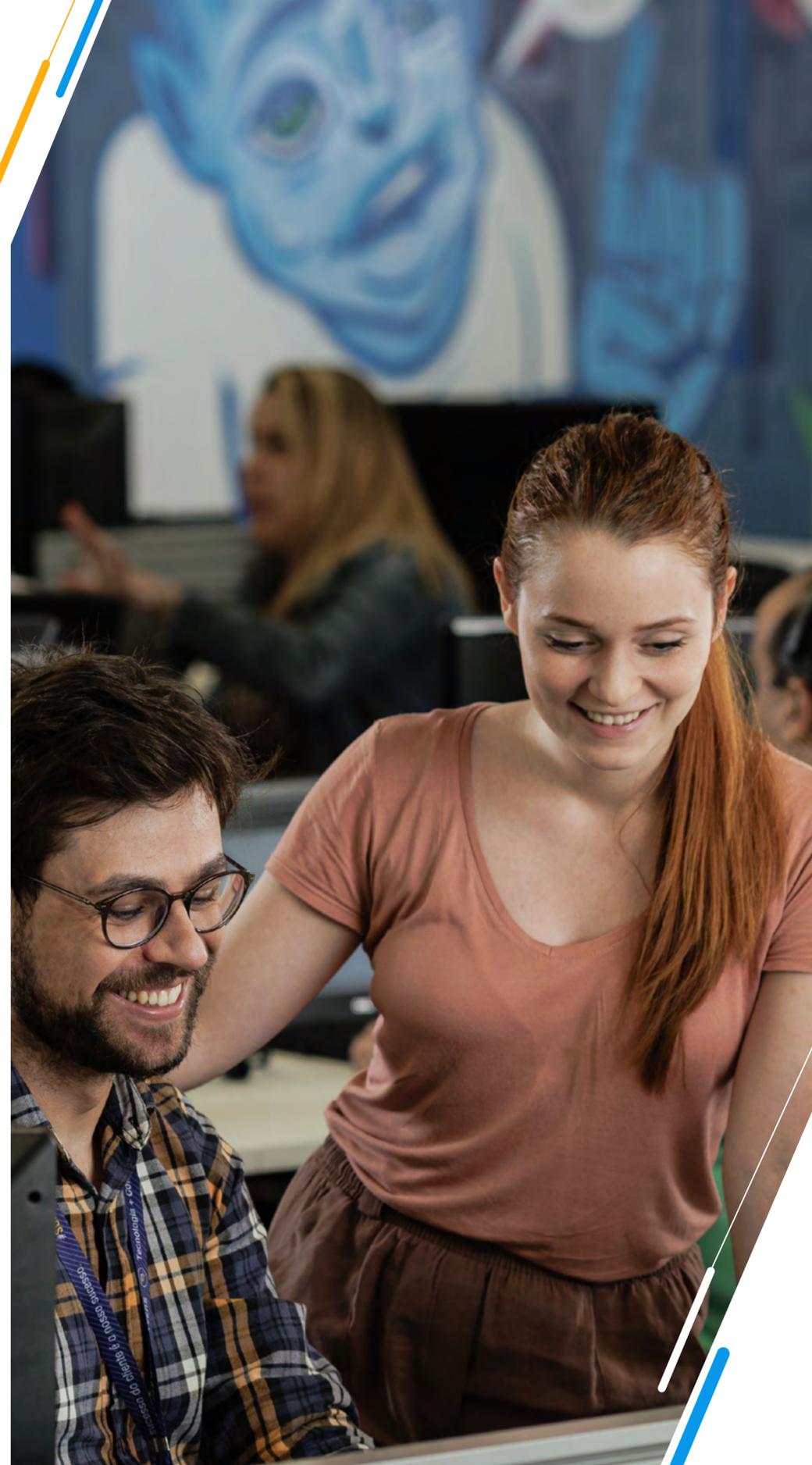
Simplificar a jornada é dar ao cliente a possibilidade de escolha. Na TOTVS, eles encontram os produtos em uma ampla variedade de canais (franquias, equipe de vendas, parceiros, afiliadas e plataformas digitais), podem optar pela subscrição mensal via SaaS ou pela aquisição da licença de uso e contam com suporte de equipe própria ou franqueada.

Desenvolvemos produtos que atendem às necessidades específicas de empresas em 12 segmentos estratégicos da economia: agro, construção, distribuição, educação, financeiro, hospitalidade, jurídico, logística, manufatura, serviços, saúde e varejo.



Somos líderes no mercado de ERP no Brasil e, por isso, buscamos fazer ainda mais para colaborar com o crescimento de nossos clientes. Para mudarmos e melhorarmos a forma como eles se relacionam com sistemas de gestão, construímos em 2019 o modelo baseado no ecossistema de 3 dimensões de negócios. Por meio da tecnologia, continuaremos focados em ajudar as empresas a alavancarem seus negócios, a se tornarem mais rentáveis, crescendo suas operações e melhorando continuamente seus resultados. Pois este é o nosso propósito: melhorar o resultado das empresas, acreditar que todo mundo pode crescer e trabalhar junto para isso, ou seja, acreditar no Brasil que faz!

Dentro da Agenda ESG, consideramos, com base na estrutura do Relato Integrado, a criação de valor distribuída entre os seis capitais no infográfico a seguir. Para tanto, partimos do ponto sobre o que nos move, passando pelo que já estamos fazendo e aonde queremos chegar:





CRIAÇÃO DE VALOR

1

O que nos move

CAPITAL MANUFATURADO

- Estratégia de 3 Dimensões (Gestão, *Techfin* e *Business Performance*)
- Presença em 47 territórios franqueados no Brasil e em mais cinco países
- Modelo de distribuição robusto e com multicanais, incluindo filiais e franqueados
- Aquisição de empresas complementares ao portfólio

CAPITAL FINANCEIRO

- Resiliência e sustentabilidade da receita recorrente (SaaS) aliado ao crescimento potencial das receitas transacionais
- Novas avenidas de crescimento em todas as dimensões e com a sua completa integração
- Processos estruturados de gestão de riscos e disciplina na gestão de custos

CAPITAL INTELCTUAL

- Investimentos em pesquisa e desenvolvimento para a produção de inovação
- Centros de desenvolvimento no Brasil e no exterior com contato direto com tendências e oportunidades em novos mercados
- *Customer experience*: o cliente faz parte da nossa produção de inovação

CAPITAL HUMANO

- Empresa única, com cultura forte e desenvolvida
- Construção de uma Companhia cada vez mais diversa e inclusiva
- Espaço para construção de carreira
- Educação continuada com foco na valorização profissional
- Integração humanizada de empresas adquiridas

CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

- Atuação como *trusted advisor* de nossos clientes
- Fidelização e reconhecimento de iniciativas dos clientes
- Investimentos no desenvolvimento de uma sociedade digital inclusiva
- Governança pautada em ética nas relações com *stakeholders*

CAPITAL NATURAL

- Compromisso com Agenda ESG, atuando nos três pilares
- Contribuição com o uso da tecnologia em práticas que visam a sustentabilidade
- Discussão de Agenda ESG entre as lideranças e por meio de grupo de trabalho transversal

2

O que estamos fazendo

CAPITAL MANUFATURADO

- Evolução da estratégia de construção de 3 Dimensões de negócios
- Integração das 3 dimensões de negócios
- Presença em 12 segmentos da economia e em todos os portes de clientes

CAPITAL FINANCEIRO

- Manutenção da posição de liderança no setor e geração de resultados positivos
- Foco em desenvolvimento orgânico, parcerias e M&As
- Investimentos em pesquisa e desenvolvimento

CAPITAL INTELCTUAL

- Fortes investimentos em atividades de P&D
- Constante aprimoramento técnico e de produtos
- Parcerias com *startups* para solucionar novos desafios que surgem

CAPITAL HUMANO

- Aprimoramento de ações em diversidade e inclusão
- Retenção e desenvolvimento de novos talentos
- Maior conexão e oportunidades entre as áreas

- Gestão ágil e simples, que conta com o comprometimento da liderança

CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

- Presença integral na jornada do cliente
- Conscientização e aplicação da Agenda ESG entre clientes
- TOTVS e IOS desenvolvendo ações que geram resultados e impactos sociais
- Atuação como porta-voz de tecnologia em órgãos representativos

CAPITAL NATURAL

- Adoção de iniciativas de inovação que podem ser replicadas por clientes
- Visão de ESG como negócio, agregando ainda mais valor em soluções para clientes
- Mapeamento das emissões de gases de efeito estufa geradas pelo negócio

3

Aonde queremos chegar

CAPITAL MANUFATURADO

- Ecossistema de 3 Dimensões de negócios totalmente interligado e interdependente
- Ampla digitalização de pequenas e médias empresas
- Ampliação do portfólio de soluções nas 3 Dimensões

CAPITAL FINANCEIRO

- Multiplicação do nosso mercado endereçável
- *Joint venture* com o Itaú em operação e transformando a maneira como as empresas contratam e usam os serviços financeiros
- Liderança no uso de nuvem, Big Data e IA

CAPITAL INTELCTUAL

- Manutenção da liderança em tecnologia e inovação no Brasil
- Expansão de dimensões em novos mercados e produtos
- Aceleração de startups com potencial de aquisição

CAPITAL HUMANO

- Investimentos em atração e seleção via redes e universidades
- Evolução contínua em diversidade e inclusão
- Retenção de talentos e ampliação de oportunidades

CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

- Disseminação da Agenda ESG entre pequenas e médias empresas
- Garantia de relações a longo prazo com mais clientes
- Expansão do uso social da tecnologia

CAPITAL NATURAL

- Desenvolvimento da Agenda ESG no segmento de tecnologia
- Maior entendimento dos clientes sobre a relevância e necessidade de compromissos para a sustentabilidade
- Uso da inovação para apoiar necessidades globais



1.7. COMPROMISSO COM A SUSTENTABILIDADE [GRI 2-23, 2-26] [ODS 4, 5, 8, 9, 10, 12, 17] [PACTO GLOBAL 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10]

Temos consciência de nosso compromisso com a sociedade e com nossos *stakeholders* por um mundo mais sustentável e menos desigual. Por isso, buscamos desempenhar cada dia mais nosso papel como colaboradores e disseminadores de boas práticas.

A partir de 2014, passamos a ser signatários do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU) e atuamos de forma alinhada a sete dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS), com os devidos cumprimentos determinados até 2030. Como já descrito neste Relato Integrado, também estamos comprometidos com o Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção, do Instituto ETHOS.



Desde nossa fundação, temos como premissa as boas práticas sociais e de governança e buscamos a partir da inovação ampliar a oferta de iniciativas que contribuam para a redução de impactos ambientais e ampliem as iniciativas sociais e de governança.

Internamente, promovemos o entendimento da Agenda ESG desde a porta de entrada. Em 2022, promovemos 32 integrações semanais sobre o tema aos novos TOTVERS que ingressaram na empresa. Somos amparados pela Política de Sustentabilidade e pelo Código de Ética e Conduta e contamos com um Grupo de Trabalho em ESG transversal, destinado a debater melhorias e oportunidades em relação aos três temas dentro da TOTVS e com a Comissão de ESG, que dá voz aos líderes de projetos no detalhamento das ações. Dessa forma, mobilizamos mais de 50 áreas ao longo do ano. [GRI 2-12, 2-16, 2-26]

Aos nossos clientes, temos a missão de poder traduzir os aspectos do ESG por meio da tecnologia, gerando *insights* e viabilizando ações efetivas nas esferas ambiental, social e de governança, que podem ir de ampliar as possibilidades em torno da responsabilidade social até transformar desafios em negócio.

O QUE A INOVAÇÃO PODE FAZER PELO ESG?

Dentro de cada pilar, podemos encontrar diversas possibilidades para nossos *stakeholders* que gerem impacto e um legado positivo por meio de nossas tecnologias:

E(NVIRONMENTAL) – Ambiental: atuar na medição inteligente e promover soluções de redução de impacto de carbono e consumo de recursos naturais (como água e energia) que possam ser revertidas em benefícios para as empresas e para a sociedade.

S(OCIAL) – Social: trabalhar por uma educação sem fronteiras no âmbito da tecnologia e contribuir para o desenvolvimento de ambientes saudáveis de trabalho, impulsionando a equidade em todos os seus níveis e o bem-estar a partir de ferramentas de gestão de pessoas.

G(OVERNANCE) – Governança: ofertar soluções de controle e análise de desempenho que reforcem a atuação em transparência, ética e privacidade de dados, gerando direcionamentos para ações ágeis e eficientes.



INTRODUÇÃO,
MENSAGENS DA
ADMINISTRAÇÃO
E DESTAQUES

QUEM SOMOS

COMO GERAMOS VALOR

CAPITAL
MANUFATURADO

CAPITAL
FINANCEIRO

CAPITAL
INTELLECTUAL

CAPITAL
HUMANO

CAPITAL
SOCIAL E DE
RELACIONAMENTO

CAPITAL
NATURAL

FUTURO

ANEXOS

CAPITAL MANUFATURADO

Contempla os objetos físicos manufaturados que estão disponíveis à organização para uso na produção de bens ou na prestação de serviços. Eles podem incluir prédios, equipamentos e infraestrutura (estradas, portos, pontes etc).

Em comparação com setores como a indústria, a construção ou o agronegócio, é de se imaginar que o setor de tecnologia conte com uma menor dependência de infraestrutura física. Isso não quer dizer que não estamos presentes fisicamente. Pelo contrário, para se fazer tecnologia, é preciso contar com uma infraestrutura que atenda às necessidades para que um sistema funcione. São os escritórios, com suas salas cheias de computadores e os processadores que estão dentro deles, além da conexão com a internet, que cumprem esse papel.

Em 2020, tivemos de nos adaptar do dia para a noite com as restrições impostas pela pandemia de Covid-19, com os computadores conectados de casa, em versões portáteis e as salas de reunião virtuais. Aos TOTVERS, oferecemos o apoio necessário com acesso remoto, internet e empréstimo de cadeiras para que eles continuassem desempenhando suas atividades a distância.

Com o avanço da vacinação, voltamos aos poucos, agora com uma nova realidade. O trabalho híbrido se mostrou eficiente, com maior flexibilidade e equilíbrio entre vida pessoal e profissional. Em 2022, aplicamos definitivamente esse modelo, nos reunindo e aproveitando os momentos de interação três vezes por semana nos escritórios, pois sabemos a importância dessas situações também é possível ter ideias, criar e inovar.

Em relação às unidades físicas, em 2022, a TOTVS investiu mais de R\$8 milhões em revisão das estruturas prediais em mais de 13 endereços espalhados pelo território nacional e mais cinco operações no exterior. Dessa forma, contamos com uma área corporativa de mais de 58.000m², com mais de oito mil estações de trabalho reestruturadas para uso rotativo por meio de um aplicativo que oferece maior mobilidade; três auditórios (localizados em São Paulo, Joinville e Belo Horizonte); mais de 260 salas de reuniões e mais de 9.000m² de áreas de convivência.



2.1. PLATAFORMA DE DISTRIBUIÇÃO

Nosso posicionamento como líder de mercado é resultado de uma estratégia de expansão que se reflete em nossa presença em todo o Brasil e no exterior, alcançando clientes em 41 países. Cerca de um terço das companhias ativas listadas na B3 (que possuem ações ordinárias e/ou preferenciais) são nossos clientes. Temos uma ampla capilaridade, com atuação por meio de filiais, canais e franquias exclusivas. Fomos pioneiros ao iniciar o trabalho com franqueados ainda na década de 1990, o que contribuiu para que pudéssemos atender aos negócios locais de forma a conhecer as suas reais demandas e prestar um serviço baseado na qualidade e na confiança.

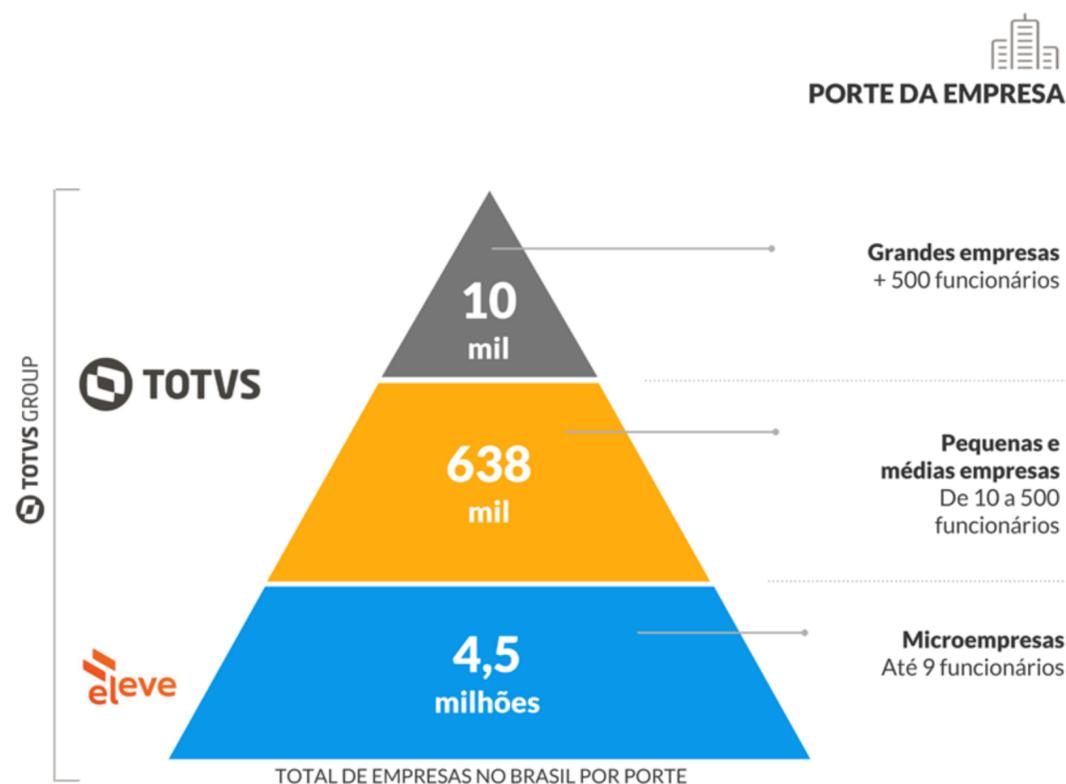
Além dos fatores relacionados a cada região, nossa plataforma de distribuição tem como fortalezas a capacidade de ser uma ferramenta que pode ser utilizada desde micro a grandes empresas. Para isso, otimizamos o atendimento de acordo com o tamanho delas para garantir a melhor implementação, ao melhor custo.

Em Gestão, dispomos de equipe especializada em cada indústria de atuação para suporte e consultoria às grandes empresas. Para as pequenas e médias, atendimento em cinco unidades próprias e 47 territórios franqueados. Com as microempresas, contamos com múltiplos canais por meio de parceiros, revendas e distribuidores em todo o país.

Nossos clientes também têm à disposição a TOTVS Store, canal digital para as aplicações em cloud.

Com a dimensão de *Business Performance*, oferecemos a possibilidade de *cross-selling* com as soluções de Gestão, equipes especializadas em auxiliar no uso da tecnologia para impulsionar as vendas com uso de inteligência de dados, além de termos parceiros em marketing digital. Em *Techfin*, também levamos ao cliente a opção de *cross-selling* com equipe especializada e contamos com a solução de crédito da *Supplier*, empresa adquirida que faz a distribuição de crédito aos seus clientes por meio de nossos afiliados.

Presença local e digital, com base em um modelo de distribuição robusto com alta capilaridade



Fonte: IBGE 2018: Cadastro Central de Empresas, Tabela 992.

CANAIS DE DISTRIBUIÇÃO FÍSICOS & DIGITAIS

COMO NOS RELACIONAMOS COM OS NOSSOS CLIENTES



Gestão

Divisão Large Enterprise

- Equipe própria com pessoal qualificado e especializado por segmento, oferecendo serviço personalizado e suporte em consultoria

47 territórios franqueados e 4 filiais

- Territórios franqueados de acordo com o setor da economia. Conhecimento local para clientes SMB

Multicanal

- Modelo de distribuição com parceiros, baseado em abordagem multicanal que permite à TOTVS penetração incomparável em todas as regiões do Brasil



Techfin

Afiliações

- Distribuição de crédito por meio de afiliadas de nossos fornecedores

Franquias e filiais

- Especialistas em vendas totalmente integrados em franquias e filiais, ainda no início de nossa jornada e com grande espaço para crescimento

Venda Cruzada

- Soluções de venda cruzada por meio de clientes da Dimensão de Gestão



Biz Performance

Parceiros

- Ecossistema de parceiros vibrante em automação de marketing

Comércio Digital

- Especialistas em comércio digital e vendas *Omnichannel* totalmente integrados, presentes em franquias e filiais

PLG (Product-Led Growth)

- Up-sell* impulsionado por crescimento conduzido por produto



2.2. PORTFÓLIO DE SOLUÇÕES

Saiba mais sobre cada uma das nossas dimensões:

Gestão

Nossa porta de entrada para os clientes que buscam eficiência em seu dia a dia em processos, pessoas e produtividade. A dimensão de Gestão é hoje a principal fonte de receita da TOTVS, que vê na procura e no volume de vendas o potencial de mercado em crescer em 3,3 vezes. Isso porque aproximadamente 30% das contratações das soluções hoje são feitas por novas companhias, o que reforça a necessidade que as empresas brasileiras têm em se tornarem digitais para seu pleno desenvolvimento. Nossos números de 2022 mostram Receita Recorrente de R\$2,9 bilhões na dimensão, uma alta de 26,9% em relação ao ano anterior.

A TOTVS oferece soluções em mais de dez áreas para quem quer iniciar ou ampliar a digitalização da gestão do negócio, como *analytics*, assinatura eletrônica, ERP (*backoffice*), CRM, *e-commerce*, inteligência artificial, recorrência e Recursos Humanos. Contamos, ainda, com uma gama de soluções desenhadas especialmente para microempresas (TOTVS eleve).

Em relação ao RH, em 2022 demos ainda mais destaque para soluções na área de HRX (*Human Resources Experience*), que vão além da gestão do capital humano, melhorando a experiência dos colaboradores a partir do uso da inovação em avaliações de clima, desempenho e engajamento.

Techfin

A experiência de acompanhar de perto a jornada de nossos clientes PMEs nos trouxe *insights* importantes para construir uma dimensão inovadora em uma dor que era similar a todos eles: a dificuldade na oferta de crédito.

Quando pensamos em uma solução para digitalizar a gestão de caixa e os pagamentos, pensamos em ir além. Assim, foi possível combinar nossa *expertise* em *big data* e Inteligência Artificial para levar a eles uma plataforma financeira que garanta uma avaliação de risco que tenha com base informações atualizadas de seus negócios, resultando em taxas mais baixas e na expansão do crédito.

Iniciamos a oferta de serviços financeiros a partir da compra da Supplier, em 2019, que já mostrou desde o começo como essa demanda era real. Em seguida, em 2020, fizemos uma parceria com a Credits para a oferta de empréstimos consignados sem risco de crédito. E foi em 2022 que anunciamos a *joint venture* com o Itaú, visando ampliar e democratizar o acesso de nossos clientes a mais produtos financeiros, simplificando a relação financeira do mercado B2B. Projetamos uma capacidade de crescimento da dimensão em 2,5 vezes. Os resultados da Receita de *Techfin* Líquida de Funding em 2022 alcançaram R\$247,1 milhões, um avanço de 25% em comparação a 2021.

Business Performance

Sabemos que depois de uma venda é preciso fidelizar o cliente para que ele volte e, pensando em como impulsionar essa vertical, desenvolvemos a dimensão de *Business Performance*. Iniciamos nossa atuação com parcerias com a VTEX, que lançou a oferta completa; a Moddo, uma plataforma *omnichannel* para PMEs; e com a aquisição da Tail, de marketing *analytics*, para complementar as soluções.

Se antes ir para o digital era uma opção, durante a pandemia de Covid-19, os pequenos e médios negócios tiveram de se adaptar, descobrindo diversas possibilidades de crescer as vendas a partir do conhecimento de seus clientes e de canais assertivos. É um mercado novo e que, para nós, ainda pode crescer em até 11,5 vezes.

Com a chegada da RD Station em 2021, tivemos mais uma oportunidade de ampliar nossa presença e promover uma mudança no entendimento de como melhorar a experiência e se tornar relevante a partir do uso e análise de dados e informações para a geração de leads. Em 2022, a dimensão de *Business Performance* registrou receita recorrente de R\$312 mi, um crescimento de 32% em relação ao ano anterior, muito impulsionado pela Black Friday no 4º trimestre. Tudo isso prova que, hoje, ser digital está na alma dos negócios de sucesso.

INTRODUÇÃO,
MENSAGENS DA
ADMINISTRAÇÃO
E DESTAQUES

QUEM SOMOS

COMO GERAMOS VALOR

CAPITAL
MANUFATURADO

CAPITAL
FINANCEIRO

CAPITAL
INTELLECTUAL

CAPITAL
HUMANO

CAPITAL
SOCIAL E DE
RELACIONAMENTO

CAPITAL
NATURAL

FUTURO

ANEXOS



INTRODUÇÃO,
MENSAGENS DA
ADMINISTRAÇÃO
E DESTAQUES

QUEM SOMOS

COMO GERAMOS VALOR

CAPITAL
MANUFATURADO

CAPITAL
FINANCEIRO

CAPITAL
INTELLECTUAL

CAPITAL
HUMANO

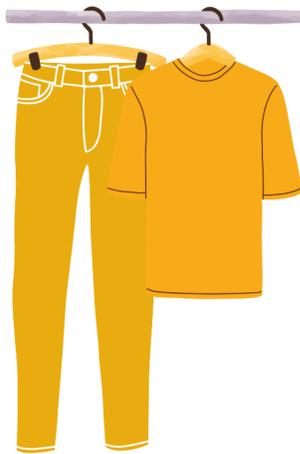
CAPITAL
SOCIAL E DE
RELACIONAMENTO

CAPITAL
NATURAL

FUTURO

ANEXOS

As 3 Dimensões na prática



Uma pequena loja de roupas multimarcas em Juiz de Fora (MG) contratou via franqueado da cidade a solução de gestão de Varejo TOTVS para controle de estoque de seus fornecedores. Inaugurada em 2018, a loja já possuía uma boa quantidade de clientes e passou a vender online para clientes de todo o Brasil durante a pandemia.



Com o sucesso das vendas, houve a entrada de novas marcas e produtos. Também começou a ser analisada a possibilidade de inaugurar um segundo PDV físico, em um shopping da capital Belo Horizonte, mas faltava a garantia do crédito com o banco. Para isso, foi apresentada a dimensão Techfin, que contribuiu para a concessão de crédito na compra de produtos com novos fornecedores e, a partir dos dados atualizados de faturamento e gestão, o financiamento foi aprovado.



Agora com as duas unidades físicas e um canal digital estruturado, a loja passou a atuar com campanhas de marketing digital, criando identidade e começando a desenvolver suas próprias coleções a partir do feedback de clientes. Os investimentos foram assertivos e o retorno financeiro contribuiu para o crescimento do negócio e a contratação de novos funcionários, assim como de uma nova solução de gestão de RH.



2.3. SEGMENTOS DE ATUAÇÃO

Presentes do ERP ao segmentado: a trajetória com nossos clientes mostrou a necessidade de um Brasil mais digitalizado no que diz respeito ao que nos move como país: a economia. Para isso, além de oferecer um software de gestão ERP que atua nos processos comuns de toda empresa, desenvolvemos e firmamos parcerias por soluções verticais completas, entregando mais eficiência e resultados em 12 segmentos econômicos: agro, construção, distribuição, educação, financeira, serviços, hospitalidade, jurídico, logística, manufatura, serviços, saúde e varejo.



INTRODUÇÃO,
MENSAGENS DA
ADMINISTRAÇÃO
E DESTAQUES

QUEM SOMOS

COMO GERAMOS VALOR

CAPITAL
MANUFATURADO

CAPITAL
FINANCEIRO

CAPITAL
INTELLECTUAL

CAPITAL
HUMANO

CAPITAL
SOCIAL E DE
RELACIONAMENTO

CAPITAL
NATURAL

FUTURO

ANEXOS

CAPITAL FINANCEIRO

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

3.1. GESTÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA [GRI 2-6, 201-1] [ODS 9, 10, 12, 17]

Em 2022, continuamos avançando em nossos resultados financeiros e operacionais. Apesar de a pandemia de Covid-19 ter arrefecido com o avanço da vacinação no país e a retomada gradual das atividades de forma presencial, o contexto político-econômico nacional e internacional foi desafiador. A guerra entre Rússia e Ucrânia refletiu diretamente no aumento da inflação em diversos países ao longo de todo o ano, inclusive nos mais desenvolvidos, com a consequente reação dos bancos centrais subindo as taxas de juros, buscando conter o aumento generalizado dos preços.

Ainda no âmbito internacional, alguns temas passaram a ser mais relevantes no posicionamento das empresas e a nortear expectativas de longo prazo para o mercado, com destaque para: pautas pacifistas, dado o cenário de guerra no Leste Europeu; discussões sobre mudanças climáticas e agendas de tema ambiental; enfrentamento do aumento da desigualdade social gerado pela pandemia; e a transformação digital e digitalização das economias.

Em relação ao nosso modelo de negócio, todo o contexto de 2022 demonstra, mais uma vez, a

assertividade do nosso direcionamento de atuação e a resiliência, confiabilidade e sustentabilidade de nossas diretrizes estratégicas. Estamos acompanhando o avanço da digitalização da economia e as transformações na relação entre empresas e seus clientes, assim como a mudança no comportamento e hábitos de consumo da população. Nesse sentido, somos protagonistas, apoiando nossos clientes – e indiretamente a economia nacional – com soluções e conhecimento em direção à transformação digital.

Dessa forma, tivemos resultados consistentes em nossa atuação recorrente e concretizamos novos negócios em plataformas de gestão empresarial, soluções de RH e soluções verticais em nossos segmentos de atuação. Esse resultado é consequência de mais um ano de crescimento da nossa estratégia de 3 Dimensões.

A dimensão Gestão, responsável pela maior parcela dos nossos resultados financeiros, ainda mostra espaço de crescimento. É constante a procura por soluções SaaS (*Software as a Service*) e, para atender novos mercados e aprimorar nossas soluções, trabalhamos na ampliação de portfólio e adquirimos seis empresas.



Na dimensão *Techfin*, as perspectivas são positivas, uma vez que a Superintendência Geral do CADE (Conselho Administrativo de Defesa Econômica) e Banco Central (BACEN) aprovaram, sem restrições, a *joint venture* entre a TOTVS e o Itaú.

Em *Business Performance*, também tivemos avanços importantes. A RD Station, com a aquisição da Tallos, dá um grande passo em *conversational commerce* e abre caminho para desenvolvermos mais produtos em CX (*customer experience*), com um grande potencial a partir da inteligência de dados.

Nossa eficiência operacional, apoiada pela excelência de nosso time, por processos estruturados de gestão de riscos e de disciplina na gestão de custos, além da inovação em nosso portfólio de produtos e serviços, é a base para a obtenção de resultados consistentes.

Na gestão financeira e operacional, consolidamos uma alta capacidade de geração de caixa e contamos com uma posição de forte liquidez. Nosso nível de endividamento é totalmente apropriado para uma empresa com o nosso perfil econômico-financeiro, sem alavancagem.

Para reforçar a nossa posição de caixa, em setembro de 2022, realizamos nossa quarta emissão de debêntures simples, não conversíveis em ações, no valor de R\$1,5 bilhão. Essas debêntures vencerão em 12 de setembro de 2027 e poderão ser resgatadas antecipadamente, a exclusivo critério da empresa. Dessa maneira, buscamos otimizar o custo financeiro e alongar o perfil de endividamento bruto, mantendo uma posição sólida de caixa, tendo em vista que os recursos líquidos obtidos com a emissão serão utilizados, integral e exclusivamente, para o resgate antecipado da totalidade das debêntures da terceira emissão da TOTVS.

3.2. RESULTADOS FINANCEIROS

Principais indicadores de desempenho financeiro [GRI 201-1] [ODS 4, 8, 9, 10, 12, 17]

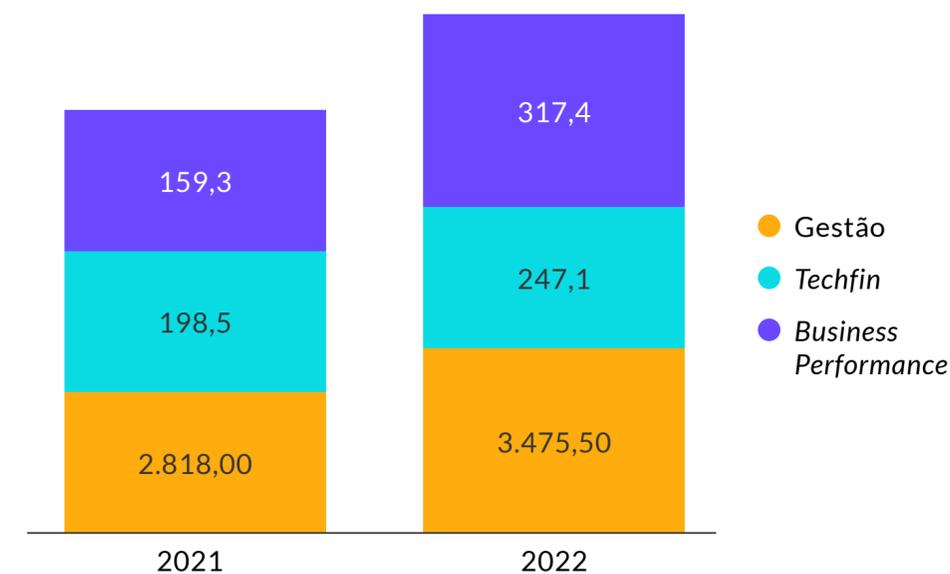
	2020	2021	2022	Varição 2021 vs 2022
Receita Líquida GAAP	2.596.077	2.977.312	3.792.932	27,39%
Receita Recorrente Consolidada	1.954.093	2.470.919	3.255.568	31,76%
EBITDA Ajustado	589.716	789.023	959.556	21,61%
Margem EBITDA Ajustada (em %)	22,70%	24,80%	23,80%	-100 pb

Destaques do ano

Os resultados financeiros da TOTVS em 2022 refletem o nosso compromisso em desenvolver o que há de melhor em inovação para os desafios das empresas. Como a maior empresa de soluções para a gestão de negócios do Brasil, registramos como destaque no período Receita Líquida de R\$3,79 bilhões, um crescimento de 27,39% em comparação com o ano de 2021.

Nossa atuação em 3 Dimensões segue impulsionando a Receita Líquida: SaaS Gestão, *Business Performance* e *Techfin* foram responsáveis por 57% do crescimento em 2022.

Receita Líquida (em R\$ MM)





Em 2022, o EBITDA Ajustado foi de R\$959,55 milhões, o que corresponde a um crescimento de 21,61% em relação ao ano anterior. A Margem EBITDA Ajustada ficou em 23,80% sobre a Receita Líquida de *funding*. Já o Lucro Líquido Consolidado foi de R\$510,22 milhões, um resultado 36,43% superior ao de 2021.

Receita Líquida

Atingimos valor de R\$3,79 bilhões em Receita Líquida com os seguintes destaques:

- A Receita Líquida em Gestão representou R\$3,4 bilhões no ano, um valor 23,3% maior no comparativo com o ano anterior.
- Desse total, R\$2,9 bilhões são referentes à Receita Recorrente de Gestão, que subiu 26,9% em relação a 2021.
- Houve, ainda, um avanço na Receita de SaaS, que correspondeu a 41% do crescimento total da Companhia em 2022;
- Desde janeiro de 2022, a dimensão passou a incluir as adquiridas via M&A (Inovamind, Mobile2You, Gesplan, Vadu, Feedz e RBM).
- Em *Business Performance*, a TOTVS avançou 31,3% em comparação a 2021, fechando o ano com R\$317 milhões em Receita Líquida, com a Taxa de Renovação se mantendo no patamar de 97% ao longo de todo o ano.
- Já em *Techfin*, a Receita Líquida de Funding de 2022 subiu 24,5%, finalizando o ano com R\$247,1 milhões.

Receita Recorrente

A Receita Anual Recorrente (ARR) totalizou R\$4 bilhões, alta de 30,2% ante o ano anterior. A adição líquida orgânica foi de R\$849 milhões, 35% superior a 2021, impulsionada pela dimensão Gestão, responsável por 78% do volume de vendas – que engloba novos clientes e negócios *cross* e *up-sell* de clientes já ativos. A receita de *Cloud* também cresceu, com alta de 47% no período.

Dentro de Gestão, também foram fatores importantes para o crescimento a máxima histórica em NPS (*Net Promoter Score*), que traduz a satisfação de nossos clientes com os produtos; baixos níveis de *churn*; produtividade e eficiência da distribuição comercial; redução dos custos de manutenção de serviços (TCO) a partir do aprimoramento dos produtos, implementação remota e investimentos em centros de excelência pelo país; e o aumento do portfólio de soluções (como as de HRX, voltadas para uma experiência dos colaboradores cada vez mais digital e interativa).

Receita Não Recorrente

Em relação à Receita Não Recorrente, a redução de contratos é um movimento que vem sendo observado ao longo do ano. Esse processo já era esperado com os clientes fazendo a migração do modelo de aquisição de licenças para o modelo SaaS. Dessa forma, avançamos em 7,1% em relação ao ano anterior, com R\$540,2 milhões, ante R\$504,3 milhões em 2021.

Sobre a Receita Não Recorrente de Serviços, o crescimento foi de 6,9% no comparativo com o ano passado, fechando 2022 com um total de R\$313,6 milhões. Entre os fatores que explicam a redução, está a menor quantidade de dias úteis no último trimestre de 2022, que inclui a Copa do Mundo entre novembro e dezembro.

Margem EBITDA Ajustada

A Margem EBITDA Ajustada ficou em 23,80%, cem pontos base abaixo do ano anterior. Os fatores que levaram a esse valor foram a consolidação da RD Station, adquirida em 2021; a alta da Taxa Selic e seu impacto em *Techfin*; a Provisão para Perda Esperada de R\$9,6 milhões em *Techfin* decorrentes da Recuperação Judicial de um afiliado Supplier; e Contingências no valor de R\$8,1 milhões na dimensão Gestão.

A geração de Caixa Operacional do ano foi de R\$1,2 bilhão, uma alta de 71% e que representa 128% do EBITDA Ajustado.

Margem Bruta

A Margem Bruta de Gestão em 2022 ficou estável, no mesmo patamar de 2021, com 71,6%. Entre os motivos que resultaram na estabilidade estiveram, como fatores negativos, a redução de Receita de Serviço e efeitos de reajustes salariais decorrentes de acordos coletivos entre setembro e outubro. Em contrapartida, com a redução da Receita de Licença com parceiros de soluções, houve a diminuição proporcional do Custo de *Software* com nossos parceiros, contribuindo para manter a Margem.

Em *Business Performance*, a Margem Bruta ficou em 75,2%, reflexo dos investimentos feitos para otimização da estrutura de Cloud e da equipe de CX (*Customer Success*). Com isso, o crescimento foi de 220 pontos base em relação a 2021.

Para consultar as informações financeiras detalhadas de 2022, acesse o Release de Resultados em nossa página de [Relações com Investidores](#).

DVA [GRI 201-1, 3-3] [ODS 8]

Em 2022, a nossa distribuição de riqueza somou R\$3,25 bilhões. O valor, que é 37,84% acima do total distribuído no ano anterior, se deu da seguinte forma: 51,74% com colaboradores, 21,48% com governo, 16,11% com acionistas e 10,67% com juros e aluguéis.



INTRODUÇÃO,
MENSAGENS DA
ADMINISTRAÇÃO
E DESTAQUES

QUEM SOMOS

COMO GERAMOS VALOR

CAPITAL
MANUFATURADO

CAPITAL
FINANCEIRO

CAPITAL
INTELLECTUAL

CAPITAL
HUMANO

CAPITAL
SOCIAL E DE
RELACIONAMENTO

CAPITAL
NATURAL

FUTURO

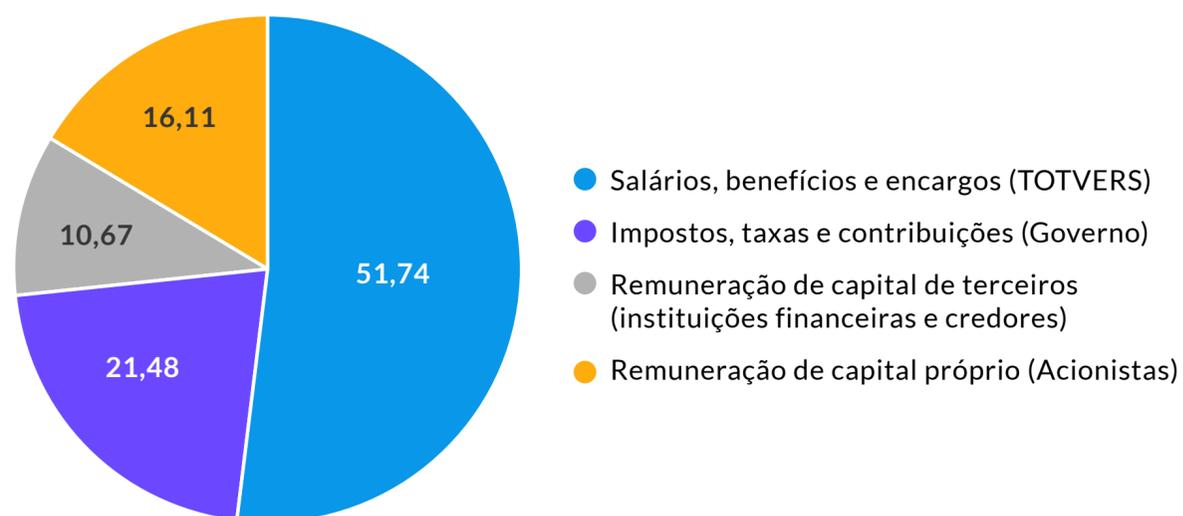
ANEXOS

Distribuição do Valor Adicionado (em R\$mil)⁽¹⁾

	2020	2021	2022	Varição 2021 vs 2022
Total DVA	1.921.181	2.356.052	3.247.486	37,84%
Salários, benefícios e encargos (TOTVERS)	1.106.293	1.310.587	1.680.291	28,21%
Impostos, taxas e contribuições (Governo)	458.841	523.915	697.441	33,12%
Remuneração de capital de terceiros (Instituições financeiras e credores)	61.088	147.513	346.453	134,86%
Remuneração de capital próprio (Acionistas)	294.959	374.037	523.301	39,91%

⁽¹⁾ 100% do grupo TOTVS S.A divulgado com data-base 31 de dezembro de 2022 (vide referência na nota explicativa 2.3 (pág. 57 e 58) nas Demonstrações Financeiras).

Distribuição de Valor Adicionado (em %)





INTRODUÇÃO,
MENSAGENS DA
ADMINISTRAÇÃO
E DESTAQUES

QUEM SOMOS

COMO GERAMOS VALOR

CAPITAL
MANUFATURADO

CAPITAL
FINANCEIRO

CAPITAL
INTELLECTUAL

CAPITAL
HUMANO

CAPITAL
SOCIAL E DE
RELACIONAMENTO

CAPITAL
NATURAL

FUTURO

ANEXOS

CAPITAL INTELLECTUAL

Diz respeito aos recursos intangíveis organizacionais baseados em conhecimento, como propriedade intelectual (patentes, direitos autorais, softwares, direitos e licenças) e “capital organizacional”, como conhecimento tácito, sistemas, procedimentos e protocolos.

4.1. CONHECIMENTO E INOVAÇÃO [GRI 2-28]

Ativo que traz a essência do trabalho da TOTVS, o capital intelectual diz respeito ao que nos move: os desafios que, como empresa, nos propomos a solucionar para que nossos clientes cresçam e se desenvolvam de forma sustentável.

Em 2022, investimos R\$709,8 milhões em projetos de pesquisa e desenvolvimento, um crescimento de 29,5% em relação a 2021, visando evoluir com nosso papel de empresa inovadora e seguindo os direcionamentos da área:

- Aprimoramento técnico de nossos *softwares*
- Aplicação de novas tecnologias e seus impactos
- Busca por novas metodologias de desenvolvimento
- Aperfeiçoamento de funcionalidade, acessibilidade e usabilidade dos produtos
- Criação de novos produtos com base em outros mercados a serem explorados
- Adoção de alternativas para a manutenção e proteção de produtos
- Avaliação e aplicação de novos modelos organizacionais
- Integração de plataformas de parceiros e/ou empresas adquiridas



Nossa estrutura de pesquisa e desenvolvimento está dividida da seguinte forma:



CENTROS DE P&D

- 8 unidades no Brasil
- 2 unidades no exterior (EUA e México)
- Atuação direcionada aos segmentos específicos
- Proximidade no desenvolvimento de produtos
- Equipes completas (produto e desenvolvimento, suporte, atendimento e relacionamento)



IDEXO*

- Braço de inovação aberta que conecta *startups* com a TOTVS
- Mais de 80 *startups* envolvidas nos 12 segmentos atendidos
- Ampliação do portfólio de ofertas e identificação de tendências
- Desenvolvimento de inovação, redução de custos e melhoria de processos
- Resultados para mais de 800 clientes e educação de mercado
- *Com o iDEXO, a TOTVS foi premiada duas vezes como empresa que mais faz inovação no Brasil

UX LABS

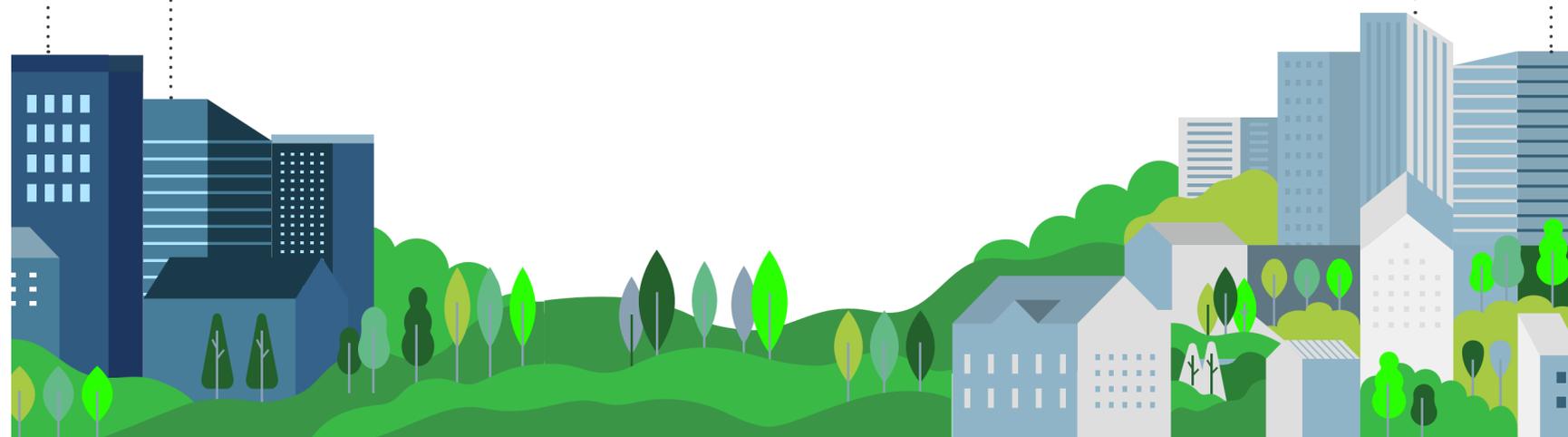


- Laboratório de Experiência do Usuário da TOTVS
 - Área de 200 m² localizada em São Paulo
- Espaço para identificarmos oportunidades de inovação e tendências de mercado
- Time de pesquisadores e designers que atuam com *design thinking*
- Trabalho em conjunto com clientes para conhecer e aperfeiçoar a experiência

TOTVS LABS EUA



- Localizado em Raleigh — Carolina do Norte
- Proximidade com o maior parque de pesquisa científica do país (*Research Triangle Park*)
- Atenção às tecnologias nas áreas de *Big Data, cloud, mobile* e *social media*
 - Busca de novos modelos de negócios e parcerias com *startups*
- Compartilhamento de conhecimento com unidades de negócios TOTVS



4.2. CERTIFICAÇÕES [GRI 2-28]

As certificações técnicas atestam a excelência da TOTVS, sendo também ferramentas que nos estimulam a buscar a melhoria contínua em nossa gestão de processos e controles:

- **TIER:** Avalia efetivamente a estrutura dos *data centers* em termos de exigências de negócios para disponibilidade de sistemas com base no desempenho ou no tempo de funcionamento esperado da infraestrutura do site. O *data center* da TOTVS possui a certificação TIER III.
- **Política da Qualidade TOTVS:** Norteia a qualidade de nossos softwares e serviços, visando a melhoria contínua de processos, satisfação de clientes e colaboradores.
- **ISO 9001:** Certificado de gestão da qualidade, que especifica o conjunto de requisitos que orientam as empresas em padronizações para atender aos clientes, buscar a melhoria contínua e assegurar a competitividade e a qualidade dos negócios.
- **ISO 27001:** Norma internacional de gestão de segurança da informação, descreve como colocar em prática um sistema de gestão de segurança da informação. A certificação foi concedida ao TOTVS Cloud e permite que dados confidenciais sejam protegidos, minimizando a probabilidade de serem acessados ou alterados indevidamente e que estejam disponíveis quando necessário a quem é de direito.
- **ISAE 3402:** Relatório formal utilizado por organizações prestadoras de serviços e elaborado por auditoria independente. Descreve o desenvolvimento, a implantação e a efetividade operacional dos controles da organização, garantindo a qualidade e o controle dos serviços prestados e mitigando riscos aos clientes.



INTRODUÇÃO,
MENSAGENS DA
ADMINISTRAÇÃO
E DESTAQUES

QUEM SOMOS

COMO GERAMOS VALOR

CAPITAL
MANUFATURADO

CAPITAL
FINANCEIRO

CAPITAL
INTELLECTUAL

CAPITAL
HUMANO

CAPITAL
SOCIAL E DE
RELACIONAMENTO

CAPITAL
NATURAL

FUTURO

ANEXOS

CAPITAL HUMANO

São as competências, habilidades e experiência das pessoas e suas motivações para inovar. Isso inclui o alinhamento e apoio ao quadro de governança, abordagem de gerenciamento de riscos e valores éticos; a capacidade de entender, desenvolver e implementar a estratégia de uma organização e a lealdade e a motivação para melhorar processos, bens e serviços, além da capacidade de dirigir, gerenciar e colaborar.

5.1. GESTÃO DE PESSOAS [ODS 8, 9, 12, 17]

O ano de 2022 foi marcado pela implementação definitiva de nosso modelo de trabalho híbrido. Com a flexibilização dos protocolos de Covid-19, retomamos gradativamente o trabalho presencial três vezes por semana e os outros dois no modelo remoto. Nossa decisão foi embasada em pesquisas, conversas e avaliações de desempenho, que mostraram que, mesmo diante do contexto da pandemia, não tivemos perda de produtividade.

Foi um período de reflexões sobre oportunidades que estão sendo abertas a partir da estratégia da TOTVS de atuar em 3 Dimensões. Estamos desenvolvendo novas visões, fazendo a integração de áreas e, mesmo em um setor tão específico e com diversas empresas tendo dificuldade em contratação ou até demitindo funcionários, fizemos o inverso: mantivemos nossas admissões e miramos na porta de entrada e no desenvolvimento de novos talentos. Temos como missão oferecer uma gestão ágil e simples, que entregue valor,

comprometimento das lideranças e resultados que impactam também as metas da empresa.

Nosso olhar para a gestão de pessoas visa buscar continuamente o desenvolvimento, o treinamento e oportunidades para que todas cresçam, dentro de um ambiente de trabalho saudável e guiado pela ética. Para fins de avaliação do modelo de trabalho, aplicamos semestralmente uma pesquisa de engajamento que avalia a satisfação dos TOTVERS com base nas métricas de e-NPS (*Employee Net Promoter Score*).

Somos empreendedores por natureza e temos as boas práticas sociais de forma transversal, por meio dos gestores de RH e do Grupo de Trabalho de ESG, que implementa e mede o impacto de ações como diversidade e oportunidades, via IOS (Instituto da Oportunidade Social), mantido pela TOTVS. Essa característica nos fez ser incluída no índice GPTW (*Great Place to Work*) da B3, que reconhece empresas focadas em práticas da Agenda ESG.



Público interno [GRI 2-7, 2-8]

Encerramos o ano de 2022 com 10.208 TOTVERS, que fazem o nosso dia a dia e crescem conosco. Esse número não inclui estatutários, estagiários, aprendizes e conselheiros. A maior parte dos colaboradores está concentrada no Brasil, principalmente na região Sudeste. Também contamos com TOTVERS em outros países da América Latina (Argentina, Chile, México e Colômbia), na Europa e nos EUA, em unidades que são consideradas operacionais no mercado internacional.

Número total de colaboradores por país ou região⁽¹⁾ [GRI 2-7]

Localidade	2020	2021	2022
Brasil	7.612	8.745	9.916
Demais países latinos	239	265	278
EUA	11	7	5
Europa	4	4	9

⁽¹⁾ Não foram considerados os estatutários, estagiários, aprendizes e conselheiros.

Total de colaboradores por gênero e tipo de trabalho⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾ [GRI 2-7]

Localidade	2020			2021			2022		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Tempo indeterminado	5.219	2.647	7.866	5.771	3.250	9.021	6.416	3.792	10.208

⁽¹⁾ Todas as empresas adquiridas foram consideradas.

⁽²⁾ Não foram considerados os estatutários, estagiários, aprendizes e conselheiros.

⁽³⁾ A TOTVS não possui contrato por tempo determinado.

Número de colaboradores por gênero e tipo de emprego⁽¹⁾⁽²⁾ [GRI 2-7]

	2020			2021			2022		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Jornada integral	5.206	2.631	7.837	5.757	3.235	8.992	6.404	3.777	10.181
Meio-período	13	16	29	14	15	29	12	15	27
Total	5.219	2.647	7.866	5.771	3.250	9.021	6.416	3.792	10.208

⁽¹⁾ Todas as empresas adquiridas foram consideradas.

⁽²⁾ Não foram considerados os estatutários, estagiários, aprendizes e conselheiros.



Presença de mercado

Incentivamos a contratação de profissionais oriundos das comunidades adjacentes às nossas operações. No entanto, não há um procedimento formalizado que dê preferência para a contratação de líderes, para a Alta Administração, que sejam provenientes das comunidades locais.

Número de colaboradores por gênero e região ⁽¹⁾⁽²⁾

	2020		2021			2022	
	RR*	RR*	RR*	Homens	Mulheres		
Região Sul	21,1%	25,22%	24,55%	1.447	1.059		
Região Sudeste	72,4%	66,27%	67,01%	4.390	2.450		
Região Centro-Oeste	4,5%	3,76%	3,16%	217	106		
Região Nordeste	1,6%	1,56%	2,41%	168	78		
Região Norte	0,2%	0,13%	0,01%	1	-		
Mercado Internacional	-	3,06%	2,86%	193	99		
Total por gênero	100%	100%	100%	6.416	3.792		
Total de colaboradores	7.866	9.021		10.208			

⁽¹⁾ Todas as empresas adquiridas foram consideradas.

⁽²⁾ Não foram considerados os estatutários, estagiários, aprendizes e conselheiros.

*RR = Representatividade por região.

Em nossas operações, contamos com 226 profissionais terceirizados, responsáveis por atividades complementares para o funcionamento de nossas unidades, como segurança e limpeza.

Número de colaboradores terceiros⁽¹⁾ [GRI 2-8]

ATIVIDADE	2022
Segurança, limpeza e recepção	166
Outras atividades	60
Total	226

⁽¹⁾Foram consideradas todas as unidades nacionais incluindo as adquiridas Tail, RD Station e Supplier.

Rotatividade [GRI 401-1, 3-3][ODS 5, 8]

Rotatividade e contratações por gênero [GRI 401-1][ODS 5, 8] ⁽¹⁾⁽²⁾

	2020		2021		2022	
	Taxa de Rotatividade	Taxa de Rotatividade	Taxa de Rotatividade	Contratações		
Masculino	11,50%	17,69%	13,30%	1.498		
Feminino	5,04%	9,15%	8,80%	1.057		
Total	16,54%	26,84%	22,10%	2.555		

⁽¹⁾ Todas as empresas adquiridas foram consideradas.

⁽²⁾ Não foram considerados os estatutários, estagiários, aprendizes e conselheiros.



INTRODUÇÃO,
MENSAGENS DA
ADMINISTRAÇÃO
E DESTAQUES

QUEM SOMOS

COMO GERAMOS VALOR

CAPITAL
MANUFATURADO

CAPITAL
FINANCEIRO

CAPITAL
INTELLECTUAL

CAPITAL
HUMANO

CAPITAL
SOCIAL E DE
RELACIONAMENTO

CAPITAL
NATURAL

FUTURO

ANEXOS

Rotatividade e contratações por faixa-etária [GRI 401-1] ⁽¹⁾⁽²⁾

	2020		2021		2022	
	Taxa de Rotatividade	Taxa de Rotatividade	Taxa de Rotatividade	Taxa de Rotatividade	Contratações	Contratações
Abaixo de 30 anos	6,06%	10,79%	8,71%	1.085		
Entre 31 e 50 anos	9,64%	15,11%	12,65%	1.389		
Acima de 50 anos	0,85%	0,93%	0,74%	81		

⁽¹⁾ Todas as empresas adquiridas foram consideradas.

⁽²⁾ Não foram considerados os estatutários, estagiários, aprendizes e conselheiros.

Rotatividade e contratações por região [GRI 401-1] ⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾

	2020		2021		2022	
	Taxa de Rotatividade	Taxa de Rotatividade	Taxa de Rotatividade	Taxa de Rotatividade	Contratações	Contratações
Região Sul	3,12%	7,52%	5,10%	532		
Região Sudeste	12%	17,29%	14,86%	1.776		
Região Centro-Oeste	0,62%	0,75%	0,54%	47		
Região Nordeste	0,19%	0,45%	0,82%	109		
Região Norte	0,11%	0,08%	0,02%	-		
Mercado Internacional	0,50%	0,74%	0,62%	63		

⁽¹⁾ Todas as empresas adquiridas foram consideradas.

⁽²⁾ Não foram considerados os estatutários, estagiários, aprendizes e conselheiros.

⁽³⁾ Não considera EUA e Europa.

Os TOTVERS carregam na veia nossa cultura, que também se desenvolveu ao longo de 40 anos de empresa e que é o centro da nossa estratégia, acompanhada de direcionadores que complementam as dimensões pelas quais atuamos e a nossa jornada para nos tornarmos o *trusted advisor* dos nossos clientes



NOSSA EVOLUÇÃO CULTURAL [GRI 2-29, 3-3]

A cultura da TOTVS transmite a essência de quem somos e de como agimos no nosso dia a dia. Para atuarmos de forma cada vez mais integrada com as nossas 3 Dimensões, em 2022, revisitamos nossos direcionamentos de cultura e unimos o que nos trouxe até aqui com as atitudes que nos levarão adiante para alavancar nossos negócios.

Nossos novos direcionadores foram construídos levando em consideração o contexto interno de integração das 3 Dimensões e o contexto externo pós-pandemia com as mudanças nas relações de trabalho. Assim, pudemos ter ainda mais clareza sobre o caminho que devemos percorrer nos próximos anos.

Dessa forma, chegamos aos seguintes direcionadores:

- Valorizamos gente boa que é boa gente
- Somos movidos por resultados
- Investimos na tecnologia que viabiliza
- Construimos relações de longo prazo com nossos clientes
- Quando colaboramos somos mais fortes

Cada um deles conta com alguns descritivos, para que cada TOTVER possa se reconhecer neles. Os direcionadores são guias para as ações de cada um dentro da empresa e é por meio deles que garantimos nossos objetivos estratégicos.



Pesquisa de engajamento [GRI 2-29]

Nossa pesquisa interna ‘Fala, gente boa!’ busca entender o nível de satisfação e engajamento dos TOTVERS em remuneração, trabalho híbrido, benefícios, liderança, diversidade e cultura. Fazemos análises quantitativas e qualitativas, com questões afirmativas e de múltipla escolha, além de medir o e-NPS (*Employee Net Promoter Score*), método que permite às empresas medir o nível de lealdade dos seus colaboradores) e o NPS (*Net Promoter Score*).

A partir da análise dos resultados, criamos planos de ação e iniciativas para tornar a TOTVS uma empresa cada vez melhor. As ações implementadas a partir da pesquisa levam um selo “Fala, gente boa!”, que ajudam os TOTVERS na identificação das iniciativas.

Desde 2019, a pesquisa é realizada duas vezes por ano, abrangendo todos os TOTVERS admitidos até três meses antes da sua aplicação. Em 2022, a aplicação da pesquisa completa, que tem em média 40 questões, aconteceu em junho. Em dezembro, foi aplicada a pesquisa pulso, com apenas 11 questões de temas que foram constantemente trabalhados no último semestre dentro da Companhia. Os resultados mostram que continuamos no caminho certo:

- Tivemos a participação de 83,5% do nosso público interno, o equivalente a mais de 6.500 TOTVERS;
- O nosso e-NPS foi de 70 pontos, reforçando o ambiente leve, saudável e divertido para se trabalhar;
- 85,3% dos TOTVERS acreditam que quando o tema é ‘Alinhamento com Propósito’, estamos no caminho certo, disseminando informações e alinhando temas que nos dão clareza de onde estamos e aonde queremos chegar;

- No último ano, tivemos a mudança do nosso modelo de trabalho para algumas áreas, impactando diretamente o *life balance* dos nossos TOTVERS, o que resultou no índice de 86%;
- A satisfação também se reflete quando falamos sobre a TOTVS ser um lugar saudável para se trabalhar, com um índice de 83,8%;
- E o nosso trabalho colaborativo também foi avaliado de forma positiva, com 92,4% dos TOTVERS concordando e apoiando esse compromisso!

5.2. ATRAÇÃO E SELEÇÃO

A TOTVS é uma empresa B2B e, mesmo assim, conta com o reconhecimento do mercado de trabalho por nossa atuação inovadora, além de oportunidades de crescimento e carreira que oferecemos. Esses foram *feedbacks* importantes vindos de uma pesquisa interna feita e que contribuíram para os próximos direcionamentos do trabalho de *employer branding*, em uma iniciativa que vem sendo colocada em prática desde 2020.

Investimos em programas de entrada para que os novos TOTVERS possam estar capacitados no que eles buscam para suas carreiras em sintonia com a atuação da nossa empresa, bem como participamos ativamente de ações de desenvolvimento de jornada.

Nossa estratégia na área de atração e seleção segue ativa e conta com uma comunicação no LinkedIn que apresenta os TOTVERS e o papel que desempenham na nossa empresa, além de aproximação com universidades para mostrar a visão de oportunidade que oferecemos aos jovens talentos que desejam ingressar no mundo da tecnologia e da inovação.



A TOTVS segue intensificando os seus trabalhos de fortalecimento da marca empregadora, ampliando sua capacidade de atrair e reter os melhores no setor de tecnologia, um dos mais competitivos da economia e intensivo em mão de obra altamente especializada e de alto valor agregado.

Nossos processos de atração e seleção são regidos pelas premissas de postura ética e de respeito aos profissionais e incluem ações voltadas ao relacionamento com o mercado, programas de formação, processos de recrutamento interno e externo, além de projetos de atração para públicos específicos, respeitando e valorizando a diversidade e a inclusão entre os TOTVERS.

5.3. REMUNERAÇÃO E BENEFÍCIOS [GRI 2-20, 401-2, 401-3, 405-2, 3-3] [ODS 5, 8, 17] [PACTO GLOBAL 1, 6]

Na TOTVS, o modelo de remuneração inclui remuneração fixa, remuneração variável de curto e longo prazos e benefícios. Esse conjunto tem como objetivo contribuir com o equilíbrio interno e externo da administração salarial, reconhecer o desempenho dos TOTVERS e garantir a atração, o engajamento e a retenção de talentos de acordo com a competitividade do mercado.

Em 2022, evoluímos nossa estratégia de gestão de dados de pessoas (*People Analytics*) na TOTVS, com a elaboração, divulgação e disponibilização de mais 17 *dashboards* de gestão de pessoas às lideranças da Companhia, possibilitando que eles tenham todas as informações disponíveis para servir como base no seu processo de tomada de decisão.

Promovemos em 2022 a 1ª edição da Jornada de Benefícios, uma ação para que todos os TOTVERS conhecessem os benefícios que oferecemos. Tivemos mais de 11 mil participações ao longo de uma semana. Também contamos com um workshop de remuneração para mais de 111 gestores, entre gerentes e gerentes executivos, treinando-os sobre nossas políticas de remuneração. Outra ação de destaque no ano foi a campanha de vacinação contra a gripe, que contou com a adesão de mais de 5,5 mil TOTVERS e seus familiares.

Remuneração [GRI 2-19, 2-20]

Nossa estratégia de remuneração é definida a partir de pesquisas salariais e estudos específicos com o apoio de consultorias independentes especializadas no Brasil e no exterior, considerando a senioridade e as competências para cada nível de carreira. A composição da remuneração respeita os critérios de meritocracia e as legislações trabalhistas aplicáveis, com o objetivo de estimular a competitividade e a adoção das melhores práticas de mercado.

No caso da Diretoria e demais níveis de carreira elegíveis, a remuneração global é proposta pela própria Administração e aprovada anualmente na Assembleia Geral de Acionistas. A parcela de remuneração variável está atrelada aos resultados financeiros da Companhia e ao cumprimento de metas corporativas e individuais que estabelecemos, conforme detalhamento a seguir.

Adicionalmente, adotamos a prática de Incentivo de Longo Prazo (ILP), que proporciona o direito de receber ações da Companhia, tornando-os sócios, como forma de reforçar o compromisso de longo prazo com a TOTVS e a sustentabilidade do negócio. O programa, que foi atualizado em 2022 com o intuito de evoluir no

RECONHECIMENTOS EM PROGRAMAS DE ESTÁGIO

No início de 2023, fomos duplamente reconhecidos por nosso programa de estágio. Conquistamos o primeiro lugar na premiação *Best Internship Experiences*, da *First Job*, de melhores empresas para se estagiar no Brasil. O estudo avaliou critérios como aprendizagem, experiências e infraestrutura.

Já a plataforma *Wall Job* nos concedeu o selo Empresa Amiga do Estagiário, oferecido para as empresas que mais auxiliam o desenvolvimento dos colaboradores no início de carreira. Dentre as oportunidades ofertadas pela TOTVS estão mais de três mil horas de conteúdos direcionados para eles em nossa Universidade em Rede.

PRÊMIO NACIONAL DE QUALIDADE DE VIDA

As ações da TOTVS nas áreas de Benefícios e Qualidade de Vida foram reconhecidas no 24º Prêmio Nacional de Qualidade de Vida, da Associação Brasileira de Qualidade de Vida (ABQV). Conquistamos a Certificação de Boas Práticas do PNQV, pelo segundo ano consecutivo, que premia as empresas com práticas de excelência e resultados na melhoria da saúde.



INTRODUÇÃO,
MENSAGENS DA
ADMINISTRAÇÃO
E DESTAQUES

QUEM SOMOS

COMO GERAMOS VALOR

CAPITAL
MANUFATURADO

CAPITAL
FINANCEIRO

CAPITAL
INTELLECTUAL

CAPITAL
HUMANO

CAPITAL
SOCIAL E DE
RELACIONAMENTO

CAPITAL
NATURAL

FUTURO

ANEXOS



atendimento aos diferentes objetivos do público elegível, avalia também a performance relacionada à retenção de colaboradores, seguindo a metodologia 9 Box, que é realizada com todos os TOTVERS anualmente.

Temos ainda o 'ILP Destaque', iniciativa na qual colaboradores cujas performance e/ou realizações lhes permitem entrar nesse programa. Em 2022, nesse programa, tivemos a outorga de ações da TOTVS para mais de 249 TOTVERS considerados como talentos, sendo que destes, 191 receberam ações pela primeira vez, tornando-se novos acionistas da Companhia.

Para informações mais detalhadas sobre as nossas diretrizes e práticas de remuneração, consulte o item 10.3 do Formulário de Referência [aqui](#).

Relação entre remuneração e gênero

[GRI 202-1, 405-2] [ODS 5, 8, 17] [PACTO GLOBAL 1, 2, 6]

Em 2022, a diferença entre o salário mais baixo pago pela Companhia em relação ao salário mínimo local foi 25,83% maior para homens e 8,17% maior para mulheres, ou seja, R\$1.525,00 e R\$1.311,00, respectivamente. Utilizamos como referência para o cálculo o valor de R\$1.212,00 do salário mínimo no Brasil em 2022, sendo que vale ressaltar que alguns estados onde atuamos têm um valor de salário mínimo regional. O menor salário pago pela empresa considera todos os colaboradores, exceto estagiários e aprendizes.

Existem ainda diferenças salariais entre unidades, porém não há regras atualmente para diferenciar salários por indicadores de diversidade. Os salários atendem ao Modelo de Remuneração e Benefícios da Companhia, que é composto por remuneração fixa, variável e benefícios, considerando a senioridade e as competências para cada nível de carreira.

PROGRAMA	Objetivos	Resumo
ILP PERFORMANCE	<ul style="list-style-type: none"> Competitividade de mercado. Retenção de talentos (<i>pay for stay</i>). Desempenho (futuro) de médio/longo prazo (<i>pay for performance</i>), com base em objetivos coletivos. 	<ul style="list-style-type: none"> Elegíveis: Executivos da TOTVS. Prazo de carência: 3 anos. Periodicidade da outorga: anual. Tipo: performance <i>shares</i>.
ILP MASTER	<ul style="list-style-type: none"> “Blindar” os executivos críticos para o futuro da TOTVS - aqueles que vão levar a empresa para o “próximo patamar”. Foco em retenção, alinhamento com os acionistas (<i>pay for stay</i>). 	<ul style="list-style-type: none"> Elegíveis: Definido anualmente pelo Conselho de Administração. Prazo de carência: 5 anos. Periodicidade da outorga: anual. Tipo: ações restritas.
ILP DESTAQUES	<ul style="list-style-type: none"> Reconhecer talentos da TOTVS. Disseminação da cultura de dono. 	<ul style="list-style-type: none"> Elegíveis: não contemplados nos demais programas - 3% de destaques por área. Período de carência: 3 anos. Periodicidade da outorga: Anual. Tipo: Ações restritas.

Modelos de remuneração variável

	OBJETIVOS E MÉTRICAS
Remuneração variável comercial e de serviços	<ul style="list-style-type: none"> Metas quantitativas individuais mensais, trimestrais ou semestrais Estímulo à superação dos desafios de vendas e de entrega Empilhamento líquido recorrente: adição de ARR - <i>Churn</i>, com foco maior no recorrente SAAS
Incentivo de Curto Prazo - PLR e bônus	<ul style="list-style-type: none"> Modelo semestral com recuperação anual Nível empresa: gatilho em EBITDA + crescimento de Receita Recorrente e Transacional Nível área: visão Margem de Contribuição + crescimento de Receita Recorrente Nível indivíduo: Mapa estratégico + projetos específicos
Incentivo de Longo Prazo (ILP) - Remuneração baseada em ações	<ul style="list-style-type: none"> O plano busca reconhecer, engajar e reter os TOTVERS no longo prazo (3 anos), reforçando a cultura de meritocracia da TOTVS e valorizando aqueles que se destacam não apenas pela entrega, mas principalmente pela forma como agem diante dos desafios do dia a dia Calibrado por 9Box: Resultado (50%) e Competências + Potencial (50%)



Proporção entre o salário-base das mulheres em relação ao dos homens, por categoria funcional (%) ⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾ [GRI 405-2]

Categoria funcional	2020	2021	2022
Diretoria	-4%	-4%	-4%
Gerentes	-1%	-6%	-8%
Coordenadores	-11%	-13%	-11%
Especialistas	-7%	-8%	-10%
Analistas	-8%	-15%	-14%
Técnicos e assistentes	-8%	-11%	-10%
Estagiários	-	-	-

⁽¹⁾ Todas as adquiridas com exceção de Feedz, RBM e Vadu foram consideradas.

⁽²⁾ Não foram considerados os estatutários, estagiários, aprendizes e conselheiros.

⁽³⁾ Não foram considerados os colaboradores do mercado internacional.

Reconhecemos que, em 2022, houve uma diferença salarial entre os gêneros que varia de 4% a 14% nos diferentes cargos da TOTVS. As variações entre os salários das mulheres em comparação aos salários dos homens ocorrem em função da distribuição da remuneração dentro da estrutura da empresa, uma vez que a tabela salarial é única e não é definida por gênero. Apesar das variações salariais entre gêneros não serem intencionais, esse é um ponto de atenção para a Companhia.

Benefícios [GRI 401-2]

Oferecemos benefícios que possam propiciar melhor qualidade de vida aos nossos colaboradores. Eles seguem as práticas do mercado e também nossas estratégias de atração e retenção. Em 2022, foram disponibilizados:

- Plano de saúde, incluindo atendimento médico, laboratorial e hospitalar, disponível a todos os TOTVERS e seus dependentes diretos;
- Plano odontológico, disponível aos TOTVERS e dependentes diretos;

- Licença-maternidade de 180 dias e licença-paternidade de 40 dias, superior ao previsto por lei;
- Vale-refeição;
- Vale-transporte;
- Seguro de vida;
- Previdência Privada.

Ainda no ano de 2022, implantamos os planos de saúde e odontológico para estagiários e jovens aprendizes, reduzimos o percentual de desconto para os dependentes Bradesco e migramos o benefício de vale-refeição para a empresa Swile – que traz maior flexibilidade e liberdade de acesso para os TOTVERS por ser um benefício com a bandeira Mastercard, aceito por toda a rede de estabelecimentos ligados ao serviço de alimentação.

No caso da licença-paternidade, estendemos o período para 40 dias, com 20 dias adicionais ao que era oferecido anteriormente, sendo cinco dias de acordo com a CLT e 15 pelo Programa Empresa Cidadã. E mais, passamos a oferecer o vale-refeição durante as licenças-maternidade e paternidade de nossos TOTVERS.

Em comparação com 2021, registramos o crescimento da taxa de retenção de colaboradores após o término da licença, com 100% dos homens e 99,35% das mulheres, ante 97% e 98% no ano anterior. A retenção após 12 meses também subiu no gênero masculino, de 81% para 87% e teve queda entre as mulheres, de 86% para 84%, conforme indicam os dados apresentados na tabela a seguir.

Licença Parental [GRI 401-3, 3-3]

Retorno ao trabalho e taxas de retenção após licença- maternidade/paternidade, por gênero ⁽¹⁾⁽²⁾	Gênero	2020	2021	2022
Total de colaboradores em licença parental	Homens	159	170	182
	Mulheres	144	147	154
Total de colaboradores que retornaram de licença parental	Homens	159	165	182
	Mulheres	144	144	153
Total de colaboradores que retornaram ao trabalho depois do término da licença-maternidade/paternidade e continuaram empregados 12 meses após o seu regresso	Homens	131	137	158
	Mulheres	122	127	128
Taxa de retenção de colaboradores que retornaram ao trabalho após o término da licença (%)	Homens	100%	97%	100%
	Mulheres	100%	98%	99,35%
Taxa de retenção de colaboradores que retornaram ao trabalho após 12 meses (%)	Homens	82%	81%	87%
	Mulheres	85%	86%	84%

⁽¹⁾ Foram consideradas todas as empresas do Grupo TOTVS, exceto Gesplan, Feedz e RD Station.

⁽²⁾ As normas para adesão ao benefício foram divulgadas aos TOTVERS, sendo a solicitação realizada por meio de formulário próprio no Fluig, com a especificidade de prazos e regras estabelecidas na legislação e programa Empresa Cidadã.



INTRODUÇÃO,
MENSAGENS DA
ADMINISTRAÇÃO
E DESTAQUES

QUEM SOMOS

COMO GERAMOS VALOR

CAPITAL
MANUFATURADO

CAPITAL
FINANCEIRO

CAPITAL
INTELLECTUAL

CAPITAL
HUMANO

CAPITAL
SOCIAL E DE
RELACIONAMENTO

CAPITAL
NATURAL

FUTURO

ANEXOS

Planos de Previdência [GRI 201-3]

Os TOTVERS têm acesso a dois tipos de planos de Previdência:

VGBL (Vida Gerador de Benefício Livre): Indicado para quem faz a declaração do Imposto de Renda no modelo simplificado, pois não possui incentivo fiscal. A tributação incide apenas sobre os rendimentos no momento do resgate ou do recebimento de renda.

PGBL (Plano Gerador de Benefício Livre): Indicado para quem faz declaração de Imposto de Renda no modelo completo, pois tem incentivo fiscal até o limite de 12% da renda bruta tributável. A tributação incide sobre o valor total (contribuições + rendimentos) no momento do resgate ou do recebimento de renda.

A TOTVS não trabalha com um plano de benefício definido. As contribuições realizadas, em nome do participante, são sempre creditadas no plano PGBL.

Contribuição básica mensal com contrapartida de 100%:

GRUPO I: Presidente, vice-presidentes e diretores: contribuição de 2% a 5% do salário fixo bruto, definida pelo TOTVER (não incide sobre o 13º salário).

GRUPO II: Demais cargos: contribuição de 2% do salário fixo bruto, definida pelo TOTVER (não incide sobre o 13º salário).

Contribuição voluntária sem contrapartida da TOTVS:

Mensal: O TOTVER faz mensalmente a contribuição básica e pode fazer contribuições voluntárias de até 10% do seu salário-base bruto, respeitando o valor mínimo de R\$30,00.

Esporádica: O TOTVER faz mensalmente a contribuição básica e pode realizar aportes no valor mínimo de R\$50,00.





INTRODUÇÃO,
MENSAGENS DA
ADMINISTRAÇÃO
E DESTAQUES

QUEM SOMOS

COMO GERAMOS VALOR

CAPITAL
MANUFATURADO

CAPITAL
FINANCEIRO

CAPITAL
INTELLECTUAL

CAPITAL
HUMANO

CAPITAL
SOCIAL E DE
RELACIONAMENTO

CAPITAL
NATURAL

FUTURO

ANEXOS

AÇÕES DE ENGAJAMENTO

Em 2022, empreendemos uma série de iniciativas de reconhecimento e engajamento interno:

Semana das Mães: com o tema 'Mãe sem igual', tivemos a live 'Papo de mãe: afinal, o que querem as mulheres?', ministrada pela psicóloga Eliana Audi, que contemplou 145 participantes *online*. Tivemos também uma palestra sobre 'Dicas de organização para a independência financeira', ministrada por André Barretto, com 280 participantes *online*, além de aulas de yoga e funcional ministradas pelo Gympass, totalizando 117 participações virtuais. O time de Benefícios e Qualidade de Vida participou com a Feirinha com Fornecedores.

Dia da Toalha: em 25 de maio, comemoramos a cultura *geek* com o 'Dia da Toalha'. Os TOTVERS puderam publicar suas fotos e serem escolhidos na repostagem do Instagram da TOTVS. Também tivemos o concurso #DIADATOALHANATOTVS, em que os ganhadores levaram um ingresso para a *Comic Con 2022*, maior festival de cultura pop do mundo.

Festa Julina: o aquecimento para a festa foi no dia 22 de junho nas unidades TOTVS. Cada RH local preparou a sua ação de acordo com a particularidade das unidades. Ao todo, tivemos aproximadamente 1.300 TOTVERS participando do nosso arraial. A ação foi proposta com a finalidade de promover mais celebrações dentro da empresa.

Cartões de aniversário: desde julho, os envios foram programados por meio da plataforma de disparos *MailChimp* para serem enviados de maneira personalizada com o primeiro nome do TOTVER aniversariante. A iniciativa se deu com o objetivo de promover maior senso de pertencimento e orgulho ao colaborador e aumentar as celebrações dentro da empresa.

Dia dos Pais: em agosto, tivemos uma roda de conversa com o Instituto PDH (Papo de Homem), falando sobre 'Como as construções das masculinidades impactam as paternidades atuais'. Tivemos 609 participantes *online* e aproximadamente 50 TOTVERS no auditório, entre eles, TOTVERS que são pais em diferentes contextos. Além disso, fizemos ações de benefícios com algumas marcas.

2ª Copa de Futebol de Botão: ao longo do campeonato, que teve início em julho, 72 TOTVERS participaram de partidas de ida e volta em cada fase da disputa, mostrando que quando o assunto é futebol, seja ele de campo ou de botão, somos todos apaixonados pelo esporte! A final foi transmitida para todas as unidades e teve como grande campeão o gerente Executivo de V&D Everton Tavani Acosta Veiga, que venceu o gerente de Cloud Alexandre Picagli Gallo Lavrador nos pênaltis, depois de duas partidas com placares de 3X3.

Dia das Crianças: a comemoração aconteceu no dia 7 de outubro nas unidades TOTVS de São Paulo, Goiânia, Cianorte, Cascavel, Ribeirão Preto, Belo Horizonte, Caxias do Sul, Joinville, Porto Alegre, Assis e Recife e, no Rio de Janeiro, no dia 21 de outubro. A ação foi um sucesso, reunindo ao todo mais de 900 crianças. Além disso, a festa foi aberta a diversos graus de parentesco, promovendo assim uma aproximação da família com a empresa mesmo aos TOTVERS que não são pais e mães.

Copa do Mundo: tivemos troca de figurinhas na unidade Matriz, tanto presencial como em grupos *online*, com 11 unidades das filiais participando. Ao longo de toda a Copa do Mundo, nossos TOTVERS deram seus palpites em nosso bolão da TOTVS, com mais de quatro mil colocados no ranking. Além disso, mais de 60 fotos participaram do sorteio do kit de torcedor e, no dia do aquecimento da Copa do Mundo, foram mais de 1.300 fotos de TOTVERS em formato de figurinha.

Brinde especial de fim de ano: o ano de 2022 foi repleto de muito trabalho, crescimento e conquistas. E encerramos esse ciclo entre os TOTVERS em clima de celebração e com muita integração. No dia 15 de dezembro, aconteceu o brinde especial com os líderes e liderados, para comemorar os resultados e entregas de 2022.



5.4. GESTÃO DE TALENTOS

Contar com os melhores talentos em inovação é também saber oferecer desenvolvimento contínuo. Nosso olhar para a jornada de cada TOTVER é único e individualizado, pois possuímos um mapeamento da estrutura e de carreiras que fazem com que todos possam enxergar onde estão e quais caminhos podem percorrer.

Aprimoramos constantemente nossos programas de reconhecimento e de sucessão e enxergamos no novo momento da TOTVS em atuar em 3 Dimensões uma oportunidade de construir novas pontes de encareiramento, para gerar mais conexão entre as diversas áreas.

O TOTVER passa por um ciclo de performance que corresponde a uma avaliação 360°, que inclui gestor, pares, equipe e autoavaliação. Levamos em consideração a competência de cada indivíduo, a proximidade com a nossa cultura, os resultados e o potencial de cada um. Além disso, incentivamos os *feedbacks* contínuos e os espontâneos (que consistem no envio de um 'Valeu!' por meio de nossa plataforma *online*).

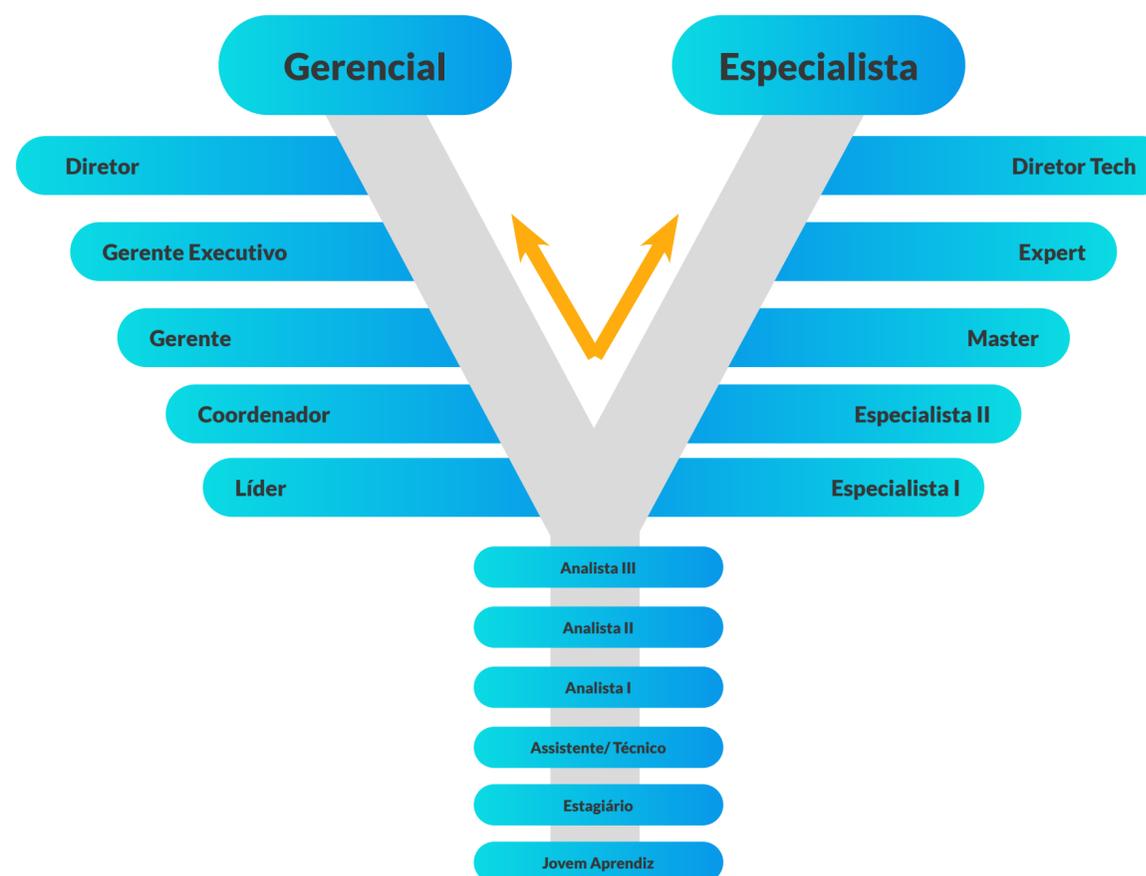
Isso acontece de forma conjunta inclusive na integração de equipes de empresas adquiridas. Sabemos da importância da chegada de uma nova cultura e que esse é o momento de dividirmos com os novos colaboradores a nossa essência, ao mesmo tempo que levamos em consideração fatores *flex*, como as diferenças regionais, e *free*, que são a cultura já existente dentro delas.

Trilhas de Carreira

Por meio do programa de Trilhas de Carreira, mapeamos as posições existentes em cada área de negócio da TOTVS. Em 2022, entregamos novas trilhas, chegando a um total de 14 e mais de 800 cargos.

Cada posição conta com a descrição de cargo, com missão, responsabilidades e requisitos. Também são apresentadas as competências específicas para cada área de negócio e o nível de maturidade da competência esperado para cada posição (régua de proficiência). Nossa abordagem em relação às carreiras considera

uma alavancagem em 'Y', o que significa que existem cargos de base (Aprendiz, Estagiário, Assistente/ Técnico, Analista I, Analista II e Analista III), que se desdobram em gestão de pessoas (Líder, Coordenador, Gerente, Gerente Executivo e Diretor) e em especialistas (Especialista I, Especialista II, Especialista Master, Especialista Expert e Diretor Tech). Com esse modelo, tornamos os níveis de carreira em gestão de pessoas e especialistas equivalentes em faixa de remuneração e grau de responsabilidade.





Programa de Sucessão

Todos os anos, fazemos o mapeamento do *pool* sucessório da alta liderança da TOTVS. Essa iniciativa nos dá a visão sobre a geração de *pipeline* de líderes para o preenchimento das posições de liderança da empresa.

Em 2022, mapeamos os possíveis sucessores para 142 posições: Gerentes Executivos, Diretores, Diretores Executivos, Vice-Presidentes e Presidente. Desses, identificamos a cobertura em 85% dos cargos. No caso de movimentações realizadas ao longo de 2022, 81% delas foram feitas a partir de sucessores previamente mapeados internamente ou por recrutamento externo.

Gestão de Metas

Nosso programa semestral tem como objetivo dar estrutura e visibilidade ao gerenciamento de indicadores estratégicos para o negócio, trazendo insumos para a tomada de decisão e colocando a cultura de resultados na prática.

O programa envolve a participação direta de colaboradores de cargos a partir de Gerentes/Especialistas Master, chegando até o CEO. Contratamos um pacote de metas que estejam alinhadas ao planejamento estratégico da TOTVS e os participantes desenvolvem as ações com suas equipes, para acompanhamento e execução das metas ao longo do semestre.

Em 2022, tivemos a participação de 532 TOTVERS elegíveis, com média de atingimento dos contratos de metas de 125%, alavancando os resultados da empresa.

Avaliação de performance [GRI 404-3] [ODS 8, 9]

A gestão de desempenho e desenvolvimento de carreira é de responsabilidade da área de Performance. A partir da avaliação, feita anualmente com os TOTVERS, temos a possibilidade de visualizar o potencial de nosso capital humano e traçar caminhos para o desenvolvimento de competências individuais e em equipe. Em 2022, 89% dos colaboradores foram avaliados, o que corresponde a 89% dos homens e 89% das mulheres.

Em 2022, fechamos o Ciclo de Performance com 99% de avaliações respondidas. Para a avaliação, utilizamos a metodologia 9 Box (Matriz Nine Box), que considera como parâmetros o desempenho, o potencial e as competências de cada um. Dessa forma, analisamos a relação entre as competências de um TOTVER, suas atribuições e metas e o resultado alcançado, promovendo também o

autoconhecimento dos colaboradores, para que possam aprimorar seu perfil profissional.

Dentro do Ciclo de Performance temos diálogos de *feedback* entre líder e liderado, alinhando pontos fortes e pontos de desenvolvimento. Com os *feedbacks*, ajudamos os TOTVERS na construção do plano de desenvolvimento individual (PDI), que é gerido por ele pela ferramenta *online*. Sensibilizamos esse processo aplicando o ‘emocionômetro’, como forma de registrar – tanto por parte do colaborador como por parte da liderança – a satisfação e o alinhamento entre eles.

É com base na performance que também desenvolvemos nossas ações de meritocracia. Entre as iniciativas que implementamos estão participações em programas de reconhecimento, ações salariais, promoções, observação e suporte para recuperação de performance e estratégia de saída.

Percentual do total de colaboradores que recebeu análise de desempenho e desenvolvimento de carreira (%)⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾ [GRI 404-3]

	2020		2021		2022	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Total de colaboradores	5.216	2.648	5.556	2.998	5.912	3.216
Colaboradores submetidos à análise de desempenho e desenvolvimento de carreira	4.724	2.372	5.137	2.714	5.238	2.848
% por gênero	91%	90%	92%	91%	89%	89%
% cargos de liderança	93%	91%	92%	88%	87%	84%
% outros cargos	90%	89%	93%	91%	89%	89%
Total	90%		92%		89%	

⁽¹⁾ As unidades consideradas incluem Brasil, Argentina, Colômbia, México, Chile, EUA e Portugal.

⁽²⁾ As unidades não consideradas são: Dimensa, Feedz, Gesplan, RJ Consultores, RD Station, Supplier e Tail, assim como as franquias.

⁽³⁾ Para a categoria funcional “liderança”, são considerados os níveis de carreira de: líderes, gerentes, gerentes executivos, diretores, vice-presidentes e presidente. Para “não líderes”, são considerados os níveis de carreira: aprendizes, estagiários, assistentes, técnicos, analistas e especialistas.



5.5. DESENVOLVIMENTO E CAPACITAÇÃO [GRI 404-1, 404-2] [ODS 4, 5, 8, 9, 10, 17]

Para nós, um resultado não deve ser alcançado simplesmente pelo resultado, mas sim por ter por trás dele as pessoas certas e dedicadas. O processo do desenvolvimento de habilidades e competências, sejam elas técnicas ou comportamentais, é uma construção que fazemos juntos, levando em consideração como extrair o que há de melhor em termos de potencial em cada TOTVER e contribuindo socialmente com a inclusão e capacitação de novos talentos.

Em 2022, estruturamos nossos esforços em dois pilares da Universidade TOTVS em Rede: Unidos e Desenvolvimento de Líderes. Contabilizamos 10.626 TOTVERS capacitados, com 336.510 horas de aprendizagem, uma média de 31,7 horas por pessoa. Esse total é 47% superior ao

ano de 2021 e o aumento tem como fatores a disponibilidade de novos conteúdos em nossa Universidade, além da retomada e ampliação de treinamentos presenciais.

Em relação ao perfil dos TOTVERS que se capacitaram ao longo do ano, os analistas foram os que mais consumiram conteúdos, com mais de 210 mil horas. Na sequência vieram os técnicos e assistentes (71 mil horas) e os especialistas (27 mil horas). Os dados reportados nas tabelas a seguir são geridos por meio de plataformas que nos possibilitam a extração de relatórios que contém todos os dados de capacitação dos nossos TOTVERS. Neste relatório, consideramos os colaboradores ativos e inativos em 2022 que tiveram 100% de finalização no treinamento inscrito.

Média de horas de capacitação por ano, por colaborador e gênero⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾ [GRI 2-4, 404-1]

	2020		2021		2022	
	Horas	Horas por colaborador	Horas	Horas por colaborador	Horas	Horas por colaborador
Geral	189.368	21,50	229.378	21,60	336.510	31,70
Homens	138.505	24,60	155.475	22,50	206.623	30,20
Mulheres	50.863	18,30	73.903	20,70	129.887	34,30

⁽¹⁾ As unidades consideradas incluem Brasil, México, EUA, Argentina e Colômbia.

⁽²⁾ As unidades não consideradas incluem Chile, Portugal, Bematech, Feedz, RD Station e Gesplan, assim como as Franquias e Canais.

⁽³⁾ Houve reformulação dos dados de 2020 e 2021 para este indicador.

Média de horas de capacitação por ano, por colaborador e categoria funcional⁽¹⁾⁽²⁾ [GRI 404-1]

Categoria funcional	2021		2022	
	Horas	Horas por colaborador	Horas	Horas por colaborador
Diretores e gerentes executivos	680	3,70	1.189	8,80
Homens	519	3,65	960	9,50
Mulheres	161	3,83	228	6,70
Gerentes	3.391	10,03	3.803	12,00
Homens	2.223	9,58	2.534	11,60
Mulheres	1.168	11,02	1.269	12,90
Coordenadores	11.593	14,90	10.895	18,10
Homens	7.136	15,51	7.289	19,50
Mulheres	4.457	14,02	3.605	15,70
Especialistas	20.938	14,60	27.619	17,20
Homens	16.547	14,93	20.287	17,60
Mulheres	4.391	13,47	7.331	16,10
Analistas	146.125	23,03	210.423	32,70
Homens	99.882	23,76	136.159	32,50
Mulheres	46.243	21,61	74.264	33,10
Técnicos e assistentes	30.889	29,76	71.018	57,20
Homens	17.939	32,86	32.369	50,30
mulheres	12.950	26,32	38.649	64,50
Aprendizes e Estagiários	15.756	44,26	11.560	37,80
Homens	11.226	52,95	7.022	39,00
Mulheres	4.530	31,46	4.538	36,00

⁽¹⁾ As unidades consideradas incluem Brasil, México, EUA, Argentina e Colômbia.

⁽²⁾ As unidades não consideradas incluem Chile, Portugal, Bematech, Feedz, RD Station e Gesplan, assim como as Franquias e Canais.



Investimos em educação para o trabalho desde o início da jornada com a estruturação do pilar **Unidos**, que tem como objetivo o desenvolvimento de novas oportunidades educacionais em prol da sociedade, empregabilidade e *pipeline* de carreira para a TOTVS com o fortalecimento dos programas de entrada:

Jovens aprendizes e estagiários: revisamos os dois programas de forma a repensar o aprendizado e a qualificação profissional. No caso do programa de estágio, foram 45 admissões em 2022, sendo que 20 deles permanecem ativos (44,44% de retenção), NPS de 82,1 e 2.383 horas de capacitação. No caso dos jovens aprendizes, foram 64 admissões em 2022, sendo que 54 deles permanecem ativos (84,37% de retenção), NPS de 94,2 e 5.231 horas de capacitação.

Start Tech: A Universidade TOTVS em parceria com o Instituto da Oportunidade Social, lançou em 2022 o programa *Start Tech*. O objetivo do programa é acelerar a carreira de pessoas em situação de vulnerabilidade social, já formadas nos cursos do IOS, para a empregabilidade na área de tecnologia. Ele consiste em uma jornada de capacitação com duração de cerca de quatro meses, híbrida, contemplando aulas teóricas e práticas via Universidade TOTVS e estágio não remunerado. A turma piloto contou com 26 participantes e NPS de 86,6. Ao final do programa, sete dos participantes já tinham sido realocados no mercado de tecnologia.

Speed to Hero: por meio do programa, estruturado e já implementado em 2022, passamos a desenvolver novos TOTVERS a partir da aceleração de conhecimentos em uma competência específica. Em duas edições realizadas ao longo do ano, obtivemos 1.578 inscrições, sendo que 39 participantes foram selecionados. Desses, 37 permanecem ativos (retenção de 94,87%) e o NPS gerado foi de 100.

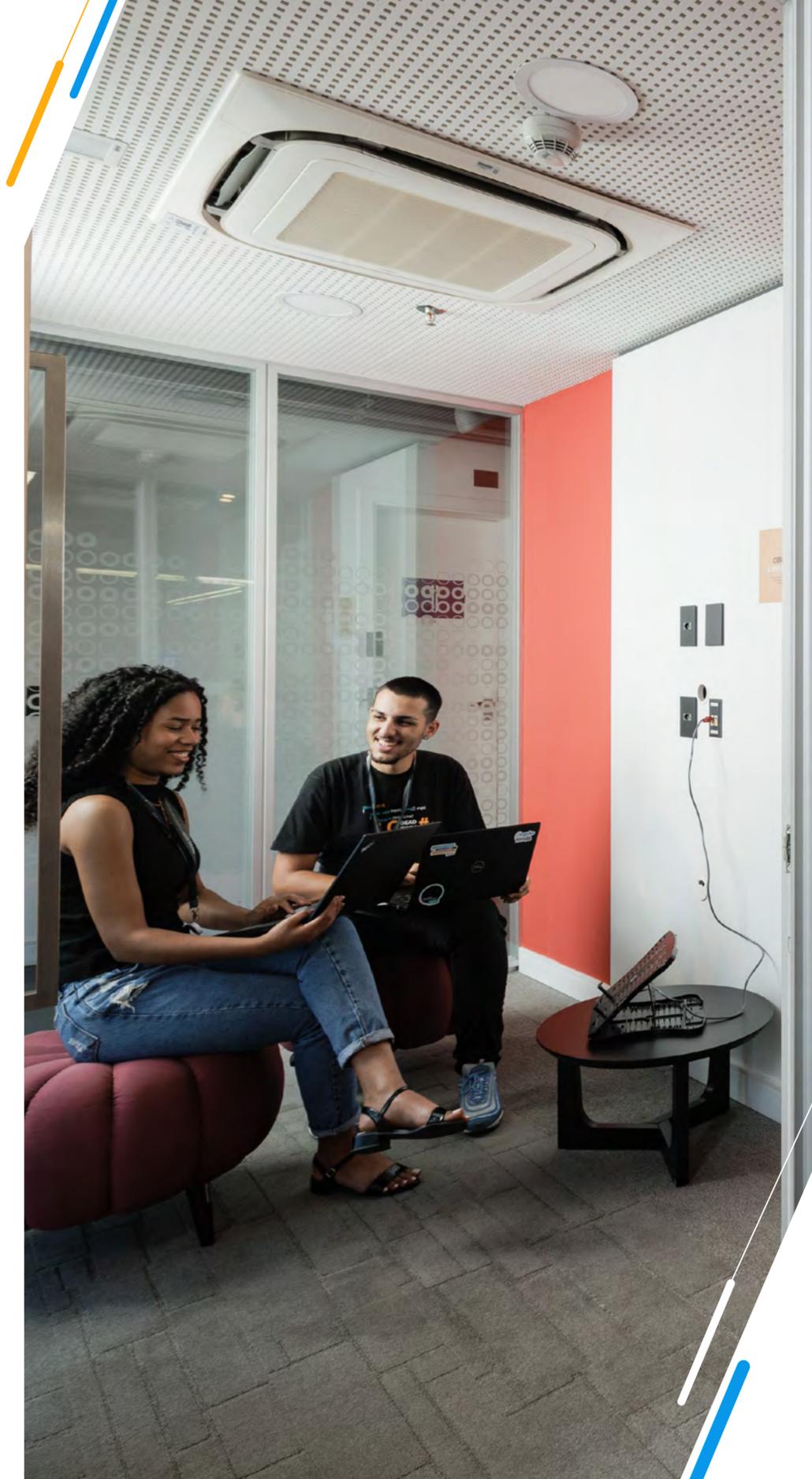
Bootcamp: projeto integrador e imersivo, construído sob um desafio elaborado pela Companhia, o qual foi apresentado para uma banca avaliadora. Reconhecendo as oportunidades e desafios do negócio, o primeiro *Bootcamp* da TOTVS teve como objetivo capacitar a área de Cloud, mais especificamente, desenvolvimento e infraestrutura. Com duração de três meses, contou com 34 capacitados, 990 horas de capacitação e dez aprovados/contratados, sendo que os dez permanecem ativos.

Também avançamos nas iniciativas que têm como objetivo capacitar nossas lideranças. Acreditamos que os líderes devem ter papel inspirador e de total aplicação de nossa cultura no dia a dia, estando próximos e atuando de forma humanizada. Nesse sentido, contamos com diversos programas de educação para líderes, incluindo a formação em ESG, que visa prepará-los para os desafios de suas áreas e garantir uma produtividade sustentável a partir dos novos modelos de trabalho.

Os programas direcionados para líderes constituem o pilar **Desenvolvimento de Lideranças**. São eles:

Next Talent: criado para acelerar o desenvolvimento de competências para impulsionar talentos para o futuro da TOTVS. Contou com 161 participantes, além de 1.116 horas de capacitação.

Next Building: desenhado de acordo com a demanda de cada equipe, envolve o desenvolvimento das competências de liderança, colaboração e confiança, levando em conta a maturidade do time e as necessidades específicas. A abordagem pode incluir etapas de preparação, além de desdobramentos para o desenvolvimento individual dos TOTVERS, com ferramentas de *coaching* e mentoria. A iniciativa começou com o time comercial e teve 27 participações, com 432 horas de capacitação e NPS 100.





Sou Gestor e Agora?: programa relançado e que tem como foco o desenvolvimento de *soft skills* e *hard skills* que são essenciais para o TOTVER que fará pela primeira vez a gestão da equipe. Ao todo, foram 74 participantes, com 440 horas de capacitação e NPS de 86,3.

Excelência Comercial: no âmbito de vendas, o programa contribuiu para disseminar conteúdos de *soft skills* e *hard skills*, complementando a formação para força de vendas. As equipes contam com ações híbridas, mentoria, acompanhamento e capacitações formais que apoiam os participantes na gestão da carteira de clientes. Dos 512 participantes em 2022, 309 foram colaboradores TOTVS (com 66% certificados e 34% promovidos) e 203 franqueados (65% certificados).

Universidade TOTVS em Rede

[GRI 404-1] [ODS 4, 5, 8, 9, 10, 17]

A educação contínua é uma das características do nosso negócio e está presente em todos os momentos da jornada do TOTVER, sejam eles informais ou dedicados exclusivamente ao aprendizado. Para isso, criamos em 2020, a Universidade TOTVS em Rede, um projeto do qual nos orgulhamos por ter nossos TOTVERS como produtores e disseminadores de aprendizado por meio da UNIT – uma plataforma educacional colaborativa que em 2022 teve mais de 278 mil acessos. ‘Educar para Crescer’ é o nosso propósito.

Com um modelo abrangente, são mais de 18 mil conteúdos (mais de dois mil deles produzidos em 2022), com a maior parte deles gerados a partir da gamificação. Os especialistas de cada tema desenvolvem os conteúdos a serem disponibilizados na UNIT, pois acreditamos que são as pessoas que estão no dia a dia de uma área as mais qualificadas para compartilhar o conhecimento que é essencial.

As trilhas de aprendizado são construídas com foco na

carreira do TOTVER. Elas são divididas em conteúdos institucionais, Trilhas Funcionais (para uma determinada função) e Trilhas Essenciais (que consideram competências específicas de uma área).

O modelo da Universidade em Rede nos permite mensurar o volume de conteúdo compartilhado e aprendido, com base em indicadores que valorizam quem ensina e quem aprende em um *ranking* apresentado dentro da plataforma. Em 2022, 898 TOTVERS resgataram prêmios, 40 TOTVERS foram premiados na competição de produtores de conteúdos e quatro TOTVERS foram premiados na competição de líderes e equipes.

A partir do segundo semestre de 2022 passamos a incluir o NPS na avaliação dos conteúdos. A meta era a zona de qualidade (50-74), porém, ao final de dezembro, alcançamos 79,7 – zona de excelência.

Bolsas de estudos [GRI 404-2] [ODS 4, 5, 8, 10, 17]

Em 2022, o investimento em bolsas de estudos e subsídios educacionais deu lugar ao fortalecimento da produção de conteúdos para a Universidade em Rede e das iniciativas de gamificação (de usuários, produtores e liderança). Essa diretriz será mantida para o ano de 2023. Dessa forma, ampliamos a oferta de capacitação de maneira colaborativa, estimulando o compartilhamento de conhecimentos e expertises dos TOTVERS.

Também apoiamos as certificações, treinamentos e eventos externos como formas de complemento da capacitação dos TOTVERS. Por meio da plataforma parceira Alura, foram promovidas mais de 76 mil horas de capacitação em 2022, alcançando 1.973 TOTVERS, uma média de 38 horas por colaborador.

Valor investido em capacitação e educação (R\$milhões)⁽¹⁾⁽²⁾ [GRI 404-2]

	2020	2021	2022
Capacitações	R\$2,512 ⁽⁴⁾	R\$3,357 ⁽⁴⁾	R\$3,185 ⁽⁴⁾
Bolsas concedidas	R\$722 ⁽³⁾	R\$184 ⁽³⁾	-

⁽¹⁾ Foram considerados para este indicador todos os TOTVERS de unidades próprias, adquiridas e do mercado internacional (que já constavam no quadro de pessoas até dezembro de 2020, 2021 e 2022)

⁽²⁾ São consideradas bolsas de graduação, idiomas, imersão, pós-graduação, MBA, mestrado e doutorado.

⁽³⁾ Valor investido em educação (R\$mil)

⁽⁴⁾ Inclui “gamificação” de usuários, que produzem conteúdos para a Universidade TOTVS em Rede.



5.6. DIVERSIDADE E INCLUSÃO

[GRI 405-1][ODS 5, 8, 10, 16][PACTO GLOBAL 6]

Tendo como base nosso propósito e nossa visão como empresa, entendemos a importância da TOTVS em desenvolver agendas que possam influenciar e impactar positivamente a sociedade, tanto como empregadora quanto como agente social. A tecnologia é um meio transformador que é capaz de contribuir para a construção de um ecossistema cada vez mais diverso, inclusivo, respeitoso e acolhedor. Para tanto, contamos com os seguintes princípios norteadores:

- Cultura Inclusiva
- Liderança inclusiva
- Linguagem e comunicação inclusiva
- Promoção de processos inclusivos e intencionais
- Acessibilidade
- Representatividade
- Linguagem clara e sem barreiras

Desde 2020, temos reforçado nossa atuação em ações de diversidade e inclusão sendo que, no ano de 2022, completamos o ciclo de estruturação, com o lançamento da [Política de Diversidade e Inclusão](#), que traz as diretrizes e o posicionamento para que possamos trabalhar a evolução contínua dos temas correlacionados nas relações internas e externas que mantemos, e a criação da Comissão de Diversidade e Inclusão. Como suporte para a execução de ações e tomada de decisão, além da área de D&I, contamos com a Comissão Estratégica, os Grupos de Afinidade, o Código de Ética e Conduta e as demais políticas organizacionais.

A criação da Comissão de Diversidade e Inclusão tem como objetivo apoiar a construção de estratégias e processos para que o tema seja trabalhado de forma transversal. Ela conta com a participação da alta liderança da TOTVS em diversas áreas, visando integrar as necessidades, projetos e desafios já mapeados para que possamos construir juntos e endereçar as demandas da TOTVS.

A Comissão também visa ser influente, a partir de líderes protagonistas que inspiram suas equipes e lideranças para uma transformação rumo a um ambiente mais inclusivo, além de referência, com a formação da alta liderança para ser um exemplo aos nossos *stakeholders* e para a sociedade em geral.





INTRODUÇÃO,
MENSAGENS DA
ADMINISTRAÇÃO
E DESTAQUES

QUEM SOMOS

COMO GERAMOS VALOR

CAPITAL
MANUFATURADO

CAPITAL
FINANCEIRO

CAPITAL
INTELLECTUAL

CAPITAL
HUMANO

CAPITAL
SOCIAL E DE
RELACIONAMENTO

CAPITAL
NATURAL

FUTURO

ANEXOS

Colaboradores por cargo e gênero ⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾ [GRI 405-1]

	2020			2021			2022		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Diretores e gerentes executivos	76%	24%	126	76%	24%	155	75%	25%	196
Gerentes	67%	33%	267	68%	32%	294	68%	32%	398
Coordenadores	63%	37%	442	60%	40%	532	59%	41%	921
Especialistas	77%	23%	939	73%	27%	1.373	75%	25%	1.533
Analistas	66%	34%	5.270	64%	36%	5.102	62%	38%	6.234
Técnicos e assistentes	55%	45%	822	50%	50%	797	50%	50%	921
Estagiários	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Aprendizes	-	-	-	-	-	-	-	-	0
% por gênero	66%	34%	100%	64%	36%	100%	63%	37%	100%
Total de colaboradores	5.219	2.647	7.866	5.760	3.250	9.010	6.411	3.792	10.203

⁽¹⁾ Todas as empresas adquiridas foram consideradas.

⁽²⁾ Não foram considerados os estatutários, estagiários, aprendizes e conselheiros.

⁽³⁾ Não considera EUA.

Total de mulheres por cargo ⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾ [GRI 405-1]

	2020	2021	2022
Diretores e gerentes executivos	30	41	49
Gerentes	88	109	127
Coordenadores	162	250	381
Especialistas	218	396	390
Analistas	1.778	2.054	2.385
Técnicos e assistentes	371	400	460
Estagiários	-	-	-
Aprendizes	-	-	-
% por gênero	34%	36%	37%
Total de colaboradores	2.647	3.250	3.792

⁽¹⁾ Todas as empresas adquiridas foram consideradas.

⁽²⁾ Não foram considerados os estatutários, estagiários, aprendizes e conselheiros.

⁽³⁾ Não considera EUA.

Total de homens por cargo ⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾ [GRI 405-1]

	2020	2021	2022
Diretores e gerentes executivos	96	130	147
Gerentes	179	235	271
Coordenadores	280	375	540
Especialistas	721	1.044	1.143
Analistas	3.492	3.575	3.849
Técnicos e assistentes	451	399	461
Estagiários	-	-	-
Aprendizes	-	-	-
% por gênero	66%	64%	63%
Total de colaboradores	5.219	5.760	6.411

⁽¹⁾ Todas as empresas adquiridas foram consideradas.

⁽²⁾ Não foram considerados os estatutários, estagiários, aprendizes e conselheiros.

⁽³⁾ Não considera EUA.



INTRODUÇÃO,
MENSAGENS DA
ADMINISTRAÇÃO
E DESTAQUES

QUEM SOMOS

COMO GERAMOS VALOR

CAPITAL
MANUFATURADO

CAPITAL
FINANCEIRO

CAPITAL
INTELLECTUAL

CAPITAL
HUMANO

CAPITAL
SOCIAL E DE
RELACIONAMENTO

CAPITAL
NATURAL

FUTURO

ANEXOS

Percentual de colaboradores por faixa etária e gênero ⁽¹⁾⁽²⁾ [GRI 405-1]

	2020			2021			2022		
	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	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos
Diretores e gerentes executivos	-	85,83%	14,17%	0,58%	84,97%	14,45%	1,53%	85,71%	12,76%
Homens	-	85,57%	14,43%	100%	74,83%	84,00%	0,68%	87,07%	12,24%
Mulheres	-	86,67%	13,33%	-	25,17%	16,00%	4,08%	81,63%	14,29%
Gerentes	3,00%	87,64%	9,36%	3,20%	89,24%	7,56%	2,26%	90,70%	7,04%
Homens	2,79%	86,03%	11,17%	72,73%	66,45%	88,46%	2,58%	89,67%	7,75%
Mulheres	3,41%	90,91%	5,68%	27,27%	33,55%	11,54%	1,57%	92,91%	5,51%
Coordenadores	3,17%	90,27%	6,56%	8,32%	86,72%	4,96%	7,82%	86,43%	5,75%
Homens	3,57%	91,43%	5,00%	55,77%	60,89%	51,61%	6,85%	87,59%	5,56%
Mulheres	2,47%	88,27%	9,26%	44,23%	39,11%	48,39%	9,19%	84,78%	6,04%
Especialistas	2,57%	81,93%	15,51%	6,18%	81,60%	12,22%	6,72%	81,93%	11,35%
Homens	2,65%	82,29%	15,06%	73,03%	72,43%	72,73%	6,21%	82,24%	11,55%
Mulheres	2,29%	80,73%	16,97%	26,97%	27,57%	27,27%	8,21%	81,03%	10,77%
Analistas	28,76%	66,89%	4,34%	33,42%	62,27%	4,32%	32,21%	63,22%	4,57%
Homens	30,36%	65,18%	4,47%	63,96%	62,94%	68,31%	32,32%	62,61%	5,07%
Mulheres	25,63%	70,26%	4,10%	36,04%	37,06%	31,69%	32,03%	64,19%	3,77%
Técnicos e assistentes	64,96%	32,85%	2,19%	60,70%	37,17%	2,13%	59,72%	37,46%	2,82%
Homens	66,74%	30,60%	2,66%	50,72%	48,48%	52,94%	60,74%	37,09%	2,17%
Mulheres	62,80%	35,58%	1,60%	49,28%	51,52%	47,06%	58,70%	37,83%	3,48%
Colaboradores por faixa-etária	26,65%	67,45%	5,90%	30,51%	72,36%	6,27%	26,90%	67,30%	5,79%
Total de colaboradores		7.866			9.010			10.203	

⁽¹⁾ Todas as empresas adquiridas foram consideradas.

⁽²⁾ Não foram considerados os estatutários, estagiários, aprendizes e conselheiros.

⁽³⁾ Não considera EUA e Europa.





INTRODUÇÃO,
MENSAGENS DA
ADMINISTRAÇÃO
E DESTAQUES

QUEM SOMOS

COMO GERAMOS VALOR

CAPITAL
MANUFATURADO

CAPITAL
FINANCEIRO

CAPITAL
INTELLECTUAL

CAPITAL
HUMANO

CAPITAL
SOCIAL E DE
RELACIONAMENTO

CAPITAL
NATURAL

FUTURO

ANEXOS

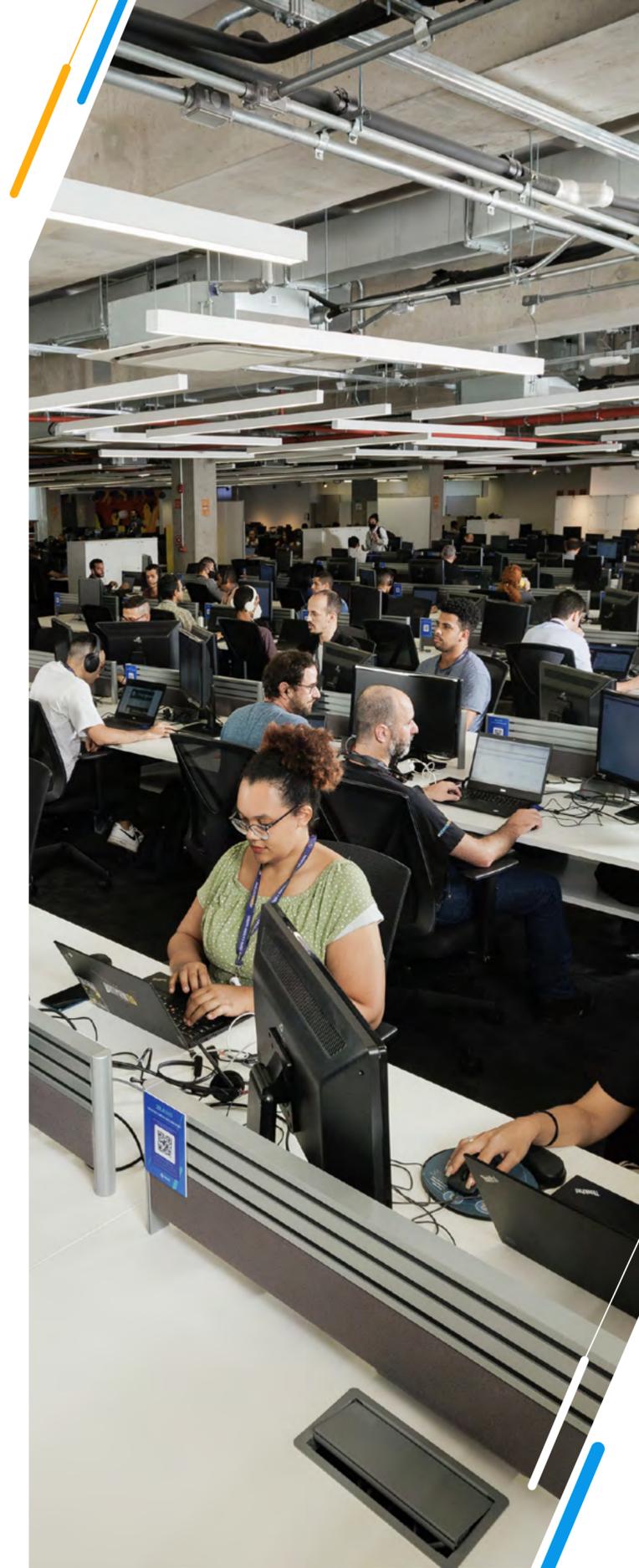
Proporção de colaboradores com deficiência, por cargo, em % ⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾ [GRI 405-1]

Pessoas com deficiência (%)	2020			2021			2022		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Diretores e gerentes executivos	0,80%	-	0,80%	0,60%	-	0,60%	0,50%	1,00%	1,50%
Gerentes	-	0,40%	0,40%	-	0,30%	0,30%	-	-	-
Coordenadores	-	0,20%	0,20%	0,20%	0,20%	0,30%	0,30%	0,30%	0,70%
Especialistas	0,90%	0,40%	1,30%	0,70%	0,40%	1,10%	0,50%	0,30%	0,80%
Analistas	12,00%	0,40%	1,60%	1,50%	0,60%	2,10%	1,30%	0,80%	2,10%
Técnicos e assistentes	13,10%	10,60%	23,70%	10,50%	9,90%	20,40%	9,10%	8,30%	17,40%
Estagiários	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aprendizes	-	-	-	-	-	-	-	-	-
% por gênero	2,30%	1,50%	3,80%	2,00%	1,40%	3,40%	1,70%	1,30%	3,00%
Total de colaboradores	7.866			9.010			10.208		

⁽¹⁾ Todas as empresas adquiridas foram consideradas.

⁽²⁾ Não foram considerados os estatutários, estagiários, aprendizes e conselheiros.

⁽³⁾ Não considera EUA e Europa.



Raça e etnia dos colaboradores, por gênero e cargo, em % ⁽¹⁾⁽²⁾ [GRI 405-1]

	2020		2021		2022	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Diretores e gerentes executivos	76,20%	23,80%	75,90%	24,10%	74,87%	25,13%
Branca	58,70%	19,80%	74,80%	25,20%	74,12%	25,88%
Preta	0,90%	-	100%	-	100,00%	0,00%
Parda	4,80%	-	100%	-	77,78%	22,22%
Amarela	-	-	100%	-	100,00%	0,00%
Indígena	-	-	-	-	-	-
Não informada	11,90%	3,90%	-	100%	77,78%	22,22%
Gerentes	67,00%	33,00%	68,20%	31,80%	68,12%	31,88%
Branca	51,30%	25,80%	67,50%	32,50%	66,90%	33,10%
Preta	0,40%	-	57,10%	42,90%	66,67%	33,33%
Parda	9,40%	2,60%	75,00%	25,00%	75,44%	24,56%
Amarela	1,10%	-	100%	-	100,00%	0,00%
Indígena	-	0,70%	-	-	-	-
Não informada	4,90%	3,70%	50,00%	50,00%	60,71%	39,29%
Coordenadores	63,30%	36,70%	59,80%	40,20%	59,34%	40,66%
Branca	48,40%	28,70%	57,00%	43,00%	56,63%	43,37%
Preta	1,40%	0,90%	66,70%	33,30%	60,00%	40,00%
Parda	8,40%	3,60%	71,90%	28,10%	69,84%	30,16%
Amarela	0,20%	-	50,00%	50,00%	42,86%	57,14%
Indígena	-	-	-	-	-	-
Não informada	5,00%	3,40%	66,70%	33,30%	54,84%	45,16%

	2020		2021		2022	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Especialistas	76,80%	23,20%	72,40%	27,60%	75,15%	24,85%
Branca	56,70%	19,20%	70,40%	29,60%	73,74%	26,26%
Preta	1,60%	0,60%	72,20%	27,80%	71,74%	28,26%
Parda	14,70%	2,80%	84,50%	15,50%	81,45%	18,55%
Amarela	0,90%	0,30%	64,00%	36,00%	67,86%	32,14%
Indígena	0,20%	-	50,00%	50,00%	75,00%	25,00%
Não informada	2,70%	0,30%	63,20%	36,80%	67,50%	32,50%
Analistas	66,20%	33,80%	63,50%	36,50%	61,64%	38,36%
Branca	44,80%	23,30%	62,10%	32,90%	60,30%	39,70%
Preta	3,00%	1,20%	67,30%	32,70%	65,70%	34,30%
Parda	14,20%	6,10%	68,00%	32,00%	64,77%	35,23%
Amarela	0,60%	0,40%	60,00%	40,00%	52,63%	47,37%
Indígena	0,10%	0,10%	33,30%	66,70%	40,00%	60,00%
Não informada	3,50%	2,70%	53,50%	46,50%	64,23%	35,77%
Técnicos e Assistentes	54,90%	45,10%	50,10%	49,90%	50,27%	49,73%
Branca	36,30%	27,60%	51,20%	48,80%	51,33%	48,67%
Preta	2,90%	2,70%	54,70%	45,30%	51,19%	48,81%
Parda	13,70%	10,90%	48,20%	51,80%	48,57%	51,43%
Amarela	0,40%	0,50%	50,00%	50,00%	37,50%	62,50%
Indígena	-	0,40%	-	-	66,67%	33,33%
Não informada	1,60%	3,00%	21,40%	78,60%	46,94%	53,06%

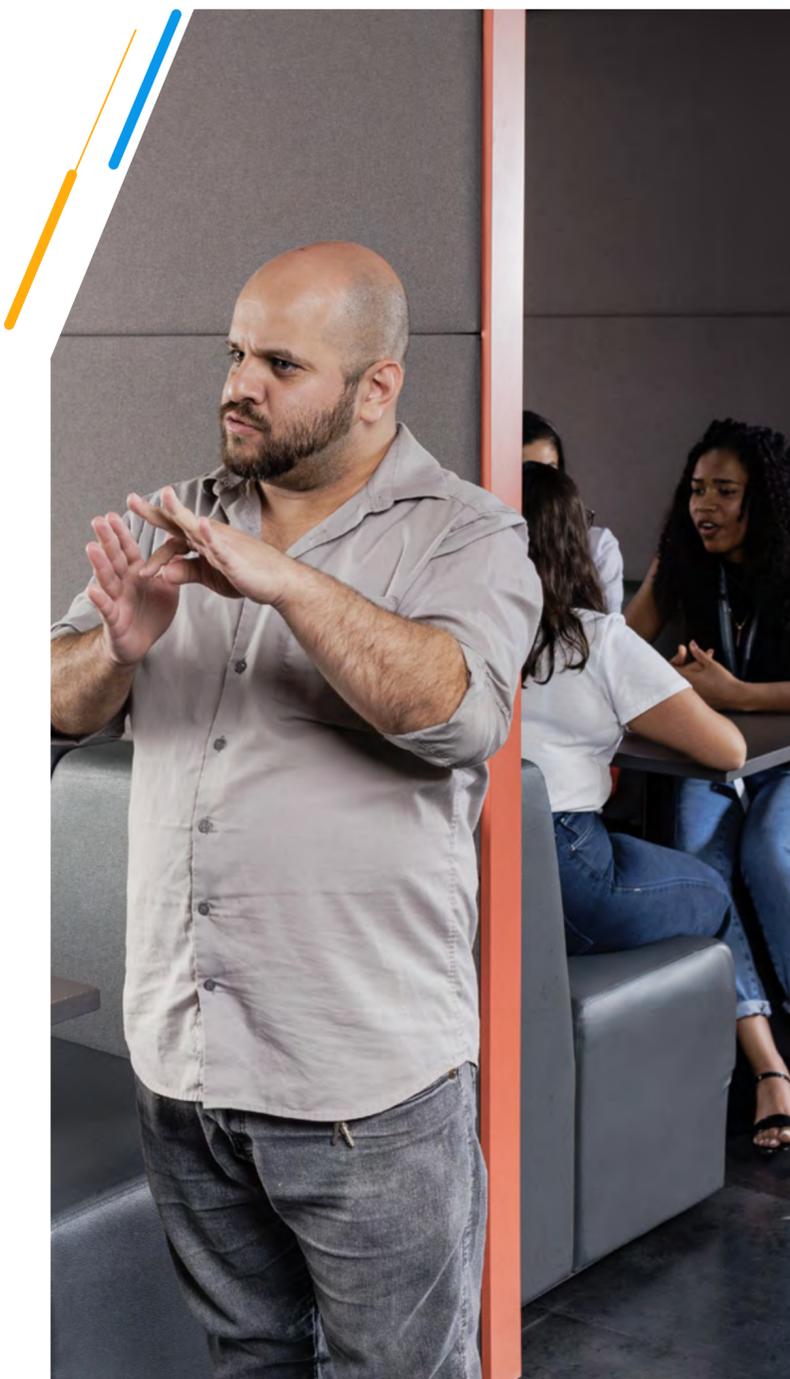
⁽¹⁾ Todas as empresas adquiridas foram consideradas.

⁽²⁾ Não foram considerados os estatutários, estagiários, aprendizes e conselheiros.

⁽³⁾ Não considera EUA.

Grupos de Afinidade

Após um ano do início dos trabalhos, os quatro grupos de afinidade ganharam mais maturidade, com mais de 400 TOTVERS engajados, a definição de estratégias e a promoção de encontros e eventos direcionados a toda a empresa para pensar em construções coletivas.



Raça e etnia #PERTENCIMENTONATOTVS

[ODS 8, 10, 17] [PACTO GLOBAL 6]

O grupo de afinidade #PERTENCIMENTONATOTVS conta com 70 pessoas inscritas e atua para fortalecer o senso de identidade e pertencimento, tornando a TOTVS uma empresa acolhedora e inclusiva, que promove uma cultura antirracista. Em 2022, encerramos o ano com 15% de pessoas que se autodeclararam negras na liderança e 25% na TOTVS. Nossas ações em etnia/raça ao longo do ano buscaram ampliar a meta de contratação desse público, alcançando 34% de novos(as) TOTVERS.

Como ação de conscientização, em novembro, mês da consciência racial, tivemos uma palestra com Adriana Barbosa, fundadora da Feira Preta e do PretaHub, sobre os desafios na carreira da população negra, considerando o contexto histórico e as dificuldades ainda enfrentadas nos dias atuais.

Em capacitação, atuamos na formação de pessoas da comunidade LGBTQIAPN+ em cursos administrativos e de tecnologia por meio do Instituto da Oportunidade Social. Foram formados 1.750 (61%) jovens autodeclarados não-brancos, sendo 1.712 (59%) autodeclarados pretos(as) ou pardos(as).

GÊNERO #ELASNATOTVS

[GRI 405-1] [ODS 5, 8, 16] [PACTO GLOBAL 6]

Em 2022, 39% das contratações da TOTVS foram de mulheres e, ao todo, elas encerraram o ano representando 35% da liderança. Nossas ações em gênero ao longo do ano buscaram ampliar a meta de contratação, que foi atingida, e a atração e seleção em tecnologia, com a participação e patrocínio do Programaria *Sprint Tech Leads* (iniciativa que prepara e empodera mulheres para a tecnologia) e um banco de currículos com 180 mil cadastros.

Promovemos a educação e a conscientização da temática de gênero com a capacitação de líderes, treinamentos na Universidade TOTVS e eventos, contando ainda com mentoria coletiva com mulheres e grupo de afinidades #ELASNATOTVS. Anunciamos também a extensão da licença-paternidade de 20 para 40 dias.

Pelas ações do #ELASNATOTVS, recebemos em novembro o Selo de Direitos Humanos e Diversidade da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania de São Paulo. Além disso, a TOTVS é signatária dos WEPs (*Women's Empowerment Principles*) da ONU, um compromisso público para a equidade de oportunidades no mercado de trabalho.



INTRODUÇÃO,
MENSAGENS DA
ADMINISTRAÇÃO
E DESTAQUES

QUEM SOMOS

COMO GERAMOS VALOR

CAPITAL
MANUFATURADO

CAPITAL
FINANCEIRO

CAPITAL
INTELLECTUAL

CAPITAL
HUMANO

CAPITAL
SOCIAL E DE
RELACIONAMENTO

CAPITAL
NATURAL

FUTURO

ANEXOS



INTRODUÇÃO,
MENSAGENS DA
ADMINISTRAÇÃO
E DESTAQUES

QUEM SOMOS

COMO GERAMOS VALOR

CAPITAL
MANUFATURADO

CAPITAL
FINANCEIRO

CAPITAL
INTELLECTUAL

CAPITAL
HUMANO

CAPITAL
SOCIAL E DE
RELACIONAMENTO

CAPITAL
NATURAL

FUTURO

ANEXOS

LGBTQIAPN+ #CORESNATOTVS

De acordo com o Censo da Diversidade, realizado pela TOTVS em 2021, 8% dos(as) TOTVERS se declaram pertencentes ao grupo LGBTQIAPN+. O próximo Censo será realizado no segundo semestre de 2023. Entre as conquistas em 2022, aprovamos o procedimento de autorização do uso do nome social para pessoas transgêneras.

O Grupo de Afinidade tem como proposta ser um ambiente seguro, inclusivo e acolhedor, que promove o respeito, a visibilidade e a transformação cultural da TOTVS por meio da troca de conhecimento e experiências. São 102 pessoas inscritas que contribuem com o apoio em iniciativas que vão além do ambiente de trabalho, como no esclarecimento de dúvidas relacionadas a alteração do nome civil, adoção, licença-maternidade e paternidade para casais homoafetivos, entre outras.

Dentre as ações de conscientização, em junho, mês da diversidade, contamos com uma palestra de Beta Boechat, mulher trans e gorda. Também incluímos uma trilha específica com a temática LGBTQIAPN+ na Universidade TOTVS. Em capacitação, formamos 549 pessoas da comunidade LGBTQIAPN+ (19%) em cursos administrativos e em tecnologia por meio do Instituto da Oportunidade Social.

PESSOAS COM DEFICIÊNCIA #INCLUSÃO NATOTVS [PACTO GLOBAL 6] [ODS 8, 10, 17]

Nossas iniciativas para ampliar a contratação e o encarecimento de pessoas com deficiência dentro da TOTVS tiveram como foco ações em quatro frentes: *employer branding*, atração e seleção, retenção e acessibilidade, com participação de diversas áreas da empresa e o grupo de afinidade de PcDs, #INCLUSÃO NATOTVS.

Em maio, lançamos o Guia Anticapacitista, construído com o apoio do grupo de afinidade #INCLUSÃO NATOTVS. O material auxilia na desconstrução de vieses inconscientes, contemplando exemplos do mundo corporativo, situações e termos capacitistas. Ele já foi acessado por mais de 1.200 TOTVERS e está disponível em nossa intranet. O capacitismo também foi tema de conversas internas lideradas pelo time de D&I e o Grupo de Afinidade PcDs, com mais de 1.100 participantes. Um dado relevante é que, ao longo do ano, registramos um aumento de 17% em novos participantes no Grupo de Afinidade.

O lançamento do Banco de Talentos, em junho de 2022, para vagas nas áreas de tecnologia, corporativa e comercial, deu seguimento a essas ações. Conduzimos uma live de carreiras em nossas redes sociais para apoiar a divulgação e, ao final do ano, contamos com mais de 11.600 inscrições e 80 pessoas contratadas, incluindo a primeira contratação intencional de uma profissional cega, na área de *UX Design*.

Em setembro, mês em que é comemorado o Dia Nacional da Luta da Pessoa com Deficiência, desenvolvemos ações de retenção. Foram feitas duas edições do *D&I Talks*: uma conversa abordando aspectos que classificam pessoas neurodiversas, como identificá-las e atendê-las; e uma palestra sobre reconhecimento e ascensão profissional de pessoas com deficiência com Tabata Contri, consultora em Diversidade e Inclusão, que destacou a importância do encarecimento. Obtivemos um NPS de 96 com as duas conversas.

Ao longo do mês, publicamos depoimentos de TOTVERS com deficiência em nossas redes sociais (Instagram e LinkedIn) e no Glassdoor. Com o suporte de mais de 60 pessoas do time de Talent Experience, fizemos uma ação de divulgação do Banco de Talentos no LinkedIn com pessoas embaixadoras, que produziram conteúdo orgânico na rede. Em números, geramos mais de 70 mil visualizações de conteúdo, com taxa média de engajamento acima de 3,5% nos posts de depoimentos.

Outras iniciativas internas foram uma programação especial na TV TOTVER com pessoas desenvolvedoras com deficiência contando os desafios e experiências na área de tecnologia, com conteúdos publicados também no Medium e em nosso podcast TOTVS Developers, além de fundos de tela com a temática #INCLUSÃO NATOTVS para todos(as) usarem em reuniões online.





INTRODUÇÃO,
MENSAGENS DA
ADMINISTRAÇÃO
E DESTAQUES

QUEM SOMOS

COMO GERAMOS VALOR

CAPITAL
MANUFATURADO

CAPITAL
FINANCEIRO

CAPITAL
INTELLECTUAL

CAPITAL
HUMANO

CAPITAL
SOCIAL E DE
RELACIONAMENTO

CAPITAL
NATURAL

FUTURO

ANEXOS

DIVERSIDADE E INCLUSÃO EM PRODUTOS E SOLUÇÕES

Com a aplicação de características inclusivas e acessíveis em produtos e soluções, expandimos as iniciativas na área de D&I para gerar impactos positivos também em nossos clientes.

Entre os destaques de 2022, estão o TOTVS RH Atração de Talentos, que conecta candidatos e empresas visando uma experiência interativa e simplificada para ambos, e o *Animalia Design System*, o *open source* da TOTVS para melhorar a performance e a comunicação entre os times de design e desenvolvimento por meio de *kits* de programação com componentes reutilizáveis já criados a partir da perspectiva da diversidade para que a navegação da interface seja mais leve.

Para o desenvolvimento desses produtos, entrevistamos pessoas com deficiência para entender suas demandas, bem como adotamos as práticas da WCAG (*Web Content Accessibility Guidelines*), diretrizes para padronizar a acessibilidade que consideram itens como contraste das telas, tamanho dos botões, cores de fontes, caixas para descrição de imagens, entre outros.

Além disso, concluímos a liberação de nosso *Dashboard* de Diversidade e Inclusão para toda a liderança da TOTVS. A ferramenta interna consolida as informações da área de D&I, o que permite uma visão demográfica completa, com indicadores como perfil dos colaboradores, tempo de empresa, níveis de carreira, cargos de liderança, contratações e demissões. Essa solução, inclusive, passou a ser demandada pelos nossos clientes, que já têm consciência da importância dessas métricas e de como podemos simplificar os processos do dia a dia com o uso da tecnologia.





5.7. RELAÇÕES SINDICAIS [GRI 2-30, 3-3] [ODS 8] [PACTO GLOBAL 3]

Atendendo aos requisitos da legislação trabalhista brasileira, todos os TOTVERS estão cobertos por acordos coletivos, negociados com 14 entidades sindicais diferentes, conforme a atividade-fim de cada localidade. Nossa área de Relações Trabalhistas e Sindicais participa ativamente de mesas de negociação dos principais sindicatos patronais, que representam 91% da nossa força de trabalho.

Para que os TOTVERS se mantenham atualizados e de forma transparente, estruturamos uma página na intranet com as informações sobre as negociações coletivas de cada unidade da TOTVS.

Além disso, destacamos o seguinte projeto da área durante o ano de 2022:

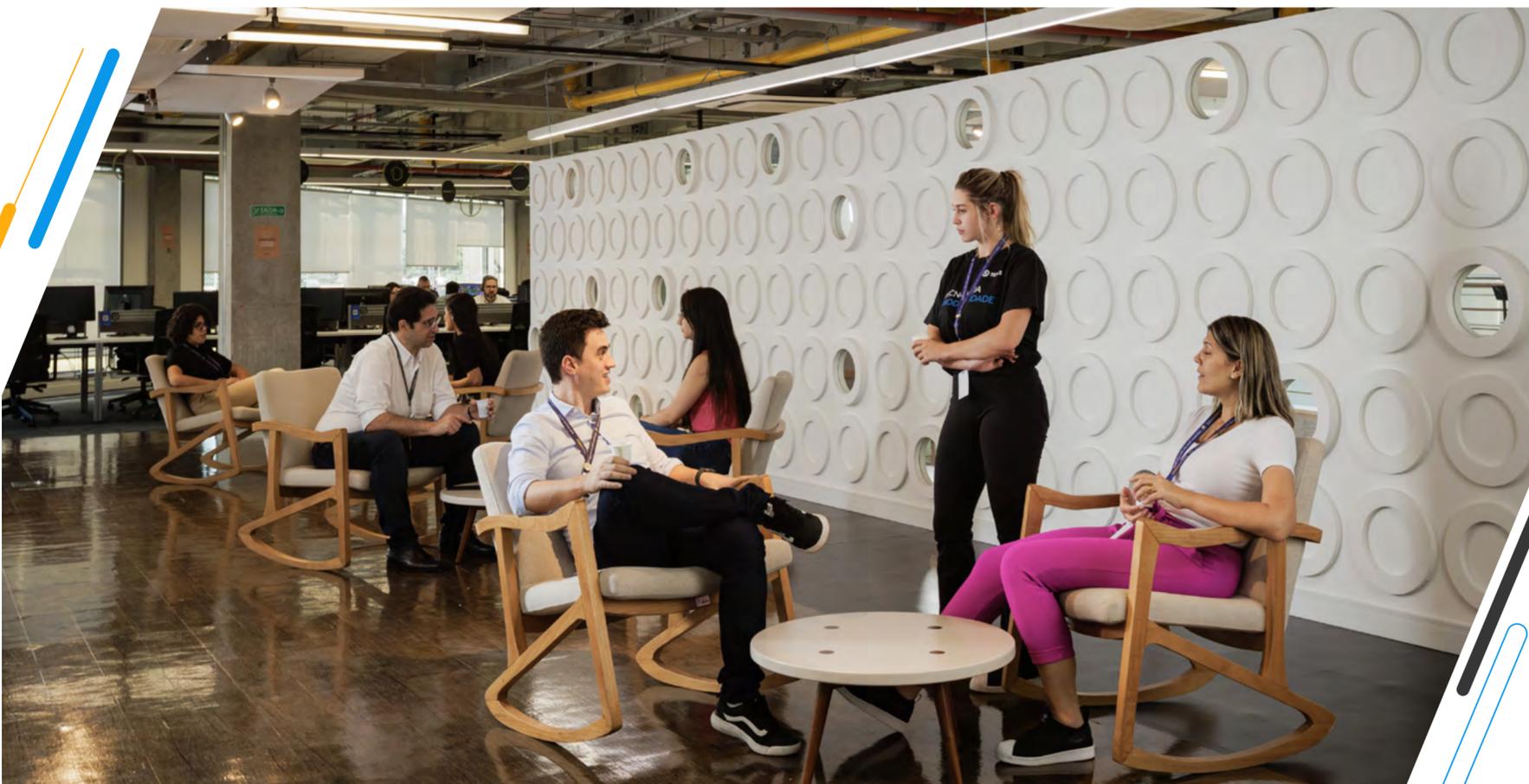
Projeto Controle de Jornada:

Banco de Horas: Fizemos um diagnóstico para identificar se a TOTVS estava ou não em conformidade com a legislação trabalhista (Convenção Coletiva e Consolidação das Leis do Trabalho – CLT). Como resultado, identificamos que as nossas práticas estão cumprindo integralmente o que é estabelecido pela legislação.

Elegibilidade ao Controle de Jornada: Mapeamento e identificação da marcação de ponto em relação à legislação trabalhista. Como resultado, identificamos que as nossas práticas estão cumprindo integralmente o que é estabelecido pela legislação.

Acordo Coletivo de Banco de Horas: para as unidades vinculadas ao SINDPD-SP (Sindicato dos Trabalhadores em Processamento de Dados e Tecnologia da Informação do Estado de São Paulo), com o objetivo de padronizar as diretrizes e condução do tema para esse público.

A respeito das ações em 2022, aumentamos o valor do vale-refeição nas unidades da TOTVS CRM (Cascavel-PR) e Joinville-SC; além de ampliarmos o período de concessão do auxílio-creche de seis para 18 meses e o valor do vale-refeição na unidade de Cianorte-PR.



5.8. SAÚDE, BEM-ESTAR E SEGURANÇA

[GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-5, 403-8, 403-9, 403-10] [ODS 8]

Pensamos a saúde e o bem-estar dos TOTVERS de forma integral. Contamos com o programa +Saúdáveis, que segue as recomendações da Organização Mundial de Saúde (OMS), com ações de saúde física, mental e financeira, para que todos possam ter mais qualidade de vida em seus momentos de descanso.

A partir de 2020, com a pandemia de Covid-19, trouxemos o foco da estratégia para a saúde mental, com a implementação de iniciativas multidisciplinares, como palestras, grupos de conversa e programas de assistência emocional para TOTVERS e seus dependentes.

Nesse sentido, foi criada uma linha direta para tirar dúvidas sobre a Covid-19 e feitas parcerias com o Hospital Albert Einstein e com a Psicologia Viva complementares ao plano de saúde já oferecido, com o objetivo de disponibilizar consultas de telepsicoterapia. Nossas práticas em saúde, incluindo saúde mental, foram reconhecidas externamente, pela Associação Brasileira de Qualidade de Vida, pelo segundo ano consecutivo.

Saúde ocupacional

[GRI 3-3, 403-1, 403-2, 403-6, 403-7, 403-8, 403-10] [ODS 8]

Em relação à saúde ocupacional, o ano foi de retomada parcial aos escritórios a partir de março e de consolidação de quatro modelos de trabalho: presencial, presencial híbrido, híbrido especial e remoto predominante. Desses, 44% estão nos modelos de trabalho remoto predominante e híbrido especial (que não vão à empresa).

Para garantir que os TOTVERS que estão em casa estejam atuando em ambientes de trabalho adequados, nossa área de Serviços Especializados em Engenharia de

Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT) implementou, em conjunto com uma consultoria externa, o sistema de análise ergonômica. A medida visa combater o absenteísmo relacionado a doenças ocupacionais, seguindo as normas de segurança da legislação trabalhista. Aos colaboradores em modelo remoto que necessitam de adaptações em seus ambientes, oferecemos suporte com o empréstimo de cadeiras dos nossos escritórios.

[GRI 403-2, 403-6].

O modelo de trabalho da TOTVS, em escritórios e sem exposição a altos riscos é o fator que faz com que não apresentemos números relevantes de acidentes durante a jornada ou de doenças ocupacionais. As principais doenças ocupacionais registradas foram relacionadas à ergonomia/postura e à saúde mental (estresse, gestão de tempo). Temos especial atenção com o cuidado da saúde física e mental e promovemos ações como o acompanhamento nutricional e o incentivo à prática de exercícios e lazer.

Dentro do pilar +Equilíbrio, lançamos em 2022 os benefícios *Reset Day*, APS digital e a Telepsicologia Einstein:

Reset Day: concedemos um dia útil para o TOTVER cuidar de si mesmo, se dedicar a atividades que lhe tragam bem-estar, usufruir no dia do aniversário ou, simplesmente, não fazer nada. Todos os TOTVERS são elegíveis, incluindo estagiários e aprendizes admitidos até 31 de agosto de cada ano. O *Reset Day* pode ser utilizado pelo TOTVER depois de completar três meses na empresa.

Telepsicologia Einstein: programa de promoção à saúde e psicoterapia breve com consultas em plataforma *online*. As teleconsultas são agendadas semanalmente, com sessões de 30 minutos e duração máxima do programa em até oito semanas.

APS digital Einstein: possibilita o acesso a uma equipe multiprofissional (médicos, enfermeiros, apoiadores do cuidado,

PROGRAMA +SAUDÁVEIS

[GRI 403-1, 403-3, 403-6, 403-7, 403-8, 403-10]

Nosso programa de equilíbrio de vida reafirma o compromisso da TOTVS com a saúde e bem-estar dos colaboradores. É dividido em cinco pilares:

1- +Vidaativa - Ações voltadas à saúde física, com o objetivo de estimular e facilitar a prática de exercícios físicos regularmente, para obter mais disposição, prevenir doenças e melhorar a qualidade de vida.

2- +Cuidado - Ações destinadas ao cuidado da saúde de forma integral, baseado no conceito de atenção primária – prevenção, tratamento e cuidado.

3- +Equilíbrio - Ações destinadas ao cuidado da saúde mental, como base para todo o funcionamento adequado da vida, seja no âmbito profissional, familiar ou afetivo.

4- +Leve - Ações que visam contribuir na boa forma e equilíbrio do corpo, por meio de uma alimentação saudável e balanceada que seja adequada às necessidades e características de cada um.

5- +Vantagens - Com produtos e ações para o autogerenciamento de finanças, pilar que influencia no equilíbrio da qualidade de vida, segundo as recomendações da Organização Mundial da Saúde (OMS).



INTRODUÇÃO,
MENSAGENS DA
ADMINISTRAÇÃO
E DESTAQUES

QUEM SOMOS

COMO GERAMOS VALOR

CAPITAL
MANUFATURADO

CAPITAL
FINANCEIRO

CAPITAL
INTELLECTUAL

CAPITAL
HUMANO

CAPITAL
SOCIAL E DE
RELACIONAMENTO

CAPITAL
NATURAL

FUTURO

ANEXOS



entre outros), visando o acompanhamento integral da saúde. São desenvolvidas ações para promover o bem-estar e prevenir doenças do beneficiário.

Esse serviço está disponível ao TOTVER e a seus dependentes beneficiários do plano de saúde da TOTVS alocados em todas as unidades, com exceção de São Paulo, onde são disponibilizados os serviços das Clínicas Einstein. São elegíveis todos os TOTVERS, exceto alocados em São Paulo, após 60 dias da admissão, e seus dependentes (que estejam vinculados a apólice de assistência médica da TOTVS), incluindo os jovens aprendizes e estagiários.

**Os benefícios oferecidos aos TOTVERS e/ou dependentes não contemplam as empresas RJ Consultores, RD Station e franquias.*

Assim como em 2021, não tivemos casos de óbitos e registros de doenças profissionais, tampouco casos que demandaram comunicação obrigatória. Além disso, não houve taxa de absenteísmo e dias perdidos. Essa gestão é feita por meio de análise periódica de grupos patológicos dos atestados entregues, os quais prevalecem diagnósticos que não estão relacionados diretamente ao trabalho.

Número de casos de doenças profissionais ⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾⁽⁴⁾ [GRI 403-10]

	2020	2021	2022
Total com comunicação obrigatória	0	0	0
Total de dias perdidos (atestados)	0	0	0
Taxa de absenteísmo – dias perdidos (%)	0	0	0

⁽¹⁾ Para a coleta deste indicador, foram consideradas todas as unidades próprias e adquiridas até dezembro/2022, com exceção da RD Station.

⁽²⁾ Não realizamos o controle de acidentes para terceiros e prestadores de serviço.

⁽³⁾ Não houve casos de óbitos no período coberto pelo relatório.

⁽⁴⁾ Para o cálculo do total de dias perdidos e taxa de absenteísmo, foi considerado apenas o número de doenças profissionais.

Segurança do trabalho [GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-8, 403-9, 403-10] [ODS 8]

Em nossa estrutura de Segurança do Trabalho, acompanhamos a identificação de possíveis riscos no dia a dia dos TOTVERS. Eles são identificados, classificados e consolidados internamente por meio de um inventário, que faz parte do gerenciamento de riscos ocupacionais. A partir desse levantamento, não identificamos nenhum risco perigoso, que possa gerar ou contribuir para a geração de acidentes graves. A maior parte dos riscos existentes pode ser eliminada por meio de medidas preventivas e comportamentos seguros dos colaboradores.

A Universidade TOTVS em Rede é o espaço que concentra a capacitação de nossos TOTVERS em segurança do trabalho. Nela estão disponíveis duas trilhas: a Trilha de Segurança do Trabalho, obrigatória, com treinamentos sobre normas, obrigações e riscos relacionados às atividades. Já a Trilha de Prevenção conta com vídeos que tratam de temas relacionados à segurança em casa, no trajeto ao escritório, além de trilhas voltadas para a medicina do trabalho.

A respeito dos acidentes de trabalho, por causa da pandemia de Covid-19, tivemos uma redução nos números nos anos

Total de acidentes de trabalho ⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾⁽⁴⁾ [GRI 2-4, 403-9]

	2020		2021		2022	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Óbitos resultantes de acidente de trabalho	0	0	0	0	0	0
Acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbitos)	0	0	0	0	0	0
Acidentes de trabalho de comunicação obrigatória	2	0,11	0	0	2	0,09

⁽¹⁾ Para a coleta deste indicador, foram consideradas todas as unidades próprias e adquiridas até dezembro/2022, com exceção da RD Station.

⁽²⁾ Não realizamos o controle de acidentes para terceiros e prestadores de serviço.

⁽³⁾ Não houve casos de óbitos no período coberto pelo relatório.

⁽⁴⁾ Houve reformulação na base de dados dos anos 2020 e 2021 para este indicador.

de 2020 e 2021, visto que a maioria deles eram acidentes de trajeto. Em 2022, com o retorno do trabalho presencial e a adoção dos demais novos modelos, tivemos um aumento, porém menor se comparado aos anos anteriores à pandemia, quando nossos colaboradores atuavam de forma totalmente presencial.

Registramos, ao longo de todo o ano, 12 acidentes, sendo dois deles típicos e dez acidentes de trajeto, conforme descritos na tabela abaixo. De acordo com a metodologia da *Global Reporting Initiative* (GRI), os acidentes de trajeto não são considerados acidentes de trabalho, pois o veículo não é fornecido pela empresa. Além disso, em 2022 houve um aumento de 7,23% no número de horas trabalhadas em relação a 2021, em função do aumento do número de colaboradores. O volume total de horas trabalhadas em 2022 foi de 21.072.346,30 HHT, ante 18.134.400 HHT.

No período reportado, não houve nenhum óbito resultante de acidente de trabalho. Os dois acidentes de trabalho que ocorreram foram: um por equipamento danificado e outro por piso molhado. Vale destacar que todos os acidentes, independente do tipo (típico, trajeto ou doença) ou da gravidade (com ou sem afastamento) são monitorados e comunicados por meio do envio do evento S-2210 para o eSocial. Não realizamos o controle de acidentes para terceiros e prestadores de serviço.



INTRODUÇÃO,
MENSAGENS DA
ADMINISTRAÇÃO
E DESTAQUES

QUEM SOMOS

COMO GERAMOS VALOR

CAPITAL
MANUFATURADO

CAPITAL
FINANCEIRO

CAPITAL
INTELLECTUAL

CAPITAL
HUMANO

CAPITAL
SOCIAL E DE
RELACIONAMENTO

CAPITAL
NATURAL

FUTURO

ANEXOS

CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

Formado pelos relacionamentos dentro e entre os stakeholders, com a capacidade de compartilhar informações para melhorar o bem-estar individual e coletivo. Abrange padrões compartilhados (como valores e comportamentos comuns); relacionamentos com as principais partes interessadas; confiança e o compromisso para construir e proteger as partes interessadas externas; e intangíveis associados com a marca e reputação.

6.1. CLIENTES

Quando nos propusemos a digitalizar a jornada de nossos clientes, iniciamos uma relação duradoura com eles. O uso da tecnologia é contínuo: traz resultados a curto, médio e longo prazos, além de estimular outras áreas a adotarem práticas que vão aprimorar a gestão do dia a dia e gerar mais eficiência nas entregas e nos custos, isso em todos os segmentos.

A TOTVS é uma empresa única no Brasil e no mundo. São mais de 70 mil clientes que nos enxergam assim e têm confiança em nossa atuação como *trusted advisor*. Democratizamos o acesso à tecnologia indo até eles e construindo o melhor caminho para oferecer o que eles precisam para alcançar seus objetivos.

Estamos em processo de crescimento constante, atingindo níveis recordes de NPS (*Net Promoter Score*), indicador usado na aferição da satisfação dos clientes, e redução dos índices de *churn* o que demonstra a assertividade de nossas estratégias e contribui para o incremento de novas oportunidades e de novos negócios.

Nossa parceria é planejada. Ano a ano vamos aprimorando nossa relação com os clientes, que envolve as mais diversas frentes que participam desse processo de melhoria, como comercial, desenvolvimento, suporte, financeiro e serviços. Levamos a evolução a partir de tecnologias, com o que há de mais tecnológico para a gestão, como também de jornada, complementando a trilha com nossas soluções em *Techfin* e *Business Performance*, além das abordagens de impacto direto nos negócios.

Enxergamos, principalmente, uma mudança de mentalidade por parte das empresas em relação ao papel da tecnologia. Ela não é mais uma ferramenta de suporte, ela é o norte para a tomada de decisão nas questões internas e externas, começando pelas boas práticas de governança que oferece. Naturalmente, vemos surgir um interesse genuíno em priorizar dois outros ativos complementares: o ambiental (nas preocupações com o legado e a redução de impactos no meio-ambiente) e o social (com foco em ações de diversidade, inclusão, desenvolvimento e valorização do capital humano), que formam a Agenda ESG.



Esse movimento foi puxado por grandes empresas e as pequenas e médias já estão se mexendo, pois sabem que são parte de um compromisso na ponta, com seus clientes, que querem se relacionar com companhias que visam um benefício maior do que o lucro, de toda a cadeia e com transparência. E é por meio da inovação que é possível construir projetos em sincronia, utilizando dados e informações que entreguem o valor que a sociedade espera.

Implantação de conceitos e práticas ESG em nossos clientes

[GRI 2-6, 2-29, 3-3] [ODS 8, 9, 12]

[PACTO GLOBAL 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10]

A TOTVS Consulting é nosso braço de consultoria estratégica responsável por identificar em conjunto com os clientes a melhor forma de implantar a Agenda ESG na estratégia dos negócios, incluindo a análise de riscos e impactos dentro dos três pilares. Nossa jornada é contínua, acompanhando as necessidades de cada um deles e a evolução do mercado, com o objetivo de incorporar novas soluções que possam ampliar o leque de possibilidades para a execução de metas.

Em 2022, aprimoramos o escopo de nossas entregas com a integração de uma tecnologia específica como ferramenta para a gestão estratégica. Investimos, ainda, em capacitação, com a realização de um evento dedicado ao tema ESG para 60 CEOs de grandes empresas para mostrar como a inovação pode contribuir com os avanços da agenda, além de iniciar o design de solução para o TOTVS Portal ESG, plataforma a ser desenvolvida em 2023 para sistematizar e integrar os projetos a partir dos seguintes passos:

1- Stakeholders: com o engajamento das lideranças e demais níveis influentes na tomada de decisão acerca dos temas ESG.

2- Assessment ESG: etapa em que é criado o processo de Matriz de Materialidade e o Score que vai medir a maturidade em ESG na transversalidade do negócio. Ainda na segunda etapa, a partir de análises quantitativas e qualitativas dos principais índices e ratings de sustentabilidade global (ISE, SASB, GRI, MSCI, Pacto Global e ETHOS, por exemplo), produzimos um mapa de riscos, vulnerabilidades, recomendações e oportunidades. Também contamos com métricas de nossa própria consultoria, que vão orientar os caminhos a serem adotados pelo cliente.

3- Diretrizes ESG: na qual são definidas as ambições e iniciativas ESG, além da conexão com a estratégia empresarial no curto, médio e longo prazos. Nesse sentido, priorizamos o portfólio de projetos a serem tracionados como alavancas da execução da agenda.

4- Adaptabilidade: adaptamos os resultados do negócio para além das métricas financeiras, promovendo a geração de valor sustentável e compartilhado. Nesta etapa, desenvolvemos programas de ecoeficiência na cadeia produtiva sob medida e programas de responsabilidade socioambiental, preparação para certificações, inteligência de materiais, mensuração do impacto social do negócio e PMO ESG. Tudo isso como forma de oferecer maior sustentação à estratégia.

5- Tecnologias: elas vão suportar os dados dos projetos, acompanhando sua evolução e mensuração já atrelados aos indicadores ESG, bem como a execução da gestão estratégica, para compor os relatórios de sustentabilidade com maior confiabilidade, rastreabilidade e agilidade, seja internamente ou externamente.





6.2. ACIONISTAS E INVESTIDORES

[GRI 2-6, 201-1, 3-3]

Encerramos o ano com capital social de R\$2,963 bilhões. Esse capital social, ao final de 2022, era composto por 617.183.181 ações ordinárias, sendo 83,9% do capital como ações em circulação (*free float*), representados por 25,4% de investidores nacionais e 74,6% investidores estrangeiros. O cálculo da quantidade de ações em circulação tem como base todas as ações da Companhia, excluindo-se as participações dos administradores e pessoas ligadas, assim como as ações em tesouraria. Para chegar a esses percentuais, levamos em consideração os investidores e excluimos as participações de administradores e pessoas ligadas, bem como as ações em tesouraria.

Em 2022, o preço das ações TOTVS na B3 (TOTS3) apresentaram variação negativa de 3,6%, enquanto o IBOVESPA apresentou valorização de 4,7%. O volume financeiro médio de negociação no ano de 2022 foi de R\$146,1 milhões/dia versus R\$143,3 milhões/dia em 2021.

Tivemos em 1º de agosto de 2022 a aprovação do pagamento de juros sobre capital próprio relativos ao primeiro semestre do exercício de 2022. O montante total foi de R\$60.573 mil. Tiveram direito aos juros sobre capital próprio todos os acionistas detentores de ações de emissão da Companhia na data base de 4 de agosto de 2022. Tais juros sobre capital próprio foram pagos no dia 23 de setembro de 2022.

Em 26 de dezembro de 2022, foi aprovado o pagamento de juros sobre capital próprio relativos ao segundo semestre do exercício de 2022, com montante total bruto de R\$127.208 mil. Tiveram direito aos juros sobre capital próprio todos os acionistas detentores de ações de emissão da Companhia na data base de 29 de dezembro de 2022. Tais juros sobre capital próprio foram pagos no dia 27 de janeiro de 2023. Os montantes de juros sobre o capital próprio relativos ao exercício 2022 foram imputados aos dividendos obrigatórios.

Nosso compromisso com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável e com a Agenda ESG mostram resultados também no mercado financeiro. Desde janeiro de 2022, passamos a integrar a carteira GPTW da B3, o índice que reúne empresas certificadas pela *Great Place to Work* e que possuem as melhores práticas para um ambiente de trabalho saudável.

Além disso, no início de 2023, também fomos incluídos na carteira ICO2, o Índice Carbono Eficiente da B3, que reforça nossa atuação para a redução das emissões de carbono e transparência sobre nossas ações na área.



6.3. GESTÃO DE FORNECEDORES

[GRI 2-6, 204-1, 414-1] [ODS 8, 9, 10, 12, 17] [PACTO GLOBAL 4. 5]

A gestão de fornecedores é realizada pelas nossas Áreas de Suprimentos e Administração de Contratos. A base deles é formada por empresas de implantação e desenvolvimento de *softwares* que utilizamos e são revendidos, além de bancos de dados e plataformas tecnológicas que são igualmente revendidos aos clientes.

Fazem parte ainda dessa cadeia de fornecedores, consultorias em diferentes áreas, auditorias, *marketing*, serviços de infraestrutura predial (como limpeza, segurança e manutenção), além de suprimentos diversos, como materiais de escritório, higiene e consumo, administrativos, entre outros itens.

Nosso processo de contratação de prestadores de serviços e fornecedores é conduzido em conformidade com os Procedimentos de Aquisição de Produtos e Serviços e Administração de Contratos de Fornecedores da TOTVS e em consonância com nosso Código de Ética e Conduta, considerando premissas como preço, prazo de entrega, condições de pagamento, qualidade e os aspectos socioambientais, variável que se mostra cada vez mais importante. [GRI 2-24, 414-1]

Em 2022, foram contratados bens e serviços de 2.502 fornecedores, em um total de R\$966 milhões em pagamentos. O fornecimento de materiais e serviços é feito em sua maioria por fornecedores estabelecidos no Brasil (95,60%). localizados da seguinte forma: 88,96% distribuídos nos estados conforme tabela abaixo e o restante em diversas unidades federativas no Brasil.

No ano, 96% dos fornecedores contratados (2.409 fornecedores, dos 2.502) passaram por avaliação em critérios sociais no processo de cadastramento da TOTVS. Apenas os que atendem todos os critérios exigidos estão aptos a se tornarem fornecedores da TOTVS. [GRI 414-1]

Fornecedores por região, em % ⁽¹⁾ [GRI 204-1]

	2021	2022
São Paulo	54,63%	54,47%
Minas Gerais	6,91%	7,94%
Paraná	6,86%	6,69%
Santa Catarina	6,70%	8,61%
Rio de Janeiro	6,49%	7,53%
Rio Grande do Sul	5,59%	4,77%
Goiás	4,68%	3,05%

⁽¹⁾ Não inclui RD Station, Supplier, InovaMind, Mobile2You, Vadu e RBM

A proporção de gastos com fornecedores locais (localizado no mesmo estado da unidade operacional da TOTVS) em unidades operacionais importantes foi de 69,73%. Esse número considera a unidade que concentra a maior parte da contratação de bens e serviços da TOTVS, no caso a TOTVS Matriz. Situada em São Paulo, ela foi responsável por 70,27% do valor total gasto na cadeia de fornecedores.

INICIATIVAS EM ESG NA GESTÃO DE FORNECEDORES [ODS 12]

Integridade e *compliance* são valores presentes em todos os nossos contratos, que estabelecem obrigações em relação ao cumprimento da Lei Anticorrupção, observância de obrigações trabalhistas e garantia de inexistência de trabalho análogo ao escravo e infantil, além de cláusulas que indiquem o respeito às normas ambientais. Sugerimos e estimulamos os nossos fornecedores a exigir o mesmo de suas cadeias de fornecimento.

Em 2022, 96% de nossos fornecedores passaram por *background check*. Para aprimorar ainda mais esse processo, iniciamos em 2022 a implantação de uma nova ferramenta de gestão de cadeia de suprimentos, que concentra toda a comunicação com eles, incluindo cotações, contratos e pagamentos. Ela nos permitirá, ainda, o aprofundamento em análises que contribuem para a sustentabilidade de nossas atividades, como em *compliance*, ESG e qualidade técnica. A partir do uso dessa ferramenta, passaremos também a fazer a verificação da existência de área embargada do Ibama, fator importante para avaliarmos a continuidade ou não da homologação do fornecedor em questão.

Também em 2022 produzimos o Manual de Boas Práticas em ESG direcionado a nossa cadeia de fornecimento. O material deve ser compartilhado com os públicos de relacionamento ao longo de 2023.

Esses procedimentos nos apoiam para evitar relacionamentos ou negócios com fornecedores envolvidos com qualquer tipo de prática ilícita ou irregular, com base na legislação anticorrupção vigente e nos princípios éticos que adotamos, refletidos no nosso Código de Ética e Conduta e nas demais Políticas e Normas Internas da TOTVS.



INTRODUÇÃO, MENSAGENS DA ADMINISTRAÇÃO E DESTAQUES

QUEM SOMOS

COMO GERAMOS VALOR

CAPITAL MANUFATURADO

CAPITAL FINANCEIRO

CAPITAL INTELLECTUAL

CAPITAL HUMANO

CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

CAPITAL NATURAL

FUTURO

ANEXOS



6.4. RESPONSABILIDADE SOCIAL

Interação com a sociedade

[GRI 2-28, 413-1] [ODS 4, 8, 9, 10, 12, 17] [PACTO GLOBAL 1, 7, 8, 9]

Olhamos a responsabilidade social a partir da importância da inovação como agente de transformação. O mundo evolui cada vez mais rápido e a necessidade de atender a essas mudanças passa pela capacitação de pessoas preparadas para lidar com os desafios. Essa é uma agenda prioritária para nós da TOTVS e está também entre os temas principais em âmbito governamental.

A carência de mão de obra no setor de tecnologia é tão grande que um [estudo](#) da Brasscom aponta que a demanda por profissionais deve ser de quase 800 mil entre 2021 e 2025, enquanto o volume de formandos no Brasil está muito abaixo, levando a uma projeção de déficit anual de 106 mil postos no mesmo período.

Por isso, participamos de discussões no setor de tecnologia para contribuir com a sua democratização por meio de associações às quais somos filiadas, como a Brasscom (Associação das Empresas de Tecnologia da Informação e Comunicação e de Tecnologias Digitais), a ABES (Associação Brasileira das Empresas de Software) e a CNI (Confederação Nacional da Indústria).

Como guardiões da marca TOTVS, temos o cuidado de avaliar patrocínios e a participação de lideranças em eventos e encontros que tenham sinergia com nosso negócio e nossos valores. Dessa forma, prezamos por parcerias que podem agregar e gerar resultados para a sociedade.

INSTITUTO DA OPORTUNIDADE SOCIAL

[GRI 203-1, 203-2, 413-1] [ODS 4, 5, 8, 9, 10, 12, 17]

Somos os principais mantenedores do Instituto da Oportunidade Social (IOS), instituição sem fins lucrativos, criada em 1998, que atua em rede com outras organizações sociais ou entidades privadas com cursos gratuitos. O IOS oferece formação profissional e empregabilidade a jovens em vulnerabilidade social e pessoas com deficiência, bem como em infraestrutura, sendo que a atuação em rede abrange 15 unidades em seis estados diferentes (MG, PE, RJ, RS, SC e SP).

Os cursos oferecidos são em administração e tecnologia da informação, com práticas em educação digital, cidadania, sustentabilidade, matemática, comunicação e expressão e habilidades comportamentais, todos utilizando softwares do mercado. Em 2022, foram formados 1.945 alunos em todo o país, com 1.264 alunos empregados em cargos iniciais em administração e tecnologia. Também neste ano iniciamos o atendimento em Pernambuco, dentro do Porto Digital, em Recife.

Durante o retorno presencial, foi identificada logo de início uma maior dificuldade de aprendizado dos alunos, devido ao contexto de insegurança alimentar e desemprego. Dessa forma, o IOS atuou não só no atendimento pedagógico, mas intensificando o atendimento psicossocial com uma equipe multidisciplinar (psicólogos, assistentes sociais e psicopedagogos), o que reforça a confiança dos alunos e a importância da entidade no avanço em capacitação e encareiramento.

Considerando a situação emergencial que muitas famílias dos jovens se encontram, o IOS passou a oferecer lanche para todos os alunos e vale transporte para aqueles em maior vulnerabilidade social. Além disso, foram também disponibilizados chips de internet gratuitos para garantir a conectividade dos alunos nas atividades *online*.

Mais de 43 mil pessoas foram formadas pelo IOS em seus 25 anos de atuação. A idade do público-alvo varia de 15 a 29 anos. Os cursos têm duração de um semestre, contam com certificado de conclusão e os aprovados podem ser indicados para pro-

cessos seletivos em empresas parceiras, bem como concorrer a bolsas de estudos e descontos em faculdades. A remuneração média de cada jovem em sua primeira oportunidade de trabalho a partir da formação no IOS foi de R\$1.182,20, o que representa um aumento médio de 63% na renda de suas famílias.

O valor total investido pela TOTVS no IOS em 2022 foi de R\$6,8 milhões. Também estimulamos os TOTVERS a apoiar iniciativas, como a doação de material de apoio para os alunos e custeio de transporte e alimentação, a qual apoiamos dobrando o valor doado por eles, alcançando uma quantia de cerca de R\$380 mil.

Em 2022, o IOS foi incluído entre as 200 melhores organizações sociais do mundo e foi classificado pelo ranking “World 200 Top SGOs”, da organização de mídia suíça *thedotgood*, como a 14º do Brasil, no que diz respeito a práticas de inovação, impacto social e governança.

Dentro do programa *Start Tech*, até o momento, a TOTVS fez seis contratações de alunos do IOS, sendo cinco pessoas em São Paulo e uma em Joinville. Entre elas está a Nicolly Ketlyn Farias Pinto. A jovem se formou aos 16 anos no IOS no curso de Introdução à Programação Web e, meses depois, descobriu que estava grávida. Após o nascimento de sua bebê, Nicolly foi selecionada para participar do *Start Tech* e, após fazer o curso dentro da TOTVS que iniciou em 2022, foi contratada pela empresa como Assistente de UX Design.

“Às quintas-feiras tínhamos aulas nas áreas com padrinhos que nos acolhiam para mostrar o dia a dia na empresa. Tive uma madrinha maravilhosa em varejo e me encantei pela área de UX Design. Dei o meu máximo e, quando recebi a notícia de que seria contratada, soube que a minha iniciativa tinha dado mais do que certo, porque eu fui notada”.





Relacionamento institucional e com o setor público

[GRI 2-28] [ODS 17]

Nós da TOTVS acreditamos no diálogo propositivo entre a sociedade civil e o setor público, com o objetivo de contribuir na construção de políticas públicas. Por isso, direcionamos esforços para levar ao poder público nossa visão e do setor sobre os caminhos para alavancar a inovação, o capital humano e o crescimento econômico do país.

Com atuação técnica e pautada em princípios de ética e transparência, trabalhamos em cooperação com o poder público para a elaboração de políticas que unam inovação e a importância do capital humano qualificado, visando um desenvolvimento social-econômico sustentável. A TOTVS acredita no potencial da inovação e capacitação como indutores do crescimento econômico e da superação de desigualdades. A educação é peça-chave para seguirmos inovando.

Nossas ações de relacionamento com *stakeholders* institucionais, como governos, associações e universidades, têm abordagem proativa. Ao identificar oportunidades ou riscos para a Companhia, setor e/ou para o país, trabalhamos junto às associações representativas setoriais para ter nossa voz ouvida na construção e aprimoramento de políticas ou soluções públicas, levando informações e dados técnicos, sugerindo aprimoramentos e oferecendo nosso posicionamento. Também atuamos individualmente, quando convidados pelos governos, em iniciativas, seja para contribuir com a posição da TOTVS sobre determinada política pública, ou até mesmo para construir um entendimento conjunto.

Nossas ações de relacionamento se concretizam via:

- Grupos temáticos de trabalho associativos que discutem os impactos de ações institucionais e governamentais e constroem posicionamento setorial para as agendas trabalhadas;
- Rodadas e reuniões para discussões setoriais entre empresas, associações e governos;
- Participação em consultas e audiências públicas organizadas pelo Poder Público e terceiro setor;
- Visitas técnicas e institucionais;
- Reuniões individuais (liderança TOTVS) e setoriais (com associações) com representantes do governo e outras entidades;
- Patrocínio em eventos que pautem e reforcem a importância da tecnologia e inovação no país;
- Debates e desenho de propostas setoriais;
- Desenvolvimento de projetos de interesse público e apoio institucional.

Nosso comprometimento como empresa também inclui o fortalecimento da economia dos países onde operamos. Acreditamos no potencial da tecnologia como geradora de valor, provedora de soluções, viabilizadora de oportunidades, bem como solucionadora dos mais diversos desafios, produtora de mão de obra qualificada, de desenvolvimento e inovação.

Vale ressaltar que, em todo contato com entidades e órgãos públicos, seguimos um processo estruturado na interação comercial e institucional, que consiste no registro de todas as interações presenciais ou à distância, em cumprimento com as diretrizes definidas na nossa Política de Relacionamento Comercial e Institucional com Entes Públicos. Os registros são

efetuados por meio de uma ferramenta eletrônica, em que os TOTVERS fazem obrigatoriamente o cadastro completo das interações, visando à transparência nas relações com o setor público.

Para o ano de 2022, destacamos as seguintes iniciativas de relações institucionais e governamentais:

Agenda Institucional

Congresso de Relações Governamentais

Em 2022, patrocinamos o II Congresso Internacional de Relações Governamentais, organizado pelo Instituto de Relações Governamentais (IRELGOV). Nele, participamos da mesa 'RelGov e as demais áreas de negócios das empresas', com Daniel Aviz, Gerente Executivo de Segurança da Informação da TOTVS, que destacou o papel fundamental da atividade de relações institucionais e governamentais no diálogo com o poder público e a interação com as áreas de negócio da empresa.

CODEC & VOCÊ

Durante o ano de 2022, em conjunto com as áreas de *Compliance*, Setor Público e *Marketing*, desenvolvemos um projeto interno para elevar o conhecimento e cumprimento do Código de Ética e Conduta da TOTVS (CODEC) e da Política de Relacionamento Comercial e Institucional com Entes Públicos em ano eleitoral. O CODEC & VOCÊ focou em comunicações e ações com os TOTVERS, incluindo nossos franqueados. O trabalho desenvolvido resultou, inclusive, em um convite da Unilever para que a TOTVS falasse sobre a iniciativa e a política aos colaboradores da empresa.



INTRODUÇÃO,
MENSAGENS DA
ADMINISTRAÇÃO
E DESTAQUES

QUEM SOMOS

COMO GERAMOS VALOR

CAPITAL
MANUFATURADO

CAPITAL
FINANCEIRO

CAPITAL
INTELLECTUAL

CAPITAL
HUMANO

CAPITAL
SOCIAL E DE
RELACIONAMENTO

CAPITAL
NATURAL

FUTURO

ANEXOS

Agenda de Capital Humano

EuTec

Em parceria com a Brasscom, participamos do desenvolvimento do projeto EuTec, para acelerar a capacitação de mão de obra em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para cargos de entrada nas empresas. O projeto-piloto esteve direcionado para a capacitação mínima em desenvolvedor *web*, com 264 horas-aula, abordando aspectos de era digital, habilidades socioemocionais e projeto integrador.

O curso foi ministrado em formato híbrido durante três meses, com duas aulas presenciais por semana e três aulas a distância, por meio de quatro capacitadoras: IOS, Generation, Mackenzie e Zumbi dos Palmares. Foram formados 80 alunos, divididos em quatro turmas, de diferentes regiões do país, sendo que três alunas foram contratadas pela TOTVS. Depois de terminadas as aulas, fizemos uma feira de empregabilidade, que contou com a participação do nosso RH e de outras empresas associadas à Brasscom.

Política Nacional de Educação Digital

Também em parceria com a Brasscom e com a Frente Parlamentar Mista da Economia e Cidadania Digital, a TOTVS participou da construção do projeto de lei da Política Nacional de Educação Digital. Ele foi transformado em Lei em 2023 e tem quatro eixos de atuação, cada um com ações específicas: inclusão digital, educação digital escolar, capacitação e especialização digital e pesquisa e desenvolvimento em TICs.

Novos Rumos

Em 2022, fomos convidados pelo BNDES para participar da construção do projeto “Novos Rumos”. O programa alinhado com os Objetivos de Desenvolvimento

Sustentável (ODS) da ONU tem como finalidade viabilizar projetos de qualificação profissional para pessoas em condição de vulnerabilidade social ou baixa renda nos temas de indústria 4.0, tecnologia e qualificação verde. Para isso, utiliza-se recursos do próprio BNDES e de instituições apoiadoras privadas e/ou públicas. Está em análise interna a participação com patrocínio de um projeto do IOS.

Os projetos de qualificação profissional também devem ter horas dedicadas ao desenvolvimento de habilidades socioemocionais. Os temas abordados foram escolhidos levando em consideração as tendências do mercado de trabalho e o alinhamento entre a oferta e a demanda de empregos. A participação das empresas apoiadoras consiste no patrocínio de projeto de educação da entidade escolhida, sendo que o BNDES complementa com um aporte no mesmo valor, dobrando o patrocínio da empresa, no modelo *matchfunding*.

ABES Conference

Patrocínamos e participamos do ABES Conference, evento organizado pela ABES, no debate de temas como tecnologia, inovação, sustentabilidade, governança e pessoas. Nossa VP de Relações Humanas à época, Izabel Branco, esteve na mesa de discussão sobre ‘Como ter abundância de talentos em um mundo sem fronteiras’, destacando a necessidade de um esforço maior para a formação de talentos e o papel das *soft skills* na carreira do profissional de tecnologia. A executiva ainda reforçou o trabalho que vem sendo feito por meio do IOS na agenda de Capital Humano.





Agenda de Inovação

Grupo de Trabalho de Indicadores de Inovação - CNI [GRI 2-28]

Na CNI, lideramos o Grupo de Trabalho (GT) de Indicadores de Inovação da MEI — Mobilização Empresarial pela Inovação, sob o comando de Laércio Cosentino, presidente do Conselho de Administração da TOTVS. O grupo desenvolveu indicadores de inovação que traçam um panorama da área no Brasil em relação a outros países, como os EUA, a China e mais outros 15 países europeus. Também estruturamos dados e subsídios que auxiliam a criação ou o aperfeiçoamento de políticas públicas para avançar com a agenda.

Os resultados do GT em 2022 foram apresentados no 9º Congresso de Inovação da CNI, o maior evento da área na América Latina, no qual teve a participação do nosso CEO, Dennis Herszkowicz, como moderador em um dos painéis. Além disso, Laércio Cosentino assinou um artigo do *Global Innovation Index* (GII) junto à CNI para o fornecimento de métricas detalhadas sobre o desempenho em inovação de 126 países, o que corresponde a 90,8% da população mundial e a 96,3% do PIB global. O evento, que foi transmitido *online*, pode ser acessado neste [link](#).

Jornada de Transformação Digital

Fomos convidados a participar da Jornada de Transformação Digital, um projeto da Federação das Indústrias do Estado de São Paulo (FIESP) operacionalizado pelo Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI) para alavancar a jornada de transformação digital de 40 mil empresas nos próximos quatro anos. Após algumas rodadas de discussões, estamos avaliando como melhor atender as demandas do programa a partir de nossas soluções.

Agenda de Relações Trabalhistas

eSocial

Somos parte do Grupo de Trabalho Confederativo do eSocial, um fórum de debate estratégico das funcionalidades e novos cronogramas de implantação do sistema. Junto com outros representantes da sociedade civil, dialogamos com o poder público para sanar questionamentos e construir entendimentos técnicos para a melhoria do sistema.

Agenda de Privacidade

Participamos por meio de associações setoriais do processo de regulamentação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), feito por consultas públicas abertas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD). Nossa preocupação vai além da segurança e da proteção de dados de nossos clientes e colaboradores, visando a colaboração com o poder público para o aprimoramento da legislação brasileira.

Entidades de classe institucionais e setoriais

[GRI 2-28] [ODS 17]

Nossa atuação em entidades representativas do setor de tecnologia se dá por meio de debates e fóruns de discussão técnicas. O objetivo é concentrar esforços em pautas comuns do setor e consolidar a nossa posição como empresa de referência na construção de um ecossistema de crescimento e inovação no Brasil. Estar presente nas discussões do setor de tecnologia e das dimensões de negócios em que atuamos nos ajuda a estar bem posicionados frente às demandas do mercado e às mudanças legislativas e regulatórias.

Investimentos em Políticas Públicas [GRI 203-1, 413-1]

Considerando as despesas com a participação em associações, entidades setoriais e fóruns de desenvolvimento, somamos, em 2022, R\$1.620.942,08⁽¹⁾. Em relação a 2021, houve um aumento de aproximadamente 27%, devido à filiação a novas organizações. Os dados que compõem o indicador são acompanhados mensalmente, como parte do ciclo orçamento, pelo time de Relações Institucionais e Governamentais, responsável pela gestão orçamentária do pacote de contribuições e doações.

⁽¹⁾ Valores referentes à Conta Contábil 'Mensalidades e Anuidades' do Pacote de Contribuições e Doações.



INTRODUÇÃO,
MENSAGENS DA
ADMINISTRAÇÃO
E DESTAQUES

QUEM SOMOS

COMO GERAMOS VALOR

CAPITAL
MANUFATURADO

CAPITAL
FINANCEIRO

CAPITAL
INTELLECTUAL

CAPITAL
HUMANO

CAPITAL
SOCIAL E DE
RELACIONAMENTO

CAPITAL
NATURAL

FUTURO

ANEXOS

CAPITAL NATURAL

Relacionado a 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. Ele contempla água, terra, minerais e florestas, além da biodiversidade e a saúde do ecossistema.

Diretrizes de Gestão Ambiental

[GRI 305-1, 305,2] [ODS 12] [PACTO GLOBAL 7, 8, 9]

A sustentabilidade é um tema que faz parte da construção do legado de uma empresa. Dentro da TOTVS, trabalhamos a Agenda ESG de forma transparente e transversal, contando com uma Política de Sustentabilidade como orientadora e um Grupo de Trabalho direcionado exclusivamente para a discussão de ações nos três pilares.

Nossas iniciativas estão alinhadas com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU e incluem a disseminação da cultura para todos os TOTVERS desde o *onboarding* e por meio de trilhas de aprendizagem na Universidade TOTVS, e campanhas e sensibilizações em torno da gestão ambiental em comunicação interna. Em 2022, não acusamos o recebimento de ações judiciais referentes a não conformidade às leis e regulamentos ambientais.

É importante lembrar que, em 14 de março de 2022, tivemos a retomada aos escritórios após o período totalmente remoto devido à pandemia de Covid-19. E apesar de os números de consumo de água e energia de 2022 serem crescentes em relação a 2021, eles não são superiores a 2020, pelo fato de os novos modelos de trabalho resultarem em um menor volume de colaboradores na empresa.

A inovação é o meio que nos faz ampliar o leque de possibilidades em sustentabilidade. Temos a oportunidade de criar e testar novas aplicações no dia a dia a partir de nossas ferramentas de trabalho, como Inteligência Artificial e *machine learning*. Isso inclui melhorias de processos, mensuração de utilização de recursos, implementação de ações de Recursos Humanos, dentre outras. Nos preocupamos em ouvir nossos clientes e suas necessidades, assim como nos enxergamos como exemplo para compartilhar propostas que possam ser adaptadas ao contexto deles.



Nossa principal iniciativa foi o levantamento do segundo inventário de emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE), entregue seguindo o protocolo GHG Brasil e as diretrizes do *Carbon Disclosure Project* (CDP). A nota global da TOTVS no inventário CDP passou de Score F, em 2021, para Score C- em 2022, um avanço que indica nosso nível de maturidade para conhecer e mapear as principais fontes geradoras de emissões.

Apresentamos o mapeamento de fontes de emissão dos escopos 1 (frota interna, emissões fugitivas, geradores e combustíveis), 2 (aquisição de energia elétrica), e incluímos o escopo 3 (relacionado a viagens corporativas e resíduos sólidos urbanos gerados pelas operações), em atividades e processos que representam quase a totalidade das unidades mais representativas para efeitos de mensuração das emissões GEE da Companhia. Em comparação com os dados de 2021, passamos a incorporar as adquiridas RD Station e Supplier, além das operações do mercado internacional.

Nossa intenção é quantificar e monitorar as emissões, propondo comparativos ao longo dos períodos analisados e, por meio deles, possíveis soluções de redução de consumo. O inventário 2022 pode ser acessado [aqui](#).

No início de 2023, a TOTVS passou a integrar o Índice ICO2, da B3, que inclui somente empresas comprometidas com a redução de emissões de GEE.

7.1. ÁGUA [GRI 303-1, 303-5] [PACTO GLOBAL 7, 8, 9]

O consumo de água nos escritórios da TOTVS está relacionado às atividades administrativas, em áreas de uso comum, como cozinhas e banheiros, além de limpeza. Após cerca de dois anos atuando no modelo de trabalho remoto, como mencionamos anteriormente, era esperado para 2022 um aumento no volume em relação ao ano anterior, porém menor quando comparado a 2020, antes da pandemia de Covid-19.

Portanto, em 2022, o aumento no consumo de água foi de 60% em relação a 2021. Para efeito de comparação, apresentamos na tabela abaixo os comparativos com os anos de 2019 e 2020, que mostram como o consumo em 2022 se mostra abaixo do volume anterior à pandemia por conta de uma ocupação parcial de nossas instalações a partir dos novos modelos de trabalho.

Consumo de água por m³ ⁽¹⁾⁽²⁾ [GRI 303-5]

Abastecimento rede pública (m ³)	2019	2020	2021	2022
	Todas as áreas	Todas as áreas	Todas as áreas	Todas as áreas
Total	47.866	28.424	12.336	19.752

⁽¹⁾ Em 2022, alteramos nossas estruturas prediais da Unidade do Rio de Janeiro.

⁽²⁾ Os dados não incluem as operações de RD Station, Tail e operações internacionais.

7.2. ENERGIA [GRI 302-1, 302-4] [PACTO GLOBAL 7, 8, 9]

O consumo de energia em 2022 cresceu em relação a 2021, mas é menor do que o registrado no último ano antes da pandemia por conta da adoção definitiva dos novos modelos de trabalho, que incluem atividades em modelo híbrido. Em 2022, nosso consumo total de energia foi de 41,07 mil GJ, um aumento de 14,70% (5,26 mil GJ) no consumo de eletricidade no comparativo com 2021. Em relação a 2020, houve uma redução de 21,93% (10,06 mil GJ) e em comparação com 2019, retração de 12,91% (6,80 mil GJ), mostrando que há uma mobilização constante para o uso racional de energia. [GRI 302-4]

Contamos com 98% da energia proveniente de fontes renováveis na sede, data center e na unidade de Joinville (nossos escritórios mais populosos) a partir de um contrato com uma empresa terceirizada, o que corresponde a um total de 83% de todo o consumo da TOTVS em 2022. Seguimos investindo nas melhores formas de compra inteligente de energia, com a análise de contratos para o uso de energia no mercado livre e provenientes de fazenda solar.

Consumo total de energia elétrica (GJ) ⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾ [GRI 302-1]

Consumo de eletricidade	2019	2020	2021	2022
Total	52.681	45.877	35.812	41.079

⁽¹⁾ Para a coleta deste indicador, foram considerados dados informados por faturas das concessionárias fornecedoras de todas as unidades próprias e adquiridas no Brasil até dezembro de 2019, 2020, 2021 e 2022.

⁽²⁾ Em 2022, alteramos nossas estruturas prediais da Unidade do Rio de Janeiro.

⁽³⁾ Os dados não incluem as operações de RD Station, Tail e operações internacionais.



7.3. GESTÃO DE RESÍDUOS [GRI 3-3, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4] [PACTO GLOBAL 8, 9]

A TOTVS tem um contrato com uma empresa terceirizada, que é encarregada do processo de coleta e reciclagem de resíduos comuns na sede da empresa e envia relatórios mensais, com controle de métricas específicas. A partir de 2022, a unidade de Joinville também passou a contar com a coleta e monitoramento.

A grande maioria dos resíduos gerados é proveniente de atividades administrativas, o que contribui para destinação adequada, como reciclagem e reaproveitamento. Houve redução no descarte de resíduos, bem como na compra de mobiliário e equipamentos devido a retomada aos escritórios a partir de março de forma parcial, com boa parte dos colaboradores em modelo híbrido ou 100% remoto. Além disso, mais de 90% da nossa mobília é doada para instituições sociais durante processos de desmobilização e/ou reestruturação de nossas estruturas prediais e escritórios. [GRI 306-1, 306-2]

Em 2022, foram descartadas 28,40 toneladas de resíduos no aterro e 28,17 toneladas foram destinadas para a reciclagem, um crescimento relevante em relação a 2021, também relacionado à inclusão de Joinville no processo de monitoramento de resíduos. [GRI 306-5]

No ano, foram vendidas 19 toneladas de equipamentos eletrônicos, a venda foi feita exclusivamente pelas unidades da TOTVS Matriz e TOTVS Joinville, que são fisicamente as maiores unidades concentrando os ativos vindos de outras localidades. Esse volume representou alta de 26,67% em relação ao ano anterior e resultou em um retorno de R\$368 mil para a TOTVS. Para 2023, instituímos a meta de atingir R\$500 mil em retorno ao longo do ano. Além destas 19 toneladas vendidas em 2022, foi realizada a doação 40 notebooks e 50 smartphones para a entidade na TOTVS Matriz para o IOS (Instituto de Oportunidade Social). [GRI 306-1, 306-2, 306-3]

Volume de resíduos gerados e destinação [GRI 306-4, 306-5]

Peso total de resíduos, por tipo e método e disposição (t) ⁽¹⁾	2019	2020	2021	2022
Aterro	2,00	2,00	3,30	28,40
Reciclagem ⁽²⁾ ⁽³⁾	8,40	9,70	11,80	28,17
Total (toneladas)	10,4	11,70	15,10	56,57

⁽¹⁾ A partir de 2022, passamos a contabilizar a unidade de Joinville, além da sede, em São Paulo.

⁽²⁾ Os materiais enviados para reciclagem são em sua maioria papel, vidro, plásticos e resíduos eletrônicos.

⁽³⁾ No caso dos eletrônicos, consideramos equipamentos enviados de outras unidades da TOTVS para São Paulo e Joinville

7.4. EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA (GEE)

[GRI 305-1, 305-2]

Nosso segundo inventário de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) teve como base o ano de 2022 e os escopos 1, 2 e 3. A partir dos dados do inventário de 2021, passamos a ter um comparativo sobre o andamento de nossas ações para a redução de emissões, assim como a visão de pontos a serem aprimorados para ampliar este tema para as unidades adquiridas e mercado internacional.

No escopo 1, são consideradas as emissões de frota interna, emissões fugitivas, geradores e combustíveis, que passaram de 1.136,90 tCO₂e em 2021 para 1.514,88 tCO₂e em 2022. No escopo 2, as emissões de GEE provenientes envolvem a aquisição de energia elétrica (com base na localização) e a compra de energia incentivada (com base no mercado). Houve uma redução de quase 50% nas emissões de localização de 1.167,39 em 2021 para 584,83 em 2022. Em mercado, a redução foi de 199,46 em 2021 para 178,54 em 2022. Vale destacar que, nesta edição do inventário, ampliamos a cobertura de empresas contempladas (as adquiridas Supplier e RD Station e as operações do mercado internacional).

O escopo 3 passou a ser parte do inventário em 2022 e leva em consideração o volume de uso de viagens corporativas em aplicativos de mobilidade e os resíduos sólidos urbanos das operações, sendo este último referente às unidades de cidades de São Paulo (SP) e Joinville (SC).

Tabela simplificada de emissões (em toneladas métricas de CO₂)⁽¹⁾

Escopo 1: As emissões de GEE provenientes de frota interna, emissões fugitivas, geradores e combustíveis	2021	2022
Emissões diretas – Escopo 1 (Inclui emissões biogênicas) ⁽²⁾	1.136,90 304,29	1.514,88 122,26
Escopo 2: Envolvem a aquisição de energia elétrica e consideram para o cálculo, a redução dos valores emitidos provenientes de energia incentivada		
Emissões indiretas – Escopo 2 (base mercado)	199,46	178,54
Emissões indiretas – Escopo 2 (base localização)	1.167,39	548,83
Escopo 3: Foram considerados as emissões relacionadas as viagens corporativas via taxi, carros alugados e aplicativos de mobilidade e os resíduos sólidos urbanos gerados pelas operações ⁽³⁾		
Emissões diretas - Escopo 3	NA	370,30

⁽¹⁾ Gases incluídos: CO₂, CH₄ e N₂O.

⁽²⁾ Associadas a combustíveis fósseis, referentes à frota e a geradores.

⁽³⁾ Resíduos sólidos das operações de São Paulo (SP) e Joinville (SC)



INTRODUÇÃO,
MENSAGENS DA
ADMINISTRAÇÃO
E DESTAQUES

QUEM SOMOS

COMO GERAMOS VALOR

CAPITAL
MANUFATURADO

CAPITAL
FINANCEIRO

CAPITAL
INTELLECTUAL

CAPITAL
HUMANO

CAPITAL
SOCIAL E DE
RELACIONAMENTO

CAPITAL
NATURAL

FUTURO

ANEXOS

CONSTRUÇÃO DE UM LEGADO POSITIVO

8.1. PERSPECTIVAS PARA O FUTURO

Para os clientes:

Potencial de crescimento de mercado dentro das 3 Dimensões
Caminho por soluções escaláveis, novos segmentos da economia e Dimensões interligadas e interdependentes
Fortalecimento da agenda ESG por meio da inovação entre os clientes
Impulsão e crescimento de pequenas e médias empresas
Presença durante toda a jornada, como *trusted advisors* de nossos clientes
Novas parcerias estratégicas, oferecendo maior acesso à inovação.

Para a empresa:

Construção diária de ações que impactem positivamente nossos clientes e a sociedade
Agenda ESG: uso constante da inovação na busca por oportunidades de aumento de nossas externalidades positivas
Manutenção da sustentabilidade do negócio, gerenciamento forte e resultados para nossos acionistas
Investimentos em diversidade e inclusão, com foco no desenvolvimento de carreira e no bem-estar dos TOTVERS
Imagem e reputação de líder, com engajamento e pioneirismo.



INTRODUÇÃO,
MENSAGENS DA
ADMINISTRAÇÃO
E DESTAQUES

QUEM SOMOS

ANEXOS

COMO GERAMOS VALOR

CAPITAL
MANUFATURADO

CAPITAL
FINANCEIRO

CAPITAL
INTELLECTUAL

CAPITAL
HUMANO

CAPITAL
SOCIAL E DE
RELACIONAMENTO

CAPITAL
NATURAL

FUTURO

ANEXOS



INTRODUÇÃO,
MENSAGENS DA
ADMINISTRAÇÃO
E DESTAQUES

QUEM SOMOS

COMO GERAMOS VALOR

CAPITAL
MANUFATURADO

CAPITAL
FINANCEIRO

CAPITAL
INTELLECTUAL

CAPITAL
HUMANO

CAPITAL
SOCIAL E DE
RELACIONAMENTO

CAPITAL
NATURAL

FUTURO

ANEXOS

SUMÁRIO GRI

Declaração de uso: A TOTVS relatou com base nas Normas GRI para o período de 1o de janeiro a 31 de dezembro de 2022. Não há omissões em relação às diretrizes do Relato Integrado, conforme as orientações do *International Integrated Reporting Council* (IIRC).

GRI	PADRÃO	PÁGINA e/ou RESPOSTA	OMISSÃO	VERIFICAÇÃO EXTERNA	PACTO GLOBAL	ODS
1. A organização e suas práticas de relato						
2-1	Detalhes da organização	15. A TOTVS S/A é uma empresa de capital aberto, com sede na Av. Braz Leme, 1000, São Paulo/SP. Mais informações sobre o perfil da empresa e países nos quais opera estão disponíveis no item 1.2 do Formulário de Referência da TOTVS .				
2-2	Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	3. Mais informações sobre as entidades incluídas nas operações da companhia e compõem este relato estão disponíveis no item 1.2 do Formulário de Referência da TOTVS e os resultados nas Demonstrações Financeiras .				
2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	3. Este relatório integrado cobre o período de 1o de janeiro a 31 de dezembro de 2022 e sua publicação acontece em agosto de 2023.				
2-4	Reformulações de informações		66, 79.			
2-5	Verificação externa	3, 103. A TOTVS realiza a asseguração externa de sus indicadores GRI e de aderência ao IIRC, e o relato é submetido à aprovação do Conselho de Administração antes de sua divulgação ao mercado.				
2. Atividades e trabalhadores						
2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios		16, 28, 48, 81, 82, 83			
2-7	Empregados		55			
2-8	Trabalhadores que não são empregados		55, 56		6	8
3. Governança						
2-9	Estrutura de governança e sua composição		22, 23, 25			



SUMÁRIO GRI

GRI	PADRÃO	PÁGINA e/ou RESPOSTA	OMISSÃO	VERIFICAÇÃO EXTERNA	PACTO GLOBAL	ODS
2-10	Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	23				
2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	23, 26		Não aderimos formalmente ao Princípio da Precaução, no entanto, iniciamos em 2022, um projeto específico para identificar os principais fatores de riscos relacionados à agenda ESG da TOTVS, em sua matriz de riscos prioritários	7	
2-12	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	8, 23, 29, 30, 35, 43				
2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	30, 31. Mais informações sobre o papel do Conselho de Administração na gestão de impactos da TOTVS estão disponíveis na apresentação da estrutura organizacional de gerenciamento de riscos, no Formulário de Referência				
2-14	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	3, 8				
2-15	Conflitos de interesse	30, 31, 32, 35				
2-16	Comunicação de preocupações cruciais	6, 29, 30, 37, 43			10	16
2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	23, 24			10	16
2-18	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	23, 24				
2-19	Políticas de remuneração	27, 59				
2-20	Processo para determinação da remuneração	6, 27, 58				
2-21	Proporção da remuneração total anual	27				16
4. Estratégia, políticas e práticas						
2-22	Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	11				
2-23	Compromissos de política	6, 8, 30, 31, 32, 33, 35, 43				16

INTRODUÇÃO,
MENSAGENS DA
ADMINISTRAÇÃO
E DESTAQUES

QUEM SOMOS

COMO GERAMOS VALOR

CAPITAL
MANUFATURADO

CAPITAL
FINANCEIRO

CAPITAL
INTELLECTUAL

CAPITAL
HUMANO

CAPITAL
SOCIAL E DE
RELACIONAMENTO

CAPITAL
NATURAL

FUTURO

ANEXOS



INTRODUÇÃO,
MENSAGENS DA
ADMINISTRAÇÃO
E DESTAQUES

QUEM SOMOS

COMO GERAMOS VALOR

CAPITAL
MANUFATURADO

CAPITAL
FINANCEIRO

CAPITAL
INTELLECTUAL

CAPITAL
HUMANO

CAPITAL
SOCIAL E DE
RELACIONAMENTO

CAPITAL
NATURAL

FUTURO

ANEXOS

SUMÁRIO GRI

GRI	PADRÃO	PÁGINA e/ou RESPOSTA	OMISSÃO	VERIFICAÇÃO EXTERNA	PACTO GLOBAL	ODS
2-24	Incorporação de compromissos de política	31, 32, 33, 35, 83				
2-25	Processos para reparar impactos negativos	32, 33, 35				
2-26	Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	6, 29, 30, 31, 32, 33, 35, 37, 43				
2-27	Conformidade com leis e regulamentos	Em 2022, a Companhia não acusou o recebimento de ações judiciais ou multas significativas na área socioeconômica, incluindo mas não se limitando à concorrência desleal ou fornecimento e uso de produtos e serviços.				
2-28	Participação em Associações	8, 9, 13, 52, 53, 84, 85, 87				
5. Engajamento de stakeholders						
2-29	Abordagem para engajamento de stakeholders	3, 7, 18, 57, 58, 81				
2-30	Acordos coletivos	5, 6, 77				16
GRI 3: Temas materiais						
3-1	Processo de definição de temas materiais	4				
3-2	Lista de temas materiais	4				
3-3	Gestão dos temas materiais	16, 18, 23, 29, 37, 50, 56, 57, 59, 61, 77, 78, 81, 82, 90				
201 - Desempenho econômico						
3-3	Avaliação da forma de gestão	48, 50, 82				
201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	7, 8, 48, 49, 50, 82				2,7,8,9
201-3	Apoio financeiro recebido do governo	62				
201-4	Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria	Em 2022 a Companhia fez uso do benefício fiscal de Incentivo à Pesquisa & Desenvolvimento (Lei 11.196/05), abatendo da sua taxa efetiva de imposto de renda e contribuição social o valor de R\$24,1 milhões, com 100% do valor utilizado no Brasil.				



SUMÁRIO GRI

GRI	PADRÃO	PÁGINA e/ou RESPOSTA	OMISSÃO	VERIFICAÇÃO EXTERNA	PACTO GLOBAL	ODS
202 - Presença no mercado						
3-3	Avaliação da forma de gestão	5, 28, 60				
202-1	Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por gênero	5, 60			6	1,5,8
202-2	Proporção de membros da diretoria contratados na comunidade local	5, 28	Não há um procedimento formalizado para a contratação de líderes, para a Alta Gestão, provenientes das comunidades locais			
203 - Impactos econômicos indiretos						
3-3	Avaliação da forma de gestão	7, 8, 84, 87				
203-1	Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	7, 8, 84, 87				
203-2	Impactos econômicos indiretos significativos	84				1,2,3,8,10,17
204 - Práticas de compra						
204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais	83				
205 - Combate à corrupção						
3-3	Avaliação da forma de gestão	6, 30, 31, 32, 33, 35, 37				
205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	30, 35			10	16
205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	31, 32, 33, 35, 37			10	16
205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	6, 32. Em 2022, a TOTVS não acusou o recebimento de processos judiciais (investigações públicas em curso, ações judiciais ou casos encerrados) referentes à corrupção contra a organização ou seus colaboradores.			10	16
302 - Energia						
3-3	Avaliação da forma de gestão	89				

INTRODUÇÃO,
MENSAGENS DA
ADMINISTRAÇÃO
E DESTAQUES

QUEM SOMOS

COMO GERAMOS VALOR

CAPITAL
MANUFATURADO

CAPITAL
FINANCEIRO

CAPITAL
INTELLECTUAL

CAPITAL
HUMANO

CAPITAL
SOCIAL E DE
RELACIONAMENTO

CAPITAL
NATURAL

FUTURO

ANEXOS



SUMÁRIO GRI

GRI	PADRÃO	PÁGINA e/ou RESPOSTA	OMISSÃO	VERIFICAÇÃO EXTERNA	PACTO GLOBAL	ODS
302-1	Consumo de energia dentro da organização	89			7,8	7,8,12,13
302-4	Redução do consumo de energia	89			8,9	7,8,12,13
303 - Água e efluentes						
303-1	Interações com a água como um recurso compartilhado	89				
303-5	Consumo de água	89			7,8	6
305 - Emissões						
305-1	Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	88, 90			7,8	3,12,13,14,15
305-2	Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	90			7,8	3,12,13,14,15
306 - Resíduos						
3-3	Avaliação da forma de gestão	90				
306-1	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	90			8	3,6,12
306-2	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	90			8	3,6,12
306-3	Resíduos gerados	90. Em 2022, os resíduos gerados pela TOTVS em sua sede, em SP e Joinville, foram: papelão (9.555,04 kg); papel branco (1.050 kg); papel misto (154 kg); plástico (1.522,98 kg); mix (15.830,38 kg); vidro (65,46 kg) e lixo comum (28.406,00 kg)			8	3,6,12
306-4	Resíduos não destinados para disposição final	90				
306-5	Resíduos destinados para disposição final	90				
401- Emprego						
3-3	Avaliação da forma de gestão	5, 56, 57, 59, 61				

INTRODUÇÃO,
MENSAGENS DA
ADMINISTRAÇÃO
E DESTAQUES

QUEM SOMOS

COMO GERAMOS VALOR

CAPITAL
MANUFATURADO

CAPITAL
FINANCEIRO

CAPITAL
INTELLECTUAL

CAPITAL
HUMANO

CAPITAL
SOCIAL E DE
RELACIONAMENTO

CAPITAL
NATURAL

FUTURO

ANEXOS



SUMÁRIO GRI

GRI	PADRÃO	PÁGINA e/ou RESPOSTA	OMISSÃO	VERIFICAÇÃO EXTERNA	PACTO GLOBAL	ODS
401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados	5, 56, 57			6	5,8
401-2	Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	5, 59, 61				
401-3	Licença maternidade/paternidade	5, 59, 61				
403 - Saúde e Segurança do Trabalho						
3-3	Avaliação da forma de gestão	5, 78, 79				
403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	78, 79				
403-2	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	78, 79. Os colaboradores da TOTVS têm total liberdade para encaminhar sugestões, críticas ou demandas relacionadas às questões de saúde e segurança organizacional. Além da participação nas comissões de SST, a TOTVS dispõe de canais de denúncia que garantem o anonimato e o endereçamento das questões registradas.				
403-3	Serviços de saúde do trabalho	78, 79				
403-4	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	79. A TOTVS cumpre toda legislação referente à participação de trabalhadores na composição das comissões internas de segurança e saúde (CIPA), bem como oferece espaços de discussão e participação dos colaboradores para sugerir e avaliar ações relacionadas ao tema. Realiza anualmente a SIPA e mantém comunicação permanente sobre os temas de saúde e segurança, inclusive com formação por meio de trilhas de treinamento, entre outras iniciativas de bem-estar, saúde e segurança.				
403-5	Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	78, 79. A TOTVS mantém comunicação permanente sobre os temas de saúde e segurança, inclusive com formação por meio de trilhas de treinamento, entre outras iniciativas de bem-estar, saúde e segurança. A empresa cumpre toda legislação referente à saúde e segurança de seus colaboradores, com a composição das comissões internas e capacitação específica.				
403-6	Promoção da saúde do trabalhador	78				
403-7	Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	78				

INTRODUÇÃO,
MENSAGENS DA
ADMINISTRAÇÃO
E DESTAQUES

QUEM SOMOS

COMO GERAMOS VALOR

CAPITAL
MANUFATURADO

CAPITAL
FINANCEIRO

CAPITAL
INTELLECTUAL

CAPITAL
HUMANO

CAPITAL
SOCIAL E DE
RELACIONAMENTO

CAPITAL
NATURAL

FUTURO

ANEXOS



SUMÁRIO GRI

GRI	PADRÃO	PÁGINA e/ou RESPOSTA	OMISSÃO	VERIFICAÇÃO EXTERNA	PACTO GLOBAL	ODS
403-8	Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	78, 79				
403-9	Acidentes de trabalho	5, 78, 79 Os índices foram calculados com base em 1.000.000 de horas calculadas				3,8
403-10	Doenças profissionais	5, 78, 79				3,8
404 - Capacitação e educação						
3-3	Avaliação da forma de gestão	6, 7, 65, 66, 68				
404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	6, 7, 66, 68			6	4,5,8
404-2	Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	5, 6, 66, 68				
404-3	Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	5, 7, 65			6	5,8
405 - Diversidade e igualdade de oportunidades						
3-3	Avaliação da forma de gestão	5, 24, 60, 61, 69, 70, 71, 72, 73, 74				
405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	5, 24, 69, 70, 71, 72, 73, 74			6	5,8
405-2	Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	5, 59, 60, 61			1,6	5,8, 10

INTRODUÇÃO,
MENSAGENS DA
ADMINISTRAÇÃO
E DESTAQUES

QUEM SOMOS

COMO GERAMOS VALOR

CAPITAL
MANUFATURADO

CAPITAL
FINANCEIRO

CAPITAL
INTELLECTUAL

CAPITAL
HUMANO

CAPITAL
SOCIAL E DE
RELACIONAMENTO

CAPITAL
NATURAL

FUTURO

ANEXOS



SUMÁRIO GRI

GRI	PADRÃO	PÁGINA e/ou RESPOSTA	OMISSÃO	VERIFICAÇÃO EXTERNA	PACTO GLOBAL	ODS
413 - Comunidades locais						
413-1	Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	84, 87				
414 - Avaliação social de fornecedores						
3-3	Avaliação da forma de gestão	7, 83				
414-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	7, 83			2	5,8,16
418 - Privacidade do cliente						
3-3	Avaliação da forma de gestão	7, 37				
418-1	Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	Em 2022, não houve registros de queixas relativas à violação da privacidade e perda de dados de clientes.			1	16

INTRODUÇÃO,
MENSAGENS DA
ADMINISTRAÇÃO
E DESTAQUES

QUEM SOMOS

COMO GERAMOS VALOR

CAPITAL
MANUFATURADO

CAPITAL
FINANCEIRO

CAPITAL
INTELLECTUAL

CAPITAL
HUMANO

CAPITAL
SOCIAL E DE
RELACIONAMENTO

CAPITAL
NATURAL

FUTURO

ANEXOS



ANEXO I - 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

● Direitos Humanos ● Trabalho ● Meio Ambiente ● Anticorrupção



INTRODUÇÃO,
MENSAGENS DA
ADMINISTRAÇÃO
E DESTAQUES

QUEM SOMOS

COMO GERAMOS VALOR

CAPITAL
MANUFATURADO

CAPITAL
FINANCEIRO

CAPITAL
INTELCTUAL

CAPITAL
HUMANO

CAPITAL
SOCIAL E DE
RELACIONAMENTO

CAPITAL
NATURAL

FUTURO

ANEXOS

ANEXO II – OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS)

OS 17 OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL



MATERIALIDADE 2021 - ODS PRIORIZADOS PELA TOTVS

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	
10 REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES Reduzir as desigualdades no interior dos países e entre países	
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	



RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO LIMITADA DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE AS INFORMAÇÕES NÃO FINANCEIRAS CONSTANTES NO RELATO INTEGRADO 2022

[GRI 2-5]

Ao Conselho de Administração e Acionistas

TOTVS S.A.
São Paulo - SP

Introdução

Fomos contratados pela TOTVS S.A. ("Companhia") para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre as informações não financeiras constantes no "Relato Integrado 2022" da TOTVS S.A., relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2022.

Nossa asseguração limitada não se estende a informações de períodos anteriores ou a qualquer outra informação divulgada em conjunto com o Relato Integrado 2022, incluindo quaisquer imagens, arquivos de áudio ou vídeos incorporados.

Responsabilidades da administração da TOTVS S.A.

A administração da TOTVS S.A. é responsável por:

- selecionar e estabelecer critérios adequados para a elaboração das informações constantes no Relato Integrado 2022;
- preparar as informações de acordo com os critérios e diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI – Standards) e da Orientação CPC 09 – Relato Integrado (que tem correlação à Estrutura Conceitual Básica do Relato Integrado, elaborada pelo International Integrated Reporting Council – IIRC);
- desenhar, implementar e manter controle interno sobre as informações relevantes para a preparação das informações constantes no Relato Integrado 2022, que estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações não financeiras constantes no Relato Integrado 2022, com base nos trabalhos de asseguração limitada conduzidos de acordo com o Comunicado Técnico CTO 07/2022 e NBC TO 3000 – Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão, emitidas pelo CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000 – *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*, emitida pelo *International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB). Essas normas requerem o cumprimento pelo auditor de exigências éticas, independência e demais responsabilidades referentes a ela, inclusive quanto à aplicação da Norma Brasileira de Controle de Qualidade (NBC PA 01) e, portanto, a manutenção de sistema de controle de qualidade abrangente, incluindo políticas documentadas e procedimentos sobre o cumprimento de requerimentos éticos, normas profissionais e requerimentos legais e regulatórios aplicáveis.

Adicionalmente, as referidas normas requerem que o trabalho seja planejado e executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações não financeiras constantes no Relato Integrado 2022, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração da TOTVS S.A. e outros profissionais da TOTVS S.A. que estão envolvidos na elaboração das informações, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir, na forma de asseguração limitada, sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações divulgadas no Relato Integrado 2022, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações contidas no Relato Integrado 2022, de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas e sobre os processos associados às informações materiais divulgadas no Relato Integrado 2022, em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam, entre outros:

- planejamento dos trabalhos, considerando a materialidade dos aspectos para as atividades da TOTVS S.A., da relevância das informações divulgadas, do volume de informações quantitativas e qualitativas e dos sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes no Relato Integrado 2022.
- o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de indagações com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- a aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações constantes no Relato Integrado 2022; e
- para os casos em que os dados não financeiros se correlacionem com indicadores de natureza financeira, o confronto desses indicadores com as demonstrações contábeis e/ou registros contábeis.
- análise dos processos para a elaboração do Relatório e da sua estrutura e conteúdo, com base nos Princípios de Conteúdo e Qualidade dos *Standards* para Relato de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative – GRI e da Orientação CPC 09 – Relato Integrado (que tem correlação à Estrutura Conceitual Básica do Relato Integrado, elaborada pelo International Integrated Reporting Council – IIRC);
- avaliação dos indicadores não-financeiros amostrados;
- entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações.

Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam, também, a aderência às diretrizes e aos critérios da estrutura de elaboração GRI – Standards aplicável na elaboração das informações constantes do Relato Integrado 2022.

Acreditamos que a evidência obtida em nosso trabalho é suficiente e apropriada para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

Alcance e limitações

Os procedimentos executados em trabalho de asseguração limitada variam em termos de natureza e época e são menores em extensão do que em trabalho de asseguração razoável. Conseqüentemente, o nível de segurança obtido em trabalho de asseguração limitada é substancialmente menor do que aquele que seria obtido, se tivesse sido executado um trabalho de asseguração razoável. Caso tivéssemos executado um trabalho de asseguração razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no Relatório. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas.

A preparação e apresentação de indicadores de sustentabilidade seguiu os critérios da GRI – Standards e da Orientação CPC 09 – Relato Integrado (que tem correlação à Estrutura Conceitual Básica do Relato Integrado, elaborada pelo International Integrated Reporting Council – IIRC), portanto, não possuem o objetivo de assegurar o cumprimento de leis e regulações sociais, econômicas, ambientais ou de engenharia. Os referidos padrões preveem, entretanto, a apresentação e divulgação de eventuais descumprimentos a tais regulamentações quando da ocorrência de sanções ou multas significativas. Nosso relatório de asseguração deve ser lido e compreendido nesse contexto, inerente aos critérios selecionados (GRI – Standards) e da Orientação CPC 09 – Relato Integrado (que tem correlação à Estrutura Conceitual Básica do Relato Integrado, elaborada pelo International Integrated Reporting Council – IIRC).

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório e nas evidências obtidas, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações não financeiras constantes no Relato Integrado 2022 para o exercício findo em 31 de dezembro de 2022 da TOTVS S.A., não foram elaboradas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com os *Standards* para Relato de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative – GRI e da Orientação CPC 09 – Relato Integrado (que tem correlação à Estrutura Conceitual Básica do Relato Integrado, elaborada pelo International Integrated Reporting Council – IIRC).

São Paulo, 7 de agosto de 2023

KPMG Auditores Independentes Ltda.
CRC 2SP014428/O-6

Sebastian Yoshizato Soares
Contador CRC 1SP257710/O-4



TOTVS

**Coordenação
e Revisão**

Relações com Investidores/ ESG
Alexandre Pereira
Henrique Ramos
Nicolli de Sousa
ri@totvs.com.br

Consultoria GRI

SOCIETÀ CONSULTORIA
www.societaconsultoria.com.br

Conteúdo

JUNTOS APPROACH
www.approach.com.br

**Projeto Gráfico
e Diagramação
Apoio**

fmcom
www.fmcom.com.br
Grupo de Trabalho Ambiental,
Social e Governança (GT ESG)