



# RELATO 2020 INTEGRADO





# SUMÁRIO

## APRESENTAÇÃO

## MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

## MENSAGEM DO CEO

## SOBRE O RELATO

### 1. SEÇÃO - A TOTVS

PERFIL CORPORATIVO  
Modelo De Negócio

GOVERNANÇA CORPORATIVA  
Gestão De Riscos

Segurança da Informação  
e Adaptação à LGPD

Ética e Integridade

### 2. SEÇÃO - CAPITAL MANUFATURADO

### 3. SEÇÃO - CAPITAL HUMANO

PÚBLICO INTERNO  
Capacitação e treinamento

Avaliação de desempenho

Diversidade e inclusão

Saúde, bem-estar e segurança

### 4. SEÇÃO - CAPITAL INTELECTUAL

PESQUISA E DESENVOLVIMENTO  
Centros de P&D

UX Lab

TOTVS Labs

INOVAÇÃO ABERTA  
iDEXO

### 5. SEÇÃO - CAPITAL FINANCEIRO

DESEMPENHO DOS NEGÓCIOS  
Resultados econômico-financeiros

ESTRATÉGIA, NOVOS NEGÓCIOS E INVESTIMENTOS  
Geração de Valor

### 6. SEÇÃO - CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

RELACIONAMENTOS EXTERNOS (*stakeholders*)

Clientes  
Fornecedores  
Franqueados  
Investidores  
Sociedade  
Instituto da Oportunidade Social (IOS)  
Minha Chance  
Entidades do setor de tecnologia  
Governo/poder público  
Comunidades de Inovação  
Marca e reputação  
Rankings e premiações  
Redes e mídias sociais

### 7. SEÇÃO - CAPITAL NATURAL

GESTÃO DE RECURSOS NATURAIS  
Tecnologias socioambientais

INDICADORES AMBIENTAIS  
Energia

Água

Resíduos

### ÍNDICE REMISSIVO GRI

# APRESENTAÇÃO

**A TOTVS apresenta, neste Relato Integrado 2020,** sua prática de prestação de contas e comunicação com os públicos de relacionamento inaugurada em 2016 (ano base 2015), contendo as principais atividades e conquistas no exercício (1º de janeiro a 31 de dezembro). Em 2020, um dos anos mais desafiadores de sua trajetória, em razão da pandemia da Covid-19, a TOTVS enfrentou uma crise sanitária mundial sem precedentes, que tem provocado muitas incertezas e fortes impactos socioeconômicos, tanto em países pobres quanto nos ricos (*leia mais no capítulo Impactos da Pandemia, à pág. 20*) [102-50 | 102-51]

Nessa conjuntura, a despeito das adversidades em escala global, a TOTVS também testemunhou um período favorável à sua atividade e modelo de negócio – ancorados em tecnologia –, um dos setores da economia que mais ganhou fôlego e tem crescido desde o início da crise. Pesquisa da entidade brasileira Confederação Nacional da Indústria (CNI, *A Indústria 4.0 e a Pandemia*, novembro 2020), encomendada ao Instituto FSB Pesquisa, revelou que 54% das empresas que têm até três tecnologias integradas aos processos registram, atualmente, um lucro igual ou maior que o período pré-pandemia. O índice cai para 47% nos negócios que ainda não se adequaram à modernidade.

Com esta publicação anual, a Companhia também procura demonstrar as diferentes maneiras que tem buscado para criar e agregar mais valor aos negócios, compartilhando resultados com clientes, colaboradores, acionistas, franquias, parceiros, fornecedores, investidores e sociedade civil, inspirada na campanha veiculada nos seus principais mercados de atuação “A TOTVS acredita no Brasil que faz”, estratégia corporativa que explicita a sua principal missão: apoiar o crescimento de milhares de negócios e empreendedores. [102-52]

Para elaborar este relato, a TOTVS seguiu a metodologia da Global Reporting Initiative – GRI Standards: opção Essencial - maior referência internacional para relatórios de sustentabilidade, bem como as diretrizes do Conselho Internacional para Relato Integrado (International Integrated Reporting Council – IIRC). Além disso, na condição de signatária desde 2014, também comunica a estratégia

e os resultados anuais alinhados aos 10 Princípios do Pacto Global das Nações Unidas e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), iniciativa da Organização das Nações Unidas (ONU), no âmbito da Agenda 2030 (*leia mais em “Sobre o relato”, à pág. 9*). [102-54]

Como forma de facilitar a compreensão e análise de alguns assuntos, o texto traz alguns *links* que remetem a conteúdos complementares. Os indicadores de perfil e de desempenho (GRI Standards) estão grafados na forma de números, nos respectivos trechos aos quais se referem, podendo ser encontrados também no índice de conteúdo GRI, entre as páginas 101 e 113. [102-55]

O conjunto de informações contábeis aqui publicadas contemplam as operações consolidadas da Companhia e foram submetidas à verificação externa, realizada pela consultoria E&Y, por ocasião da divulgação das demonstrações financeiras anuais completas do exercício social 2020. [102-45 | 102-56]

A TOTVS receberá mensagens e contribuições sobre este relatório pelo e-mail [ri@totvs.com.br](mailto:ri@totvs.com.br). [102-53]

**Boa leitura!**



X

## MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO



# MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

**O ano de 2020 certamente ficará marcado em nossa história, e naquilo que foi considerado o “novo normal”.** Os desafios que todos tivemos de enfrentar foram imensos e sem precedentes, mas a tecnologia sempre esteve ali posicionada como grande aliada nesse momento de crise global, garantindo a continuidade dos negócios, a adaptação de serviços financeiros, de saúde, educação e logística, encurtando distâncias no trabalho e na vida em família, e viabilizando a ciência com a conexão e a colaboração entre as pessoas. Mesmo diante de tantas transformações e incertezas, a evolução foi a nossa constante.

Foi um período de muito trabalho, comprometimento e de muita superação. Estivemos mais próximos e mais presentes do que nunca no dia a dia dos cidadãos do Brasil e dos países onde operamos: caminhando ao lado de nossos clientes, transformando desafios em realidade, promovendo a reinvenção de estratégias, a diversificação dos negócios e a aceleração da digitalização. Temos orgulho de fazer parte de tantas histórias. De ajudar tantos clientes a inovar, crescer e perpetuar seus negócios.

Com grande senso de responsabilidade, mantivemos os nossos TOTVERS e clientes no eixo central de nossas ações, envidando todos os esforços para preservar a saúde dos colaboradores e a manutenção da operação dos clientes e parceiros, atuando em conjunto com a Associação Brasileira das Empresas de Tecnologia da Informação e Comunicação (Brasscom) no desenvolvimento do Protocolo Mínimo de retorno às atividades. Seguimos executando nossa estratégia de M&A, concluindo as operações de aquisição e dando continuidade aos processos de integração da Supplier,

Consinco e Wealth Systems, empresas agregadas ao Grupo TOTVS e que vieram acelerar nossa expansão de atuação em novos mercados e fortalecer nosso *core business*, como parte do nosso objetivo de evoluir e construir um ecossistema de soluções em três dimensões de negócio: (i) Gestão - com o portfólio de soluções e plataformas abertas, conectadas e personalizáveis de ERP, RH e Verticais; (ii) Techfin – simplificando, ampliando e barateando o acesso a crédito e demais serviços financeiros; e (iii) Business Performance – criando um portfólio que ajude os nossos clientes a vender mais e melhor.

No âmbito da Governança, avançamos no desenvolvimento da Agenda ESG (Environmental, Social and Governance, no inglês) com o lançamento da nossa Política de Sustentabilidade, e na consolidação do Programa de Integridade com a implementação de novas iniciativas e revisão do Código de Ética e Conduta, que reforçam o nosso compromisso com o mais alto nível de ética e transparência em nossas relações de negócios. O Conselho de Administração acompanhou e prestou suporte contínuo à Diretoria durante todas as discussões relacionadas à pandemia, comprometendo-se com o planejamento e adoção de medidas de mitigação de riscos e de saúde e segurança do trabalho. Em projetos de M&A, nossa atuação foi pautada como sempre pelos mais altos padrões de excelência em governança, incluindo *due diligence* de integridade, preservando o tratamento igualitário e equânime a todos acionistas, inclusive das empresas-alvo, e também evoluímos no fortalecimento do processo de avaliação do desempenho das instâncias que compõem a Administração da Companhia.

A TOTVS publica, desde 2016 (ano-base 2015), seu Relato Integrado, que segue a metodologia da Global Reporting Initiative – GRI

Standards: opção Essencial, bem como as diretrizes do Conselho Internacional para Relato Integrado (International Integrated Reporting Council – IIRC). Comunica ainda a estratégia e os resultados anuais alinhados aos 10 Princípios do Pacto Global das Nações Unidas e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), da ONU, no âmbito da Agenda 2030.

2021 apresenta ainda os contínuos desafios da pandemia, mas traz consigo também inúmeras oportunidades para ampliarmos a geração de valor aos nossos *stakeholders*, com a evolução da execução da estratégia e o amadurecimento das reflexões em torno do fortalecimento dos pilares ESG, como parte da cultura de sustentabilidade na TOTVS, ampliando a nossa capacidade de incorporar as demandas de nossos públicos estratégicos e de gerar valor compartilhado em todo o nosso ecossistema de relacionamento. Potencializaremos a atuação da TOTVS como agente de mudanças positivas por meio da conexão e integração desses elementos à nossa estratégia e ao nosso modelo de negócios, às decisões de investimento, e aos processos de inovação da Companhia. Tais elementos, combinados, geram uma poderosa alavanca para que possamos continuar cada vez mais desenvolvendo o Brasil, através da democratização da tecnologia, com soluções de impacto que geram resultados e tornam nossos clientes mais produtivos e competitivos em seus segmentos de atuação. Essa é a energia que nos move nesse ciclo que se inicia. A TOTVS acredita mais do que nunca no Brasil que faz.

**Laércio Cosentino, presidente do CA**



X

## MENSAGEM DO CEO

[102-10] [102-14] [102-15]

# MENSAGEM DO CEO

**Enfim, 2020 terminou!** Ouvi essa frase de muitos; um ano que ficará marcado na história de cada um e do mundo, onde todos tiveram que se reinventar, descobrir forças que achavam não ter, encontrar saídas para problemas nunca antes pensados e, infelizmente, de muito sofrimento e incertezas. Mas, também, um ano de recomeço e união. Nesta mensagem, antes de mais nada, quero agradecer do fundo do coração a todos os TOTVERS, seus familiares, aos nossos parceiros e todos aqueles que ajudaram a Companhia a enfrentar e vencer este desafio de proporções épicas. E desejar que 2021 tenha mais serenidade, saúde e, porque não, mais conquistas também!

A TOTVS teve um ano de superação. Seu desempenho financeiro e operacional ficou muito acima do que imaginamos quando a pandemia começou. Em março, preparamo-nos para um cenário de incertezas com a possibilidade de falências de clientes, aumento de inadimplência e do *churn*<sup>1</sup>, maior dificuldade de vender, implantar e atender. A recente entrada na dimensão de Techfin, com a aquisição da Supplier, trazia desafios adicionais e desconhecidos num momento difícil. Ou seja, nos preparamos para o pior. No entanto, as fortalezas que trouxeram a TOTVS à sua posição de liderança incontestável em tecnologia e *software* para empresas, refletidas na sua campanha “A TOTVS acredita no Brasil que Faz!”, se mostraram mais reais e fortes do que nunca. A percepção de que nossos 40 mil clientes são mais resilientes do que a média das empresas brasileiras, exatamente por investirem em *softwares* de gestão de primeira linha e terem um grau de controle, planejamento e sofisticação de gestão superiores, foi comprovada. Nosso *churn* não subiu acima da média histórica em nenhum momento. A inadimplência efetiva também ficou muito próxima da média histórica.

<sup>1</sup> Um dos indicadores mais importantes, o *churn* mostra qual é a porcentagem de cancelamentos que a sua empresa teve em um determinado período. Essa métrica vai ajudar você a identificar os motivos que levaram o cliente a deixar o seu negócio e prever as outras possíveis saídas também.

Nossos clientes seguiram usando nossas soluções e operando de maneira organizada e com o apoio integral da TOTVS.

O modelo de recorrência, que já representa quase 80% da receita de tecnologia, cada vez mais no modelo SaaS, que cresceu 21% em 2020 e já foi responsável por 65% das novas vendas no quarto trimestre de 2020, combinado com uma taxa de renovação de quase 99% por trimestre, garantiu solidez e previsibilidade mesmo num ambiente de quase total insegurança.

A diversificação de segmentos também foi fundamental, permitindo o rápido remanejamento de prioridades e, com isso, o aproveitamento de inúmeras oportunidades de negócios que surgiram a partir de maio. O investimento permanente em inovação e digitalização nos deu: a qualidade de produto, que permitiu aumentar o NPS (Net PromoterScore) - principal métrica de gerenciamento de experiência do cliente -, mesmo durante a pandemia; a amplitude de portfólio, que manteve a nossa relevância perante os clientes; e a possibilidade de trabalho remoto dos TOTVERS com segurança e produtividade. Conseguimos atingir próximo a 90% das implementações das soluções remotamente. Os serviços da TOTVS passaram a ser mais inteligentes e mais acessíveis, reflexo da acelerada “cloudificação” dos nossos *softwares*, que torna a vida muito mais fácil e rápida. Essa

mudança do perfil de serviços é fundamental e reflete o esforço de exponencializar tudo o que fazemos.

Nossa “máquina de vendas” se mostrou mais forte do que nunca, mesmo trabalhando remotamente. Com isso, nossa ARR (da sigla em inglês Receita Recorrente Anualizada) cresceu R\$ 300 milhões em 2020 e 35% no quarto trimestre de 2020 em comparação ao quarto trimestre de 2019. Somente esse acréscimo de ARR de 2020 já colocaria a TOTVS entre as maiores empresas de *software* do Brasil. Por fim, a ousadia que marca a história empresarial da TOTVS, refletida no mote “igual sendo sempre diferente”, mostrou que avançar na cadeia de valor dos clientes é uma aposta acertada, por meio da construção de um ecossistema que em 2020, além da dimensão de Gestão, consolidou a oferta de Techfin e iniciou a jornada em Business Performance.

O desempenho da Supplier, a partir do final do segundo semestre de 2020, mostrou uma recuperação em “V” com forte inclinação, comprovando a solidez de seu negócio. São novos mercados que abrem oportunidades incalculáveis para a Companhia. O resultado de tudo isso foi um crescimento de 20% na receita líquida total e na receita recorrente (incluindo a Supplier) no quarto trimestre de 2020 comparado ao quarto trimestre do ano anterior, com uma Margem Ebitda de 24%. No conceito desenvolvido por analistas e investidores, chamado de Regra dos 40, essa combinação equilibrada de crescimento e rentabilidade (que resulte numa soma superior a 40 pontos percentuais) é raramente encontrada, especialmente numa empresa com quase 40 anos de vida. Aquelas que a encontram se tornam referência e comandam um reconhecimento diferenciado dos

# MENSAGEM DO CEO

mercados em seus múltiplos. É a prova de que a TOTVS é uma empresa fantástica, com uma capacidade única de transformação e adaptação às oportunidades de mercado. Nosso maior desafio em 2021 será sustentar o ritmo de mudanças e transformações. Fizemos nosso evento de *kick-off* e nossa convenção de vendas no final de janeiro, e a palavra-chave que permeou todas as discussões foi RAPIDEZ. Exponencializar, digitalizar, "cloudificar", também foram palavras fundamentais e que indicam o caminho que estamos seguindo. Estamos trabalhando para manter e ampliar a relevância da TOTVS para seus clientes, ajudando as empresas de todos os portes e segmentos a atingirem a eficiência e a produtividade que todos desejam.

Claro, o ano não foi apenas de resultados financeiros e operacionais. Neste período, mantivemo-nos solidários na luta contra a Covid-19 e, como sempre, continuamos determinados e unidos apoiando incansavelmente o nosso ecossistema, as empresas e as pessoas pelo desenvolvimento do Brasil. Criamos um Comitê de Crise e nosso Conselho de Administração permaneceu em prontidão, com reuniões recorrentes, discutindo as situações relacionadas à nossa operação e deliberando as medidas necessárias em todas as esferas. Adotamos medidas preventivas e mitigatórias em linha com os direcionamentos das autoridades de saúde, garantindo a segurança dos nossos TOTVERS com a prática de trabalho remoto em todas as nossas unidades. Também oferecemos atendimento telefônico exclusivo do plano de saúde disponível 24 horas e não realizamos demissões por conta da pandemia para enxugamento do quadro, nem iniciativas de redução salarial. Capital Humano é um dos principais ativos da Companhia, e 2020 foi um ano de relevantes avanços no fortalecimento das iniciativas da nossa marca empregadora, e os resultados alcançados foram muito positivos.

Com base na nossa Pesquisa de Engajamento, 93% dos TOTVERS sentem orgulho de trabalhar aqui e 96% acreditam no potencial e no futuro da TOTVS, o que se traduziu numa expressiva redução do *turnover* e no aumento de mais de 30 pontos no eNPS (Employee Net Promoter Score). Esses dados evidenciam que a nossa dedicação e investimento em pessoas têm sido uma iniciativa acertada para reforçar a atração e retenção dos melhores talentos, pilar fundamental para a execução e sustentabilidade da nossa estratégia de longo prazo. Com espírito colaborativo, desenvolvemos a nossa Universidade TOTVS em rede com disseminação de mais de 5 mil conteúdos e disponibilizamos mais de 30 mil vagas de treinamento on-line gratuitos, contribuindo com a formação do mercado e dos nossos clientes, o que reforça o forte engajamento e conexão do nosso ecossistema com a nossa marca empregadora. No âmbito social, lançamos a campanha "TOTVERS que fazem", unindo esforços da TOTVS, TOTVERS e as franquias, que arrecadou recursos para apoiar famílias vivendo em extrema vulnerabilidade social e garantiu a continuidade da formação profissional de mais de 2 mil alunos do Instituto da Oportunidade Social (IOS). Criamos também o nosso Programa de Diversidade e Inclusão e aderimos aos Princípios de Empoderamento de Mulheres da ONU.

Todas essas iniciativas materializam o compromisso com o desenvolvimento de uma agenda de negócio pautada pela integração e melhores práticas de ESG, manifestado em nossa Política de Sustentabilidade, lançada em 2020. Cabe lembrar que a TOTVS também é signatária do Pacto Global das Nações Unidas desde 2014 e comprometida com os seus 10 Princípios. Nossa Agenda ESG está alinhada aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU, como detalharemos neste relatório.

Além disso, a entrada no Ibovespa no início de 2020, nos índices MSCI em dezembro de 2020, e no IBRX 50 da B3 a partir de 2021, a conquista das premiações Institutional Investor, Melhores da Bolsa 2020 da Infomoney e Melhores Empresas de tecnologia para trabalhar do Great Place to Work (GPTW) são reconhecimentos importantes do nosso trabalho e mais um indicativo de que estamos no caminho certo. Nosso negócio está cada vez mais presente no dia a dia das empresas.

Mais do que simplificar o mundo dos negócios, estamos evoluindo e transformando o Brasil em um país mais produtivo, eficiente e inovador por meio da tecnologia. A TOTVS acredita mais do que nunca no Brasil que faz, nos empreendedores e clientes que, assim como a gente, ousaram, superaram os obstáculos e abriram capital na bolsa de valores ao longo do último ano. A maior certeza que tivemos em 2020 é de que a tecnologia é a principal resposta e aposta para qualquer empresa sobreviver. Sendo a maior empresa brasileira de tecnologia, acreditamos que a TOTVS tem um presente e, principalmente, um futuro brilhante pela frente! [102-15]

**Dennis Herszkowicz, CEO**

## SOBRE O RELATO [102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 103-1, 103-2, 103-3]

Esta é a quinta edição do Relato Integrado da TOTVS, em que novamente apresentamos um conteúdo produzido segundo as diretrizes do IIRC (International Integrated Reporting) e da GRI (Global Reporting Initiative), na opção Essencial, para o exercício de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020. A TOTVS ampliou o processo de consulta a seus *stakeholders* em 2021 e, pela primeira vez, ouviu investidores e analistas de investimento (*sell sides*) que acompanham o desempenho da Companhia. O processo renovado de escuta e percepção dos públicos com os quais nos relacionamos sobre sustentabilidade/ESG é uma das principais etapas da revisão da matriz de materialidade que será utilizado pela Administração para a priorização dos temas em sustentabilidade da TOTVS para o próximo biênio, e que define os temas prioritários para atuação da TOTVS na agenda socioambiental e de governança e orienta a construção deste relato. Realizada a cada dois anos, a revisão da materialidade orienta a priorização de iniciativas de integração ESG à estratégia do negócio, com base nas percepções obtidas nas consultas aos públicos de relacionamento da TOTVS e nos temas em que a Companhia tem maior potencial de impacto.

Para a construção deste documento, priorização dos temas e atualização da Agenda de Sustentabilidade (ESG) da empresa, foi considerado também o potencial de contribuição para o alcance dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), da ONU. A TOTVS é igualmente signatária do Pacto Global das Nações Unidas (ONU) desde 2014, e publica, anualmente, seu Relatório de Comunicação de Progresso (COP). O conteúdo deste relato integrado, que serve também como COP, indica de que maneira a estratégia da empresa está alinhada aos 10 Princípios do Pacto Global.

Entre o final de 2020 e o primeiro semestre de 2021, renovamos o processo de definição de temas prioritários (materialidade), que havia sido realizado anteriormente pela TOTVS em 2018. Confira a seguir o processo que auxilia a definição dos temas materiais para a Agenda de Sustentabilidade (ESG) da TOTVS e sua correlação com o conteúdo deste documento.

A apresentação deste relatório tem como objetivo manter a aproximação e fortalecer o relacionamento da Companhia com todos os nossos públicos estratégicos. Busca também prestar contas dos compromissos e resultados obtidos nos últimos anos e a forma como a empresa está estruturada para suportar o seu próximo ciclo de crescimento.

O Relato Integrado 2020 da TOTVS, um ano atípico por conta da pandemia da Covid-19 e de todos os seus desdobramentos, que ainda persistem em 2021, representa o envolvimento de um grande número de pessoas, que se dedicaram à apuração das informações necessárias e vivenciaram a experiência de analisar a empresa de forma integrada em seus aspectos econômicos, ambientais e sociais. Apresenta ainda as iniciativas de inovação e tecnologia que visam ao desenvolvimento sustentável da Companhia e dos países onde opera.

Os indicadores GRI, os Princípios do Pacto Global e os ODS relacionados às iniciativas da TOTVS estão distribuídos ao longo da publicação, que segue ainda a estrutura dos seis Capitais do Relato Integrado (Financeiro, Manufaturado, Intelectual, Humano, Social e de Relacionamento, e Natural). Saiba mais no Índice Remissivo e na seção de Anexos, disponíveis respectivamente entre as páginas 101 e 113.

Este relato cobre todas as operações da TOTVS no Brasil e no exterior. Solicitações de mais informações ou esclarecimentos acerca do conteúdo apresentado neste documento podem ser enviadas pelo e-mail [ri@totvs.com.br](mailto:ri@totvs.com.br).

# SOBRE O RELATO

## PROCESSO DE DEFINIÇÃO DOS TEMAS PRIORITÁRIOS DA AGENDA DE SUSTENTABILIDADE (ESG)

Com o apoio de consultoria especializada, a TOTVS realizou, entre o final de 2020 e o primeiro semestre de 2021, um amplo processo de consulta a fim de identificar seus novos temas prioritários para a Agenda de Sustentabilidade (ESG), levando em consideração aspectos relacionados às dimensões social, econômica, ambiental e de governança corporativa, além dos impactos inerentes à pandemia da Covid-19.

A Agenda de Sustentabilidade (ESG) da TOTVS, definida e atualizada periodicamente com base na nossa matriz de materialidade, considera os temas mais relevantes para os nossos públicos de relacionamento e aqueles nos quais a Companhia entende ter maior potencial de impacto positivo.

Essa matriz de materialidade reflete o grau de importância de temas emergentes para o segmento de tecnologia, considerando o cenário atual e futuro, seus desafios e oportunidades, bem como temas relacionados à estratégia do negócio e a agendas globais, como os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU. Nesta revisão dos temas materiais, como não poderia deixar de ocorrer, também foram considerados os impactos da pandemia de Covid-19.

Os temas prioritários são definidos a partir do cruzamento das percepções dos públicos internos da TOTVS e das diferentes visões dos *stakeholders* externos considerados estratégicos pela organização. Os resultados se baseiam ainda na análise da capacidade de resposta da organização às expectativas de seus *stakeholders*, de gerenciar seus impactos - positivos e negativos - e de gerar valor a diferentes partes interessadas.

Os *stakeholders* da TOTVS são identificados a partir de consultas às áreas internas e definidos como estratégicos, conforme a intensidade das atividades e do relacionamento com a Companhia, bem como com o grau de impacto no desempenho das operações da empresa.

## GOVERNANÇA DA AGENDA DE SUSTENTABILIDADE (ESG) E TEMAS PRIORITÁRIOS [103-1, 103-2, 103-3]

A base para escolha dos temas partiu da consulta aos públicos internos e externos estratégicos para a TOTVS e da análise de estudos de cenário e de tendências nacionais e internacionais e, ainda, de documentos internos da Companhia. O processo resultou no mapeamento de 37 temas e, posteriormente, na priorização de 12 destes temas.

Para a construção da nova matriz de materialidade, a Companhia consultou os TOTVERS (colaboradores da empresa), os líderes dos comitês de assessoramento ao Conselho de Administração da TOTVS, os membros da Diretoria Executiva, franqueados e representantes de acionistas/investidores, analistas de

investimentos (*sell sides*), clientes, fornecedores, especialistas em ESG, além de parceiros da sociedade civil, de associações do setor TECH e do ecossistema de inovação. As consultas aos públicos estratégicos ocorreram de forma remota, devido às restrições sanitárias e ao isolamento social por conta da pandemia da Covid-19, e abrangeram métodos quantitativos e qualitativos. Foram realizadas pesquisas on-line com públicos interno e externo, grupos focais com fornecedores, parceiros, clientes e o GT ESG da TOTVS e 15 entrevistas em profundidade com executivos, membros dos comitês da TOTVS, investidores, analistas *sell side*, especialistas em ESG e parceiros da sociedade civil e da comunidade de inovação.

O processo de escuta para diálogo e o engajamento dos *stakeholders* estratégicos, além da escolha dos temas prioritários, está previsto na Política ESG aprovada em 2020, uma vez que a TOTVS considera essencial a construção colaborativa a fim de alinhar as expectativas estratégicas e a geração de valor agregado às atividades da Companhia.

Os temas materiais foram aprovados pelo Conselho de Administração da TOTVS e serão desdobrados por meio da construção de planos de ação e da formalização de compromissos da Agenda ESG da Companhia.

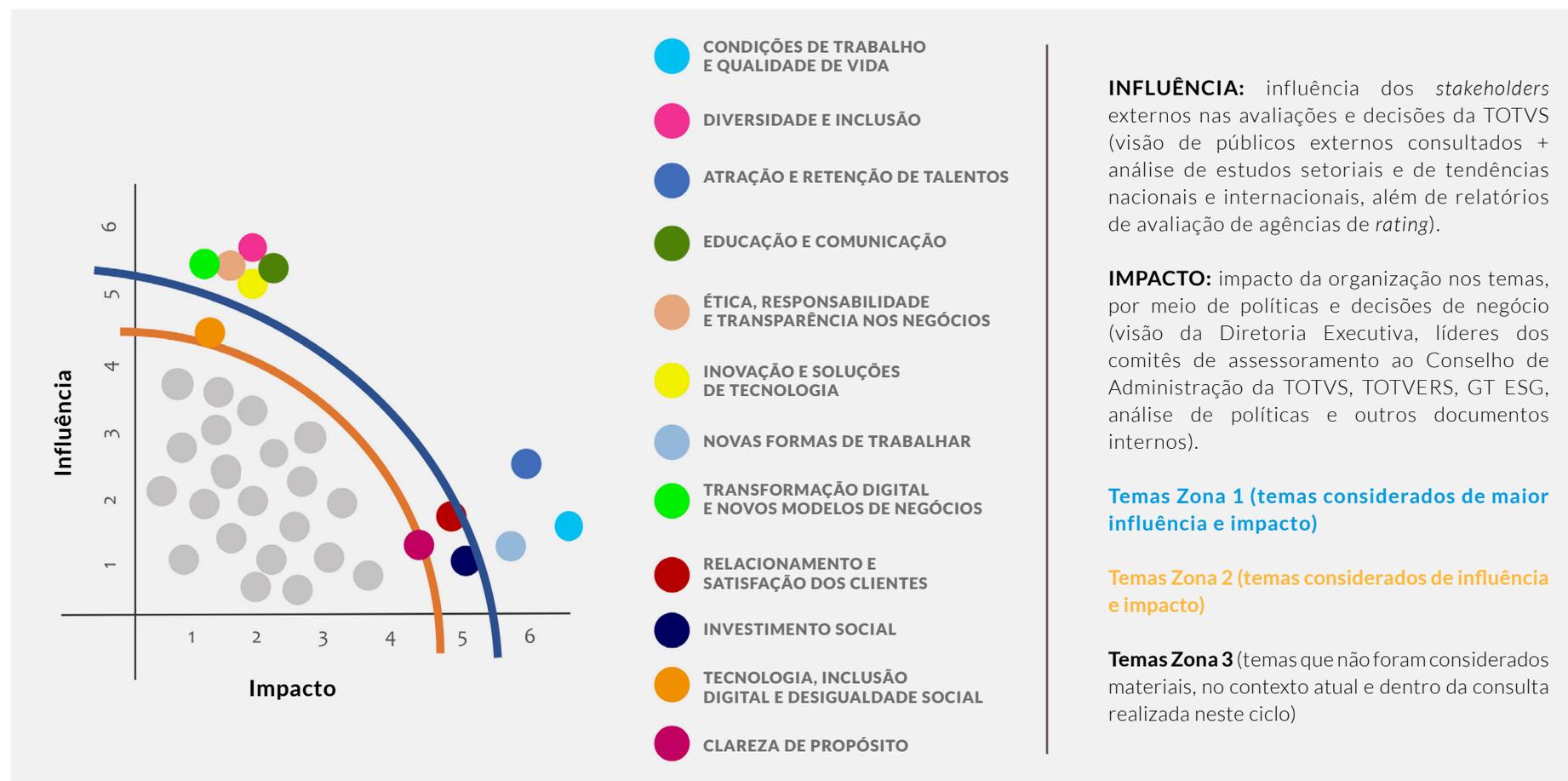
A seguir, apresentaremos o resultado da materialidade e os temas definidos para gestão no biênio 2021-2023.



## TEMAS PRIORITÁRIOS [103-1, 103-2, 103-3]

A materialidade reflete o alinhamento da TOTVS com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) no escopo de suas atividades e impactos positivos na sociedade. Como resultado do processo de consulta e engajamento realizado com os *stakeholders*, foram definidos 12 temas materiais, os quais são apresentados a seguir, acompanhados de sua respectiva correlação com os ODS:

### Materialidade 2021 - Temas Prioritários [102-44, 103-1, 103-2, 103-3]



# SOBRE O RELATO

## MATERIALIDADE (2021) E CORRELAÇÃO COM OS ODS

TEMAS	DESCRIÇÃO DOS TEMAS	IMPORTÂNCIA PARA A TOTVS	PÚBLICOS IMPACTADOS	INDICADORES GRI RELACIONADOS	CORRELAÇÃO COM OS ODS
<b>1. CONDIÇÕES DE TRABALHO E QUALIDADE DE VIDA</b>	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, englobando funcionários, fornecedores e terceirizados.	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.	TOTVERS Franqueados Fornecedores	102-41, 401-1, 401-2, 401-3, 403-9, 403-10	
<b>2. DIVERSIDADE E INCLUSÃO</b>	Força de trabalho diversa e inclusiva, com maior representatividade de gênero, raça, etnia, orientação sexual entre outros fatores.	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.	TOTVERS	202-1, 405-1, 405-2	
<b>3. ATRAÇÃO E RETENÇÃO DE TALENTOS</b>	Força da marca empregadora e capacidade de atrair e reter os melhores talentos.	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.	TOTVERS	202-1, 202-2, 401-1, 401-2, 401-3, 404-2, 404-3	

# SOBRE O RELATO

## MATERIALIDADE (2021) E CORRELAÇÃO COM OS ODS

TEMAS	DESCRIÇÃO DOS TEMAS	IMPORTÂNCIA PARA A TOTVS	PÚBLICOS IMPACTADOS	INDICADORES GRI RELACIONADOS	CORRELAÇÃO COM OS ODS
4. EDUCAÇÃO E COMUNICAÇÃO	Investimento em treinamento, comunicação, educação e qualificação da força de trabalho em novas ferramentas e tecnologias	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).	TOTVERS Clientes Universidades, faculdades e escolas técnicas Setor de TECH IOS Estudantes Governos	404-1, 404-2	  
5. ÉTICA, RESPONSABILIDADE E TRANSPARÊNCIA NOS NEGÓCIOS	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.	Prezamos a ética, a responsabilidade e a transparência nos negócios ao nos relacionarmos e nos comunicarmos com os <i>stakeholders</i> 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.	Alta Administração e lideranças da TOTVS TOTVERS Franquias Clientes Fornecedores Investidores Parceiros Ecossistema de inovação - universidades, centros de pesquisas, <i>startups</i> Sociedade civil Setor de TECH Setor público	102-16, 102-17, 102-25, 102-37, 205-3, 414-1, 418-1	

# SOBRE O RELATO

## MATERIALIDADE (2021) E CORRELAÇÃO COM OS ODS

TEMAS	DESCRIÇÃO DOS TEMAS	IMPORTÂNCIA PARA A TOTVS	PÚBLICOS IMPACTADOS	INDICADORES GRI RELACIONADOS	CORRELAÇÃO COM OS ODS
<b>6. INOVAÇÃO E SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA</b>	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.	Líder de mercado no Brasil e entre os três principais <i>players</i> 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 Big Data, Mobile, Social Media, Cloud, 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.	Clientes Investidores Parceiros Ecossistema de inovação - universidades, faculdades, centros de pesquisas, <i>startups</i> Sociedade civil Setor de TECH TOTVERS	102-2, 201-1, 203-1	 
<b>7. NOVAS FORMAS DE TRABALHAR</b>	Trabalho remoto, migração de profissionais para o teletrabalho ( <i>home office</i> ).	Frente ao cenário de crise sanitária devido à pandemia da Covid-19, o <i>home office</i> foi implementado em toda a Companhia. A fim de viabilizar a migração dos seus times, a TOTVS disponibilizou, por meio de plataforma <i>e-learning</i> cursos via universidade em rede, <i>lives</i> e de infraestrutura para os TOTVERS. 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".	TOTVERS Clientes Fornecedores Franquias	102-41, 404-1, 404-2	
<b>8. TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E NOVOS MODELOS DE NEGÓCIOS</b>	Investimento da empresa em infraestrutura, digitalização, nos seus processos de desenvolvimento de softwares de gestão e produtos digitais. Adoção e oferta de novas tecnologias.	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%.	Clientes TOTVERS Franquias Investidores	102-2, 404-1, 404-3, 418-1	 

# SOBRE O RELATO

## MATERIALIDADE (2021) E CORRELAÇÃO COM OS ODS

TEMAS	DESCRIÇÃO DOS TEMAS	IMPORTÂNCIA PARA A TOTVS	PÚBLICOS IMPACTADOS	INDICADORES GRI RELACIONADOS	CORRELAÇÃO COM OS ODS
9. RELACIONAMENTO E SATISFAÇÃO DOS CLIENTES	Aprimoramento contínuo dos processos de atendimento e relacionamento com o cliente e gestão dos índices de satisfação e retenção.	Com uma base instalada de aproximadamente 40 mil clientes e presença em mais de 40 países, uma das principais características da Companhia é a capilaridade do seu modelo de distribuição, que se traduz na forte capacidade de presença, proximidade, fidelização e parceria com seus clientes. O modelo de negócio tem como foco o cliente, com a compreensão das particularidades e necessidades do seu negócio diretamente (B2B – Business to Business) e também considera as necessidades dos seus consumidores finais (B2C – Business to Consumer), tendo como propósito aumentar a eficiência e a rentabilidade de seus clientes por meio de tecnologia e inovação que geram resultado e valor ao seu negócio.	Clientes Franquias Investidores TOTVERS	102-43, 418-1	
10. INVESTIMENTO SOCIAL	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.	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.	Alta administração e lideranças da TOTVS TOTVERS IOS Governos Organizações Sociais Sociedade	102-12, 102-13, 201-1, 203-1	   

# SOBRE O RELATO

## MATERIALIDADE (2021) E CORRELAÇÃO COM OS ODS

TEMAS	DESCRIÇÃO DOS TEMAS	IMPORTÂNCIA PARA A TOTVS	PÚBLICOS IMPACTADOS	INDICADORES GRI RELACIONADOS	CORRELAÇÃO COM OS ODS
<b>11. TECNOLOGIA, INCLUSÃO DIGITAL E DESIGUALDADE SOCIAL</b>	Apoio da empresa para ampliar o acesso à tecnologia em regiões pobres e países subdesenvolvidos, com pouca ou nenhuma conexão à Internet.	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.	TOTVERS IOS Governos Sociedade Civil Universidades e faculdades, escolas técnicas Startups Sociedade (em especial crianças e jovens de famílias em situação de vulnerabilidade social)	102-12, 102-13, 201-1, 203-1	   
<b>12. CLAREZA DE PROPÓSITO</b>	Expressão clara de soluções da empresa para questões econômicas, ambientais e sociais. Gerar valor para todas as partes interessadas.	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 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.	Alta Administração e lideranças da TOTVS TOTVERS Franquias Clientes Fornecedores Investidores Governos Parceiros Ecossistema de inovação - universidades, centros de pesquisas, startups Sociedade civil	102-12, 102-13, 102-16, 102-29, 102-30, 102-32	   

Os próximos passos previstos para o segundo semestre de 2021 são um estudo de agrupamento/convergência dos temas materiais e alinhamento com as iniciativas da Agenda de Sustentabilidade (ESG) em vigor.

# SOBRE O RELATO

## AGENDA DE SUSTENTABILIDADE (ESG)

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

## GOVERNANÇA DA AGENDA DE SUSTENTABILIDADE (ESG) [102-33]



Em 2020, o tema ESG ganhou ainda mais força na Companhia, que conta com a liderança do Comitê de Governança e Indicação (CGI), e engajamento do Conselho de Administração (CA) da TOTVS. A partir desse período, o CGI passou a acompanhar regularmente a agenda de sustentabilidade e a validar o plano de trabalho elaborado pelo Grupo de Trabalho de Sustentabilidade ESG, composto por equipes multidisciplinares e coordenado pela Diretoria de Relações com Investidores, agente multiplicador da cultura ESG na organização.

O CA, conforme definido na Política de Sustentabilidade (ESG), é responsável por: aprovar os compromissos públicos que sejam assumidos pelo Grupo TOTVS referentes às iniciativas de ESG e relacionados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), bem como aprovar o plano de metas da agenda de sustentabilidade e integração dos aspectos ESG à estratégia do negócio; referendar os indicadores de sustentabilidade a serem adotados pela Companhia e os temas prioritários; definir e atualizar os objetivos estratégicos da TOTVS que nortearão a gestão do tema, e aprovar os relatórios integrados de desempenho ESG. Cabe ainda ao Conselho garantir a estrutura e os recursos (humanos e financeiros) necessários para a implementação da Política e da estratégia do tema na organização.

Já a alta liderança do Grupo TOTVS, incluindo o CEO, deve incluir e levar em consideração os objetivos, temas e diretrizes da Política de Sustentabilidade (ESG) no planejamento estratégico, no desenvolvimento dos produtos e nos processos de tomada de decisão e de investimento da Companhia.

O GT ESG tem entre suas atribuições colaborar com o desenvolvimento da cultura de sustentabilidade por toda a organização e atuar como agente multiplicador do tema; contribuir com o desenvolvimento da estratégia de sustentabilidade do negócio por meio do planejamento de projetos e iniciativas e da implementação de planos de ação para o alcance de seus objetivos de curto, médio e longo prazos; além de identificar oportunidades de inovação, seja em produtos e serviços, assim como em processos, modelo de gestão e de negócios, relacionados ao tema, e trabalhar para sua incorporação na TOTVS. O GT discute aspectos ambientais, sociais e de governança relacionados a TOTVS e reúne bimestralmente colaboradores de diferentes áreas e unidades para o desenvolvimento dos projetos e iniciativas correlatas e que são reportados à Administração. Mesmo diante do contexto desafiador da Covid-19, os TOTVERS se mantiveram engajados no GT ESG e comprometidos com o desenvolvimento das iniciativas da Agenda de Sustentabilidade (ESG). [102-33]



## SOBRE O RELATO

Em 2020, a Agenda de Sustentabilidade (ESG) da TOTVS priorizou, além do fortalecimento de sua governança, ações também nos pilares de gestão, engajamento, posicionamento e transparência. Foi estabelecida uma Força-Tarefa de Indicadores para aprimoramento do processo de coleta, monitoramento e gestão integrada de dados socioambientais e de governança. No pilar engajamento, foi planejado um novo ciclo de consulta aos *stakeholders* para atualização dos temas prioritários (materialidade) da Companhia, conduzido no primeiro semestre de 2021. No pilar transparência, o destaque foi a publicação da Política de Sustentabilidade (ESG) da TOTVS.

Outra frente de atuação foi a disseminação dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) na organização, fomentando o desenvolvimento de projetos de impacto com destaque para os ODS 4, 5 e 12. A Força-Tarefa ODS está vinculada à Agenda de Sustentabilidade (ESG) da TOTVS e é uma das estratégias criadas para acelerarmos a implementação dos ODS na organização, focando no fortalecimento e desenvolvimento das agendas temáticas.

 <p><b>4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE</b></p>	 <p><b>5 IGUALDADE DE GÊNERO</b></p>	 <p><b>12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS</b></p>
<p><b>Massificação da formação de mão de obra qualificada para o setor de TECH;</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ampliação e atualização da geração de conhecimento aos TOTVERS em tecnologias proprietárias e de mercado e processos inovativos (Universidade em Rede);</li><li>• Engajamento e Fortalecimento da Cultura, Educação e Consciência em Sustentabilidade/ESG por toda a organização, contemplando todo o Grupo TOTVS.</li></ul>	<p><b>Criação do Programa Corporativo de Diversidade e Inclusão</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Em 2020 com a definição dos recortes prioritários para o desenvolvimento de ações e iniciativas de inclusão e ampliação da diversidade sna organização;</li></ul>	<p><b>Acessibilidade de Software</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Implementação de iniciativas para acessibilidade dos produtos e soluções digitais desenvolvidas e ofertadas pela Companhia.</li></ul>

### SAIBA MAIS: ODS 12 - PROJETO DE ACESSIBILIDADE DE SOFTWARE

A TOTVS criou em 2016 o PO UI (Projeto de Código Aberto), uma biblioteca de componentes para desenvolvedores. Esse é um projeto *open source* (código aberto) de acessibilidade focado em aplicações corporativas. A iniciativa torna acessíveis e inclusivos os produtos digitais da Companhia e atende à legislação federal de promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. O PO UI é ainda amigável do ponto de vista da experiência do usuário (UX) e conta com suporte constante aos usuários.

Esse projeto nasceu como uma sugestão dos próprios TOTVERS desenvolvedores, simplificando o reaproveitamento dos componentes. Surgiu por conta da percepção de que produtos digitais precisam ser acessíveis, amigáveis, sobretudo para os clientes, e seu desenvolvimento feito de forma ágil, como uma peça de Lego, que já vem com os encaixes predefinidos, com as ligações corretas entre as peças. No caso de um cadastro de fornecedor, por exemplo, que utiliza essa tecnologia, o usuário será capaz de atualizar e excluir dados desses fornecedores de forma muito simples e imediata, pois tudo já terá sido facilitado para ele.

A biblioteca de componentes da maneira como a TOTVS a criou e atualiza, com toda a documentação em português e aberta, faz com que o desenvolvedor não tenha de se preocupar quando tiver de agrupar os componentes, e criar a solução. Tampouco o usuário, que vai interagir e observar na tela um botão, já que ele vem pronto no código. Isso remete à agilidade, à simplificação e à criatividade para o time de desenvolvimento, economizando seu tempo de dedicação.

Por seus benefícios e vantagens, a lógica dessa biblioteca de componentes acabou sendo desdobrada em outros produtos da TOTVS, baseados em web, até se tornarem *open source* (código aberto) e culminarem no PO UI. Ele foi precedido pelo THF (TOTVS HTML Framework), originalmente um projeto *inner source* (código fechado, proprietário)

Os componentes na biblioteca do PO UI passam por estudos de usabilidade recorrentes com um time de designers no UX Lab da TOTVS, aproximando-os dos desenvolvedores da ferramenta.

# SOBRE O RELATO

## DESTAQUES E CONQUISTAS DE 2020 [102-7]

### Destques Gerais

- /// Receita Recorrente -> R\$1,9 bilhão em 2020 (+13% vs. 2019)
- /// Receita Líquida -> R\$2,5 bilhões em 2020 (+13,8% vs. 2019)
- /// Ebitda Ajustado e Margem Ebitda Ajustada -> R\$589,7 milhões e 22,7% em 2020 (+25,5% e 210pb vs 2019)
- /// Lucro Líquido Ajustado -> R\$294,9 milhões em 2020 (+40%)
- /// Modelo de negócios baseado em Receita Recorrente, com índice de renovação de clientes acima de 98%
- /// Ingresso no índice IBrX 50, da B3, listada como primeira empresa de *software*
- /// Estreia no Ibovespa, a primeira empresa de tecnologia a compor o índice da B3
- /// Realização de mais de 600 eventos para clientes e *prospects*, somando mais de 30 mil participantes ao longo do ano
- /// Aquisição da Tail Target Tecnologia e da Wealth Systems
- /// Consolidação e lançamento de sete produtos na dimensão de negócio Techfin
- /// 232 novos clientes de Digital E-Commerce
- /// 340 novos clientes de Techfin
- /// 2.392 novos CNPJs como clientes TOTVS
- /// 15 clientes TOTVS fizeram IPOs em 2020
- /// Aumento de 25% para 92% de projetos entregues remotamente
- /// Prêmio IT Mídia-Korn Ferry para Executivo de TI, categoria Fabricante de Hardware e Software (Dennis Herszkowicz, TOTVS)
- /// Fortalecimento da campanha “A TOTVS acredita no Brasil que faz”



### AGENDA DE SUSTENTABILIDADE (ESG)

- /// Lançamento da Política de Sustentabilidade e ESG da TOTVS
- /// Adesão aos Princípios de Empoderamento das Mulheres da ONU
- /// Oferta de 30 mil vagas de treinamentos online gratuitos
- /// 5400 novos conteúdos disponibilizados pela Universidade TOTVS em Rede
- /// Arrecadação de R\$275 mil para apoiar famílias em extrema vulnerabilidade social
- /// Reuniões do Grupo de Trabalho de Sustentabilidade (ESG) adaptadas ao formato remoto
- /// Uma das 135 Melhores Empresas para Trabalhar em TI no Brasil
- /// Redução de 430 pontos base do *turnover* (de 20,84 para 16,54%) na comparação ao ano anterior
- /// Implementação bem-sucedida do trabalho remoto
- /// Inclusão do tema ESG na pauta permanente do Comitê de Governança e Indicação, com acompanhamento e validação do plano de trabalho.

# SOBRE O RELATO

## IMPACTOS DA PANDEMIA [102-15]

Se por um lado esse Relato aborda o passado, no que se refere ao desempenho da Companhia ao longo de 2020, ano em que se instalou no mundo a pandemia Covid-19, ocasionada pelo vírus SARS-CoV-2, ele traz um vislumbre para o futuro, com desafios e chamamentos de ação. Entre as instituições que apontam cenários, por conta do prolongamento dessa crise sanitária, está o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea). O Ipea pergunta como podemos mitigar as consequências socioeconômicas da pandemia de Covid-19 sobre a população, e sugere que, a partir desse grande desafio, surgem diferentes oportunidades de inovação, como apoio aos trabalhadores, de aprimoramento e incentivo à rede de proteção social, além de geração de emprego e renda, entre outras iniciativas.

Fato é que muita coisa mudou, mas nós não paramos nem deixamos de fazer o que tinha de ser feito. E fizemos tanto, e descobrimos que somos incansáveis, determinados e unidos. Agora, a questão mais importante é como se dará o retorno à "normalidade" nesse novo presente. Além da questão da demanda por vacinas, também vemos como uma oportunidade para o setor privado a realização de investimentos para qualificação de mão de obra.

De modo geral, nossa expectativa é de que no Brasil seja vista como prioridade uma agenda de forte ajuste fiscal, de reformas tributária, administrativa, e de teto dos gastos públicos, bem como o fortalecimento de políticas sociais de transferência de renda, que trarão condições mais sólidas para a economia do

futuro e maior estímulo à geração de empregos e retomada da atividade econômica, como aponta o Ipea.

Como empresa desenvolvedora de *software*, comprometida com o fortalecimento da economia dos países onde operamos, olhando pelo retrovisor, vemos que evoluímos e seguimos nossa meta, a exemplo dos registros que seguem.

Mesmo durante a pandemia, o investimento permanente em inovação e digitalização nos deu a qualidade de produto que permitiu aumentar o NPS (Net Promoter Score), índice que mede a satisfação dos nossos clientes com a empresa. A amplitude do portfólio manteve a nossa relevância perante nossos públicos. A adoção do trabalho remoto por quase a totalidade dos TOTVERS garantiu a segurança de nossas equipes e sua produtividade, permitindo ainda que 90% das implementações das soluções ocorressem à distância.

Em um ano desafiador, em que o modelo de negócio foi colocado à prova, a capacidade de alavancagem operacional permitiu a expansão e evolução de nossos objetivos e resultados.

Indiscutivelmente, a pandemia acelerou esse processo por conta da jornada para o digital. A transformação digital é, mais do que nunca, uma realidade instalada. Por conta disso, nós também fizemos melhorias na oferta de nuvem. O impacto de preços também tem sido uma variável, com ofertas em reais enquanto vários clientes foram precificados em dólar, tudo isso

em um cenário de forte volatilidade da moeda. A ampliação do prazo de carência para início do pagamento, oferecida a novos clientes, entre março e maio, foi uma tática acertada. A receita da empresa com a área de tecnologia, que inclui renovações de contratos, registrou avanço de 8,1% em 2020.

Entre os segmentos com mais espaço para adoção de sistemas de gestão, a manufatura destacou-se, já que é um segmento que sofreu muito durante a longa crise econômica do Brasil, entre 2014 e 2019, além da pandemia e da escalada do dólar. Há uma recuperação importante pela frente, considerando o fortalecimento da indústria 4.0 no Brasil, além das oportunidades geradas pela implementação do Plano Nacional de Internet das Coisas (IoT), que prevê oportunidades em quatro principais áreas: Cidades Inteligentes, Saúde, Agronegócio e Indústria, áreas com atuação da Companhia.

A TOTVS também pretende avançar na oferta de crédito dentro da base de 40 mil clientes. No quarto trimestre, a empresa registrou 340 clientes em serviços financeiros. O portfólio de produtos de crédito, introduzido após a compra da Supplier, inclui crédito aos setores de varejo e indústria, antecipação de recebíveis, crédito consignado privado e sistemas para gestão de fluxo de caixa.

Mas nossos desafios seguem, tanto internos quanto externos. Isso porque 2020 não foi apenas um ano de resultados financeiros e operacionais positivos, com decisões acertadas

## SOBRE O RELATO

para a nossa Companhia. Nesse período, mantivemo-nos solidários na luta contra a Covid-19 e, como sempre, continuaremos determinados e unidos apoiando incansavelmente o nosso ecossistema, as empresas e as pessoas pelo desenvolvimento do Brasil. Não foi por acaso que, em meio à crise gerada pela Covid-19, o ESG (Environmental, Social and Governance) – sigla traduzida para ASG (Ambiental, Social e Governança) – se tornou imperativo.

Criamos um Comitê de Crise e nosso Conselho de Administração se colocou a postos, com reuniões recorrentes, discutindo as situações relacionadas à nossa operação e deliberando as medidas necessárias em todas as esferas.

Adotamos ainda medidas preventivas e mitigatórias em linha com os direcionamentos das autoridades de saúde, garantindo a segurança dos nossos TOTVERS com a prática de trabalho remoto em todas as nossas unidades, além da disponibilização e envio de cadeiras ergonômicas para os funcionários em suas residências. Pesquisa de clima e engajamento organizacional, realizada internamente nos meses de abril, junho e novembro de 2020, revelou que a opção pelo trabalho remoto foi de fato acertada. Também oferecemos atendimento telefônico exclusivo ao nosso público interno por meio do plano de saúde disponível 24 horas e não realizamos desligamentos por conta da pandemia para enxugamento do quadro, nem iniciativas de redução salarial.

A tecnologia, mesmo num cenário de crise, no qual alguns segmentos produtivos estão crescendo e outros enfrentando muitas dificuldades, é e será cada vez mais vista como solução de um problema.

É preciso reconhecer ainda que a tecnologia teve papel fundamental durante a pandemia. A maneira como a gente se conhece, se relaciona e aprende mudou de forma significativa. Essa mudança refletiu nas empresas e veio para ficar. As empresas que ainda não passaram pela transformação digital vão passar por isso muito mais rapidamente, com o mesmo senso de urgência vivenciado pelos indivíduos.

Por fim, empresas que fizeram o seu "dever de casa", respaldadas por seus pilares, governança e processos automatizados, a exemplo da TOTVS, vão poder olhar da porta para fora e vislumbrar um futuro auspicioso.



X

## 1. SEÇÃO - A TOTVS

### PERFIL CORPORATIVO

Modelo de Negócio

### GOVERNANÇA CORPORATIVA

Gestão de Riscos

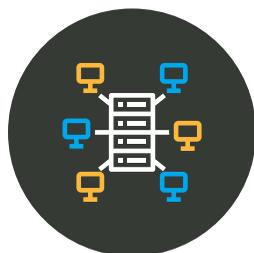
Segurança da Informação  
e Adaptação à LGPD

Ética e Integridade

# 1. SEÇÃO - A TOTVS

## PERFIL CORPORATIVO

[102-1 | 102-2] | 102-4 | 102-6]



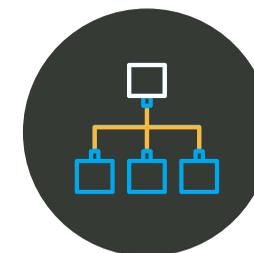
Maior empresa  
de tecnologia do Brasil



Mais de 40 mil clientes  
em 41 países



Cerca de 8 mil TOTVERs  
no mundo



15 filiais e 52 territórios  
franqueados, no Brasil, e  
cinco filiais no exterior



12 centros de pesquisa  
e desenvolvimento



Soluções de negócios  
para empresas  
de todos os portes



*Softwares* de gestão, serviços  
financeiros, soluções  
de *business performance*  
e consultoria para empresas  
de 12 segmentos estratégicos  
da economia



Líder absoluta no mercado  
nacional de pequenas e  
médias empresas

# 1. SEÇÃO - A TOTVS

A TOTVS entrega produtividade para mais de 40 mil clientes por meio da digitalização dos negócios, indo muito além do ERP, e atuando como provedora de soluções de negócios, com ofertas de *softwares* de gestão, serviços financeiros, soluções de *business performance*, plataformas tecnológicas, além de serviços de consultoria para empresas de todos os portes, com venda direta aos clientes ou por meio de uma rede exclusiva de franquias. As franquias têm uma participação significativa na receita líquida anual (superior a R\$2,5 bilhões), especialmente no mercado de pequenas e médias empresas, no qual somos líderes absolutos no Brasil. [102-4 | 102-5 | 102-6 | 102-7, 103-1]

## ATRIBUTOS DA CULTURA TOTVS [102-16]

### Tecnologia + Conhecimento são nosso DNA

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

### O sucesso do cliente é o nosso sucesso

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

### Valorizamos gente boa que é boa gente

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

O nome **TOTVS**, originário do latim, significa “**tudo**”, “**todos**”, “**o todo**”, bem apropriado à uma companhia de tecnologia que oferece soluções especializadas, desenvolvidas e adaptadas para atender às necessidades de negócio de 12 segmentos estratégicos da economia.

# 1. SEÇÃO - A TOTVS

## PRESENÇA

Estamos presentes em todo o Brasil por meio de uma robusta rede de distribuição composta de 15 filiais, 52 territórios franqueados e 10 centros de desenvolvimento tecnológico, que abrangem os principais centros de negócios, explorando o potencial e as diferentes vocações econômicas, e nos permitem estar sempre próximos dos nossos clientes, vivenciando o sotaque regional e as particularidades das regiões em que atuam. No exterior, possuímos mais cinco filiais (Argentina, Colômbia, EUA, México e Portugal) e outros dois centros de desenvolvimento, sediados nos EUA e no México (ver mapa). [102-3 | 102-6 | 102-10, 103-1]

[102-4 | 102-6 | 102-7]



# 1. SEÇÃO - A TOTVS

## POSIÇÃO DE LIDERANÇA E MARCA [102-4, 102-6, 102-7]

A TOTVS é uma multinacional de tecnologia, líder absoluta do mercado de ERP para pequenas e médias empresas no Brasil há mais de 12 anos. É considerada um dos primeiros unicórnios do Brasil - expandiu, evoluiu, multiplicou seus negócios e, ao longo de sua trajetória, se tornou parceira estratégica para o crescimento de empresas nos países onde opera ao oferecer tecnologia de ponta, muito além do ERP. Com um portfólio completo de sistemas e plataformas para gestão de empresas de 12 segmentos de mercado, serviços financeiros e soluções de *business performance* sua atuação sempre foi pautada na certeza de que o sucesso das companhias está diretamente relacionado à capacidade de transformação e digitalização dos negócios.

A TOTVS se posiciona como a maior empresa de tecnologia do Brasil, e apoia o crescimento e a sustentabilidade de milhares de negócios e empreendedores, por meio de sua tecnologia, criando soluções

inovadoras para transformar o dia a dia das empresas e ajudá-las a superar os desafios de seus negócios. Ocupa a 25ª posição de marca mais valiosa do Brasil no ranking da Interbrand em 2020, sendo a única marca de tecnologia B2B presente nesse ranking.

No Brasil detém 46% de *market share* no mercado de ERP, de acordo com o estudo “Software Market Share Enterprise Application 2020”, publicado pela Gartner em junho de 2021, e na América Latina é um dos três maiores *players* da região com mais de 27% de participação de mercado. No mesmo período, o 2º *player* no Brasil detinha 24,1% de participação.

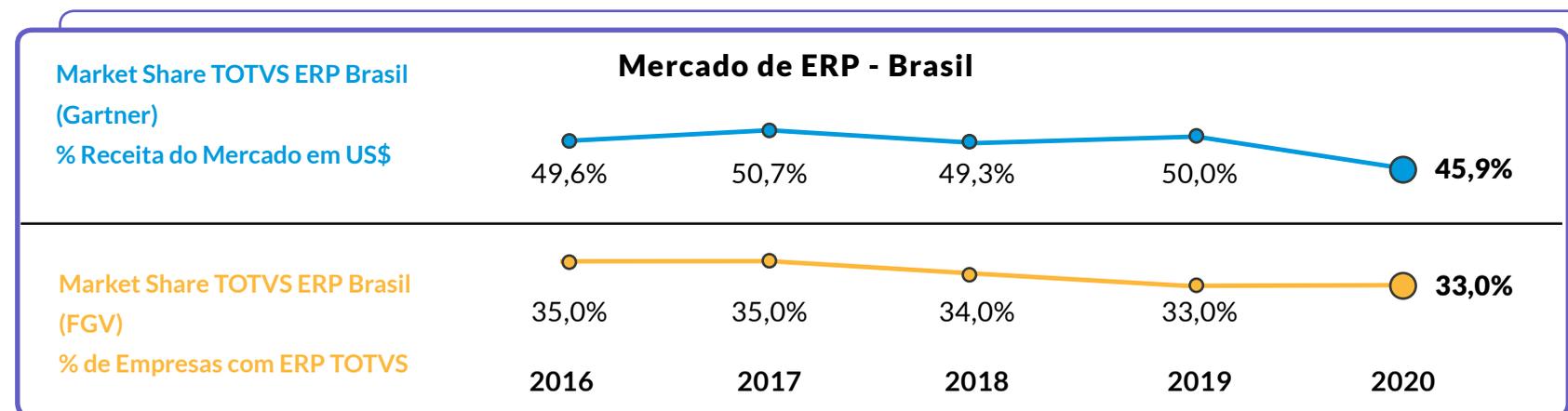
Na metodologia da Gartner, calcula-se a participação de mercado sob a ótica da representatividade da receita e o *market share* é calculado em dólar. O contexto de desvalorização do real em

relação à moeda americana vivenciado em 2020, impulsionado pela pandemia da Covid-19, se refletiu nos números dos fornecedores de mercado com predominância de contratos no Brasil em R\$, como é o caso da TOTVS.

Por sua vez, quando se observa o indicador calculado pela Fundação Getulio Vargas (FGV), que analisa o *market share* a partir da representatividade do total de empresas que utilizam o ERP da Companhia, a liderança e a participação da TOTVS no mercado se mantêm estável nos últimos anos.

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

Exponencialização, digitalização e a cloudificação são diretrizes fundamentais e que indicam o caminho que está sendo seguido. A TOTVS segue trabalhando para manter e ampliar a sua relevância na operação de seus clientes, ajudando as empresas de todos os portes e segmentos a atingirem a eficiência e a produtividade que tanto desejam.



# 1. SEÇÃO - A TOTVS

## MODELO DE NEGÓCIO [102-2, 103-1, 103-2, 103-3]

Desenvolvemos um modelo de negócios integrado, adotando o conceito de atendimento e relacionamento no qual a equipe que vende é a mesma que também presta o serviço, o que reforça nossa presença e parceria em todas as etapas da jornada dos clientes, da venda, passando pela implementação, seguida pela manutenção e pós-venda. Com isso, mantemos nossos esforços concentrados em apoiar o dia a dia de milhares de negócios, de todos os tamanhos e setores, contribuindo para a digitalização e a produtividade dos negócios.

## SOLUÇÕES ESPECIALIZADAS POR SEGMENTO [102-2, 103-1, 103-2, 103-3]

Com o propósito de descomplicar as atividades, aumentar a eficiência e a rentabilidade no mundo dos negócios pelo uso da tecnologia – um setor de alto valor agregado –, a TOTVS atua no mercado de *software* focada na implementação de ferramentas e plataformas tecnológicas com soluções especializadas para clientes de 12 segmentos econômicos (ver quadro).

A estratégia do negócio tem permitido incorporar as melhores competências ao portfólio da Companhia, tornando nossos produtos mais especializados, além de facilitar a integração das cadeias produtivas de ponta a ponta. Cada segmento conta com o atendimento de equipes de especialistas, formadas por profissionais treinados para atender às necessidades tanto dos clientes diretos (B2B) quanto de seus consumidores finais (B2C).



## Tecnologias para os desafios de 12 segmentos estratégicos da economia



## PORTFÓLIO DIVERSO [102-2, 103-1, 103-2, 103-3]

Com o uso de inteligência artificial, *machine learning* e *cloud* (nuvem), temos conseguido viabilizar cada vez mais a nossa estratégia de abrir novos mercados para avançar de forma consistente na cadeia de valor dos nossos clientes (ver quadro acima). Abrangentes, diversas e flexíveis, as soluções da TOTVS são ofertadas em base nuvem e *on-premises* (localmente). Os nossos produtos são escaláveis, modulares e podem ser facilmente configurados para permitir funcionalidades específicas a diferentes clientes de segmentos de negócio distintos, com integração consistente, de modo a democratizar o acesso e uso de tecnologia para todos. Saiba mais sobre o portfólio de negócios em Capital Manufaturado.

# 1. SEÇÃO - A TOTVS

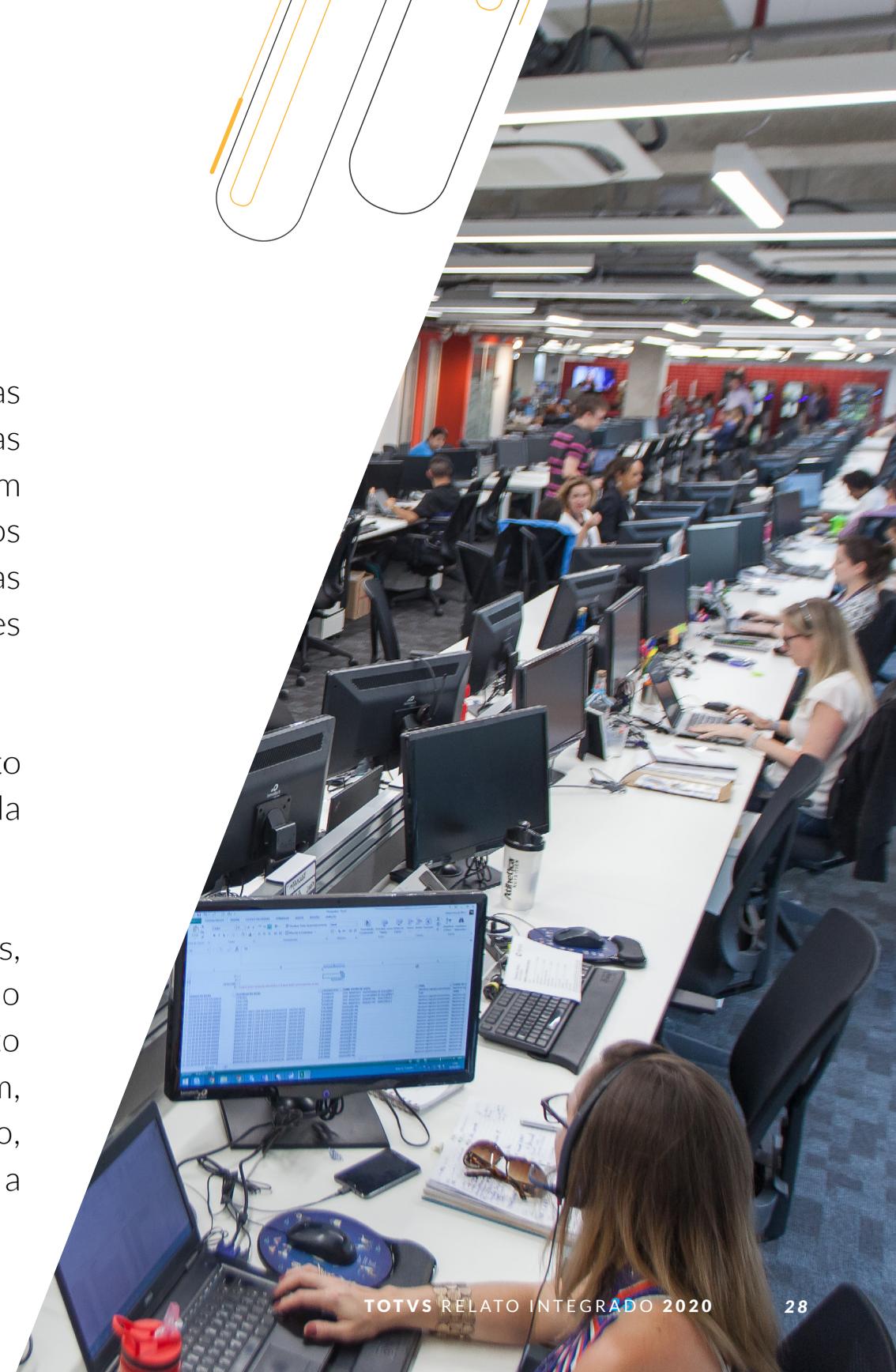
## GOVERNANÇA CORPORATIVA

[102-10 | 102-12 | 102-18 | 102-22 | 102-23 | 102-25 | 102-26 | 102-29 | 102-30 | 102-31 | 102-32 | 102-49 | 103-1 | 103-2, 103-3 | 405-1]

A TOTVS sempre foi reconhecida no setor de tecnologia e no mercado de capitais pelas boas práticas de governança. Atuamos pautados pelas diretrizes do Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa, do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), bem como o Regulamento do Novo Mercado da B3 – a bolsa brasileira. Ambos os documentos dão diretrizes sobre aplicação de práticas de governança, além de sugerir que as companhias abertas relatem sobre a estrutura acionária, composição da Administração e seus controles internos, entre outros aspectos relevantes da estrutura de governança. [102-12, 103-1, 103-2, 103-3]

Outra referência para a gestão da TOTVS é seu Código de Ética e Conduta, documento atualizado em 2020 e que tem a adesão de 100% dos funcionários e administradores da empresa, além de programa de treinamento específico e obrigatório para todos. [103-1, 103-2, 103-3]

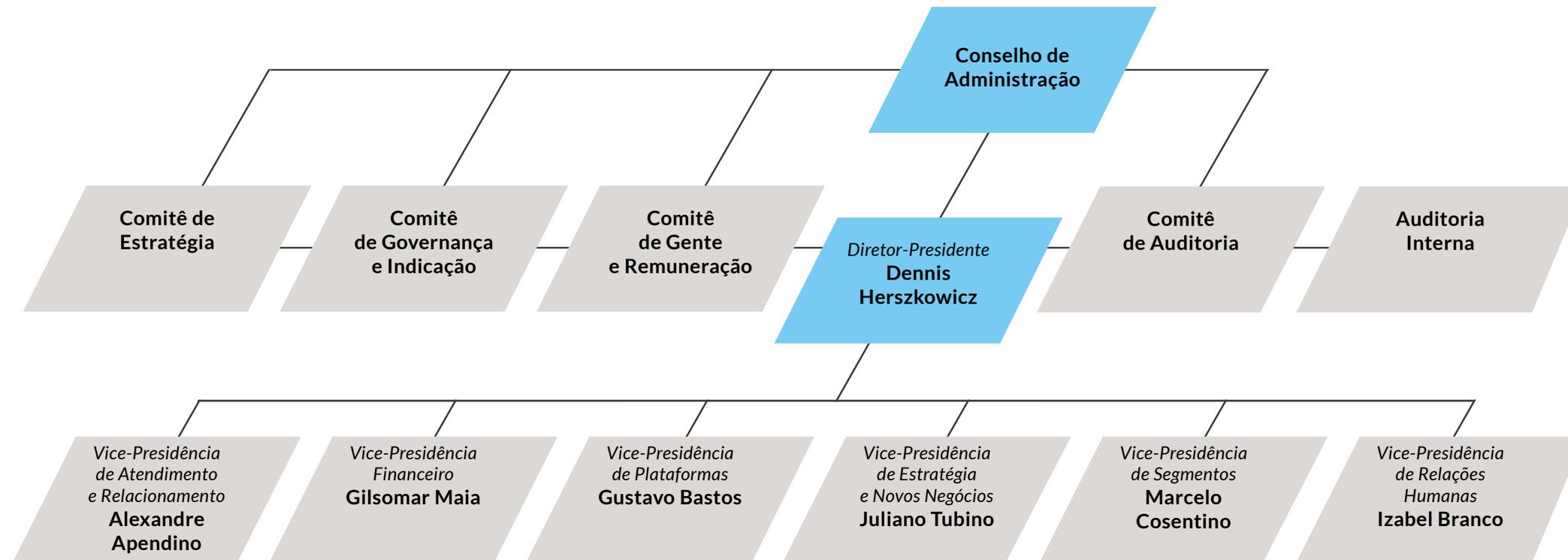
No ano de 2020, a Companhia atualizou ainda as suas Políticas de Gestão de Riscos, Controles Internos e Compliance, de Relações Humanas e Remuneração, de Contratação de Auditoria Independente, de Contribuições, Doações e Patrocínios, de Relacionamento Comercial e Institucional com Entes Públicos, de Indicação, entre outras. Divulgou, também, sua Política de Sustentabilidade (ESG), a partir de um intenso processo de construção, realizando consultas internas e externas e de materialidade, que serviram de base para a preparação do documento e posterior comunicação aos públicos de relacionamento.



# 1. SEÇÃO - A TOTVS

## ESTRUTURA DA GOVERNANÇA CORPORATIVA

[102-10 | 102-12 | 102-18 | 102-22 | 102-23 | 102-25 | 102-26 | 102-29 | 102-30 | 102-31 | 102-32 | 102-49 | 405-1]



<sup>1</sup> Estrutura da governança corporativa vigente em 31/12/2020.

<sup>2</sup> Em 8 de fevereiro de 2021, com recomendação favorável do Comitê de Gente e Remuneração, o Conselho aprovou a reeleição dos membros da Diretoria Executiva.

# 1. SEÇÃO - A TOTVS

## COMPOSIÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

[102-10, 102-22, 102-23, 102-26]

O Conselho de Administração (CA) da TOTVS é o mais alto órgão de governança da Companhia e é formado por membros estatutários, a maioria independentes (em 2020, 86% dos membros eram independentes), com mandato unificado e com dois exercícios anuais. Os acionistas aprovaram em assembleia realizada em abril de 2020 a proposta da administração para reduzir o número de membros do Conselho de Administração de nove para sete conselheiros e a possibilidade de acrescentar um membro à Diretoria Estatutária ao longo de 2020. [102-4, 102-10, 102-18, 102-22].

A TOTVS acredita que a nova configuração do Conselho proporcionará maior agilidade e flexibilidade no processo de tomada de decisões estratégicas, ao mesmo tempo que preserva os sólidos conhecimentos em Tecnologia, Governança, Empreendedorismo, Gestão e Visão de Negócios deste grupo, inclusive considerando o atual dinamismo no mercado, em parte consequência da intensificação da competitividade entre os segmentos da economia e pelo surgimento e massificação de *startups*. [102-49]

O Conselho de Administração tem por objetivo definir as estratégias de negócios, visando a perenidade da Companhia e a criação de valor no longo prazo, zelando pelos interesses dos acionistas, e levando em consideração também os interesses das demais partes interessadas (*stakeholders*). [102-25]

Ainda, está sob a sua responsabilidade avaliar os riscos aos quais a Companhia está sujeita, à eficácia dos controles internos, dos sistemas de gerenciamento de riscos e de *Compliance*, entre outros aspectos. [102-18 | 102-26 | 102-29 | 102-30 | 102-32]

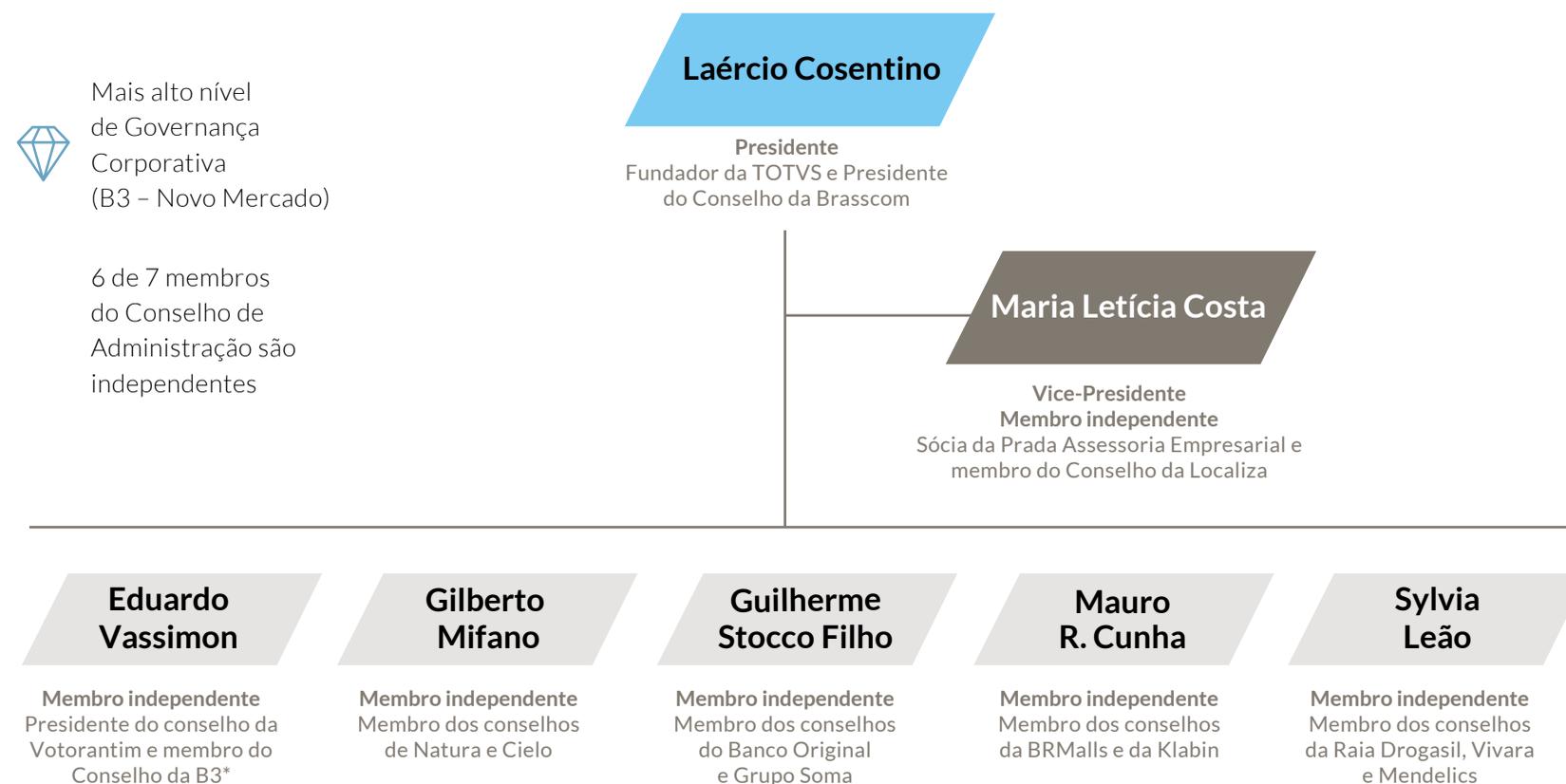
Pelo novo Estatuto, o CA será composto de, no mínimo, cinco e, no máximo, sete membros, eleitos e destituíveis pela Assembleia Geral, com mandato unificado de dois anos, sendo permitida a reeleição. [102-49]

Em conformidade com a Lei das Sociedades por Ações, membros do Conselho de Administração não podem atuar em qualquer operação ou negócios em que tenham conflito de interesses com a TOTVS. Além disso, o Presidente do CA não acumula funções de Diretor Executivo na Companhia. [102-23]

# 1. SEÇÃO - A TOTVS

## COMPOSIÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

[102-10, 102-22, 102-23, 102-26]



A seguir, indicadores de diversidade (por gênero e faixa etária) da governança corporativa vigente em 2020.

### COMPOSIÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO<sup>1</sup> [102-26, 103-1, 103-2, 103-3, 405-1]

Por gênero	2018	2019	2020
Homens	78%	67%	71%
Mulheres	22%	33%	29%
Por faixa etária	2018	2019	2020
Entre 30 e 50 anos	22%	22%	29%
Acima de 50 anos	78%	78%	71%

<sup>1</sup> Considera as composições do CA referentes a 31 de dezembro de 2020, 2019 e 2018.

<sup>1</sup> Estrutura vigente em 31/12/2020 e aprovada em Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária (AGOE) em 27 de abril de 2020.

\*B3 – Brasil, Bolsa, Balcão

Para saber mais sobre o currículo de cada integrante e as atribuições dos membros e sobre o processo de avaliação do Conselho de Administração, dos Comitês, da Diretoria e dos membros de cada um dos referidos órgãos, ver itens 12.1 e 12.5/6 do [Formulário de Referência](#). [102-26]

# 1. SEÇÃO - A TOTVS

## COMITÊS DE ACESSORAMENTO AO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

O Conselho é suportado por quatro Comitês de Assessoramento, a saber: Comitê de Auditoria, Comitê de Gente e Remuneração, Comitê de Governança e Indicação e Comitê de Estratégia, sendo os três primeiros comitês estatutários. [102-49]

Os comitês têm por objetivo auxiliar na definição das diretrizes de gestão de riscos, métricas de mensuração da tolerância e apetite aos riscos, acompanhar ações de implementação de planos de ação mitigatórios e reportar suas conclusões ao Conselho de Administração (CA).

**Comitê de Auditoria:** composto por, no mínimo, três membros, sendo a maioria conselheiros, todos independentes e ao menos um deles deve ter reconhecida experiência em assuntos de contabilidade societária.

**Comitê de Gente e Remuneração:** composto por, no mínimo, três membros, todos conselheiros, e ao menos dois deles independentes.

**Comitê de Governança e Indicação:** composto por, no mínimo, três membros, sendo, pelo menos, dois conselheiros independentes.

**Comitê de Estratégia:** composto por até quatro membros, sendo três conselheiros, a maioria independentes.

Para mais informações sobre a composição de cada comitê, suas atribuições e currículos dos membros, acesse a seção ESG do site de [Relações com Investidores](#).

## COMITÊS DE ACESSORAMENTO

**Auditoria**  
fiscaliza os procedimentos referentes ao cumprimento de dispositivos legais, avalia as políticas de gerenciamento de riscos e recomenda aprimoramento de políticas internas

**Gente e Remuneração**  
responsável por auxiliar o Conselho de Administração a estabelecer os termos da remuneração e dos demais benefícios

**Governança e Indicação**  
promove evoluções na governança corporativa e na estratégia de ESG da Companhia, avalia a adoção de boas práticas, estabelece os processos para interação entre os acionistas de longo prazo e o Conselho e seleciona e indica integrantes para o Conselho e a Diretoria

**Estratégia**  
estuda, debate, avalia, propõe e acompanha as principais diretrizes da estratégia corporativa e tecnológica

## Composição da Diretoria Executiva

A Diretoria Executiva possui atualmente sete Vice-Presidências: Administrativa e Financeira, de Estratégia e Novos Negócios, de Negócios para os Segmentos, de Plataformas, e de Atendimento e Relacionamento. Os diretores são eleitos pelo Conselho de Administração da TOTVS com 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.

[102-26, 405-1]

## COMPOSIÇÃO DA DIRETORIA EXECUTIVA<sup>1</sup>

[102-26, 103-1, 103-2, 103-3, 405-1]

Por gênero	2018	2019	2020
Homens	100%	86%	86%
Mulheres	-	14%	14%
Por faixa etária	2018	2019	2020
Entre 30 e 50 anos	86%	100%	100%
Acima de 50 anos	14%	-	-

<sup>1</sup> Considera as composições do CA referentes a 31 de dezembro de 2020, 2019 e 2018.

# 1. SEÇÃO - A TOTVS

## COMPOSIÇÃO DA DIRETORIA ESTATUTÁRIA DA TOTVS [102-49]

NOME	POSIÇÃO	ELEIÇÃO
Dennis Herszkowicz	Diretor-Presidente	08/02/2021
Alexandre Haddad Apendino	Diretor Vice-Presidente de Atendimento e Relacionamento	08/02/2021
Gilsomar Maia Sebastião	Diretor Vice-Presidente Administrativo e Financeiro e Diretor Relações com Investidores	08/02/2021
Gustavo Dutra Bastos	Diretor Vice-Presidente de Plataformas	08/02/2021
Izabel Cristina Branco	Diretora Vice-Presidente de Relações Humanas	08/02/2021
Juliano Tubino	Diretor Vice-Presidente de Estratégia e Novos Negócios	08/02/2021
Marcelo Eduardo Sant'anna Cosentino	Diretor Vice-Presidente de Negócios para Segmentos	08/02/2021

Para saber mais sobre o currículo de cada integrante e as atribuições dos membros da Diretoria Executiva, acesse: <https://ri.totvs.com/esg/administracao-e-comites/diretoria-executiva>. [102-23]

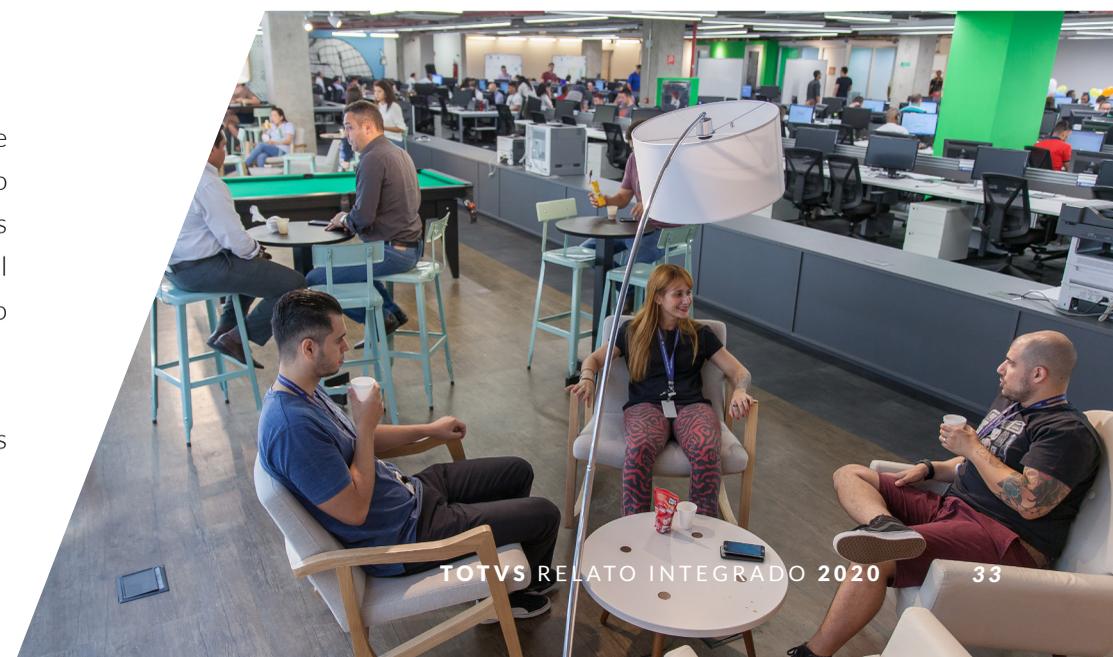
## PRÁTICAS DE REMUNERAÇÃO [102-35, 102-36, 102-37, 103-1, 103-2, 103-3]

Anualmente, o Comitê de Gente e Remuneração avalia a retenção dos talentos da Companhia, o que inclui a análise da necessidade de adequação das práticas de remuneração adotadas, incluindo benefícios, aos padrões praticados no mercado e, especialmente, no mercado TECH. Caso o Comitê considere necessário e/ou apropriado, são propostos ajustes ao Conselho de Administração. Ademais, as metas dos executivos, cujo atingimento é determinante na aferição do montante a ser pago pela Companhia a título de remuneração variável e do montante de ações restritas a serem concedidas a tal executivo - nos termos do Plano de Remuneração Baseada em Ações -, são anualmente revistas e validadas pelo Conselho de Administração da Companhia.

Atualmente as políticas e práticas de remuneração seguem recomendações de consultorias especializadas que, por meio de pesquisas salariais e estudos específicos, possibilitam a adoção das melhores práticas de mercado, aumentando a competitividade da empresa.

Visando motivar e estimular os colaboradores no alcance e na superação dos resultados da empresa em relação ao plano de negócio e às suas respectivas metas definidas anualmente, utilizamos o Programa de Participação nos Lucros e Resultados (PLR) como forma de reconhecer os esforços e resultados que os TOTVERS imprimem no desempenho da Companhia.

A TOTVS também realiza periodicamente uma pesquisa de engajamento em que há questões relacionadas a todas as subáreas de RH, inclusive remuneração, e os TOTVERS avaliam a importância e a efetividade das áreas. Além disso, os colaboradores podem contatar diretamente a *Business Partner* que efetua atendimento em sua área ou até mesmo a equipe de remuneração para solicitar esclarecimento de dúvidas e sugerir melhorias. [102-35, 102-36, 102-37, 103-1, 103-2, 103-3]



# 1. SEÇÃO - A TOTVS

## REMUNERAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO [102-35, 102-36, 102-37, 103-1, 103-2, 103-3]

A Política de Gestão de Relações Humanas e Remuneração, revisada em junho de 2020 pelo Conselho de Administração, tem por objetivo definir modelos de remuneração competitivos e alinhados às práticas de mercado que potencializam a atração e retenção dos profissionais, elevando o alinhamento de médio e longo prazo entre os interesses dos executivos e dos acionistas.

A remuneração global dos administradores é baseada em remuneração fixa e variável, de acordo com as seguintes especificações:

Proporção de cada elemento na remuneração total da Diretoria			
	2018	2019	2020
Fixa	58%	29%	27%
Variável	37%	60%	67%
Benefícios	5%	11%	5%

Proporção de cada elemento na remuneração total do Conselho de Administração			
	2018	2019	2020
Fixa	100%	82%	64%
Variável *	-	14%	31%
Benefícios *	-	4%	5%

\*Aplicável apenas ao Presidente do Conselho de Administração

Neste ano, a TOTVS reformulou completamente o *disclosure* da remuneração dos seus administradores. A iniciativa rendeu elogios do mercado, opiniões favoráveis de todas as consultorias de voto, e resultou em uma aprovação da proposta de remuneração por 97% dos acionistas presentes votantes na Assembleia. Para informações detalhadas sobre o tema Remuneração, inclusive o novo *disclosure*, consulte o item 13 do [Formulário de Referência](#).

A estratégia de remuneração da TOTVS tem o objetivo de contribuir com o equilíbrio interno e externo da administração salarial para garantir a competitividade em relação ao mercado, assegurando o poder de atração e retenção dos colaboradores, além de reconhecer pessoas com desempenho diferenciado.

A Política de Gestão de Relações Humanas e Remuneração está disponível no site de Relações com Investidores da TOTVS <https://ri.totvs.com/ptb/estatutos-politicas-e-regimentos> e no site da CVM.

# 1. SEÇÃO - A TOTVS

## ESTRUTURA ACIONÁRIA [102-10, 102-25]

A TOTVS encerrou o ano de 2020 com Capital Social de R\$1,382 bilhão, composto por 577.913.181 ações ordinárias, sendo 83,1% da sua estrutura acionária em *free-float* (percentual de ações livres em circulação na bolsa de valores para compra e venda) e 16,9% em investidores não institucionais (administradores). Na fatia da base formada pelo *free-float*, 69,0% correspondem a investidores estrangeiros. [102-10]

## COMPOSIÇÃO ACIONÁRIA [102-7 | 102-45]

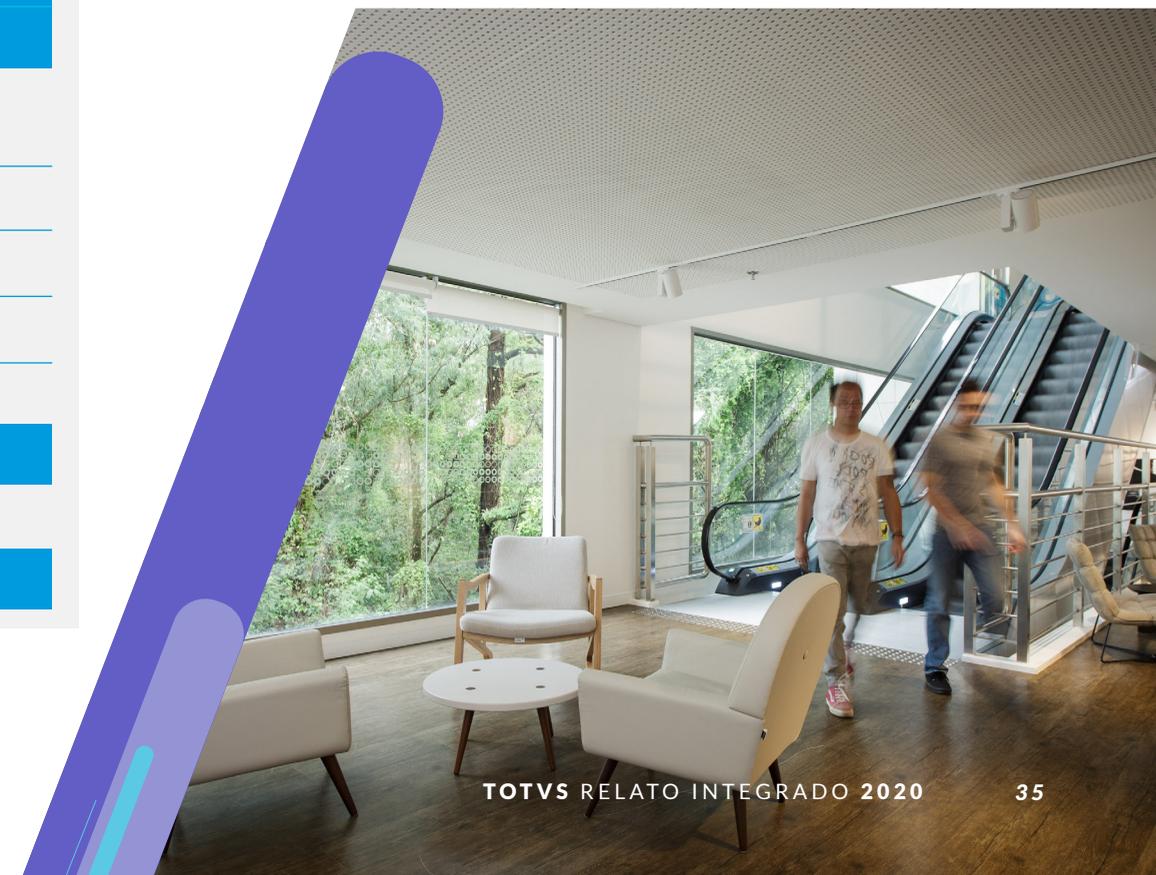
Os papéis da TOTVS são negociados no Novo Mercado da Brasil, Bolsa, Balcão – B3, sob o *ticker* TOTS3, desde março de 2006. Em 31 de dezembro de 2020, o capital social da Companhia era composto por 577.913.181 ações ordinárias nominativas emitidas e totalmente pagas sem valor nominal, conforme demonstrado abaixo:

Acionista	31/12/2020		31/12/2019	
	Ações	%	Ações	%
LC EH, Laércio Cosentino, Senta Pua e Ernesto Haberkorn <sup>2</sup>	86.802.975	15,02%	86.580.840	14,98%
BlackRock	35.950.839	6,22%	4.673.376	0,81%
Constellation	30.090.381	5,21%	20.965.266	3,63%
Itaú Unibanco S.A.	28.929.046	5,01%	29.139.135	5,04%
Outros	385.986.354	66,79%	430.698.207	74,53%
<b>Ações em Circulação</b>	<b>567.759.595</b>	<b>98,24%</b>	<b>572.056.824</b>	<b>98,99%</b>
Ações em Tesouraria	10.153.586	1,76%	5.856.357	1,01%
<b>Total</b>	<b>577.913.181</b>	<b>100,00%</b>	<b>577.913.181</b>	<b>100,00%</b>

<sup>1</sup> Para conferir a composição atual [acesse aqui](#).

<sup>2</sup> Posições de LC EH Participações e Empreendimentos S/A, Laércio José de Lucena Cosentino, HG Senta Pua Fia e Ernesto Mário Haberkorn<sup>2</sup>.

No dia 27 de abril de 2020, foi aprovado em Assembleia Geral Extraordinária, o desdobramento da totalidade das ações de emissão da Companhia, na proporção de uma ação ordinária para três ações da mesma espécie, sem alteração no capital social. Como consequência, o número de ações ordinárias em que se divide o capital da Companhia passou de 192.637.727 para 577.913.181. Para fins comparativos, a quantidade de ações na data base de 31 de dezembro de 2019 está apresentada considerando o efeito do desdobramento das ações.



# 1. SEÇÃO - A TOTVS

## GESTÃO DE RISCOS [102-11, 102-16, 102-17, 102-25, 102-29]

A cultura de gestão de riscos consiste no conjunto de padrões éticos, valores, atitudes e comportamentos aceitos e praticados, e na disseminação da gestão de riscos como parte do processo de tomada de decisão em todos os níveis da Companhia. Os gestores são responsáveis primários pela gestão cotidiana dos riscos associados à sua área ou processo de negócio e pela disseminação dessa cultura entre seus liderados, bem como pelo estabelecimento de controles e planos de ação adequados para gerenciamento dos riscos, sob acompanhamento da área de Controles Internos, Riscos e Compliance, responsável pelo reporte periódico do ambiente de riscos e controles à Diretoria Executiva, Comitê de Auditoria e ao Conselho de Administração.

## MAPA DE RISCOS [102-15, 102-29]

Conforme previsto na metodologia de gestão de riscos utilizada e com o objetivo de acompanhar as mudanças de cenário, o mapa de riscos da TOTVS foi atualizado em 2020, observando as diretrizes estratégicas do negócio e as mudanças dos ambientes interno e externo.

A atualização do mapa de riscos foi realizada com base em entrevistas junto aos *risk owners* e à Diretoria Executiva, considerando, ainda, a efetividade dos planos de ação adotados para mitigação dos riscos.

Visando garantir a adequada governança ao processo de gestão de riscos, o mapa de riscos foi objeto de avaliação e recomendação pelo Comitê de Auditoria, responsável por submeter o assunto à aprovação do Conselho de Administração e propiciar adequada visibilidade do processo de gestão de riscos da Companhia, de forma a garantir a imparcialidade dos seus resultados e permitir análise de impacto no direcionamento das decisões de negócio e das iniciativas estratégicas.

## AMBIENTE DE CONTROLES INTERNOS [102-11, 102-15, 102-29]

A estrutura de controles internos verifica a eficiência dos controles existentes e potenciais impactos decorrentes de mudanças no ambiente interno e/ou externo.

Nesse sentido, visando avaliar a eficácia dos controles internos, as áreas de negócio responsáveis pelos processos realizam anualmente a Autoavaliação de Controles (Control Self-Assessment) e, na qual disponibilizam as evidências de execução dos controles para garantir a aderência do ambiente de controles.

Com o objetivo de verificar a correta aplicação e eficiência operacional dos controles na prevenção ou detecção de distorções relevantes,

# 1. SEÇÃO - A TOTVS

a Auditoria Interna utiliza os processos e controles mapeados como subsídio para a realização dos testes de efetividade (Testes de Controles). Todo o processo de mapeamento, revisão dos controles e seus respectivos resultados é reportado periodicamente ao Comitê de Auditoria da TOTVS.

Dentre os processos com necessidade de aprimoramento apontados pelos auditores independentes em seu relatório do exercício social de 2020, incluem-se a recomendação para a revisão dos controles de gestão de acessos de terceiros e a revisão de perfis de acessos, e a necessidade de implementação de controles internos para transações não usuais. Por meio de procedimentos comprobatórios adicionais, os auditores externos verificaram que as deficiências identificadas não geraram nenhum tipo de ressalva em seu parecer final e não alteraram os resultados financeiros da Companhia.

Como principais ações para mitigar as fragilidades identificadas pelos auditores independentes estão: (i) o aumento na frequência das revalidações de usuários terceiros, que passará de uma para quatro vezes ao ano; (ii) revisão dos perfis de acessos de todos os usuários, que passará de uma para duas vezes ao ano; e (iii) a criação de um banco de dados para simplificar o processo de consulta sobre dados de terceiros. Quanto às deficiências apontadas no processo de transações não usuais, a Administração envidará esforços para aprimorar os controles hoje existentes, ao longo do ciclo de 2021, mitigando os riscos associados aos pontos mencionados.

## CONTROLE DE RISCOS [102-16, 102-17, 102-25, 102-29]

A Companhia, alinhada continuamente às melhores práticas de mercado na gestão de controles internos, possui uma área de Controles Internos, Riscos e Compliance, que tem como principais atribuições conduzir e estabelecer diretrizes para os trabalhos relacionados a controles internos, bem como atestar o correto funcionamento do ambiente de controles, buscando mitigar riscos de acordo com a complexidade dos negócios da TOTVS e visando garantir as boas práticas de governança, mercado e atendimento às legislações e regulamentos. O processo definido visa assegurar, ainda, segurança razoável para proteção do patrimônio, exatidão e fidedignidade das informações contábeis, eficiência operacional e adesão às políticas, normas e procedimentos.

A Política de Gestão de Riscos, Controles Internos e Compliance estabelece os princípios, as diretrizes e responsabilidades a serem observados no gerenciamento de riscos corporativos, controles internos e *compliance* da Companhia. Ela visa assegurar a adequada identificação, análise, avaliação, tratamento, monitoramento e comunicação dos riscos corporativos, contendo as etapas de estabelecimento do contexto, identificação, análise e avaliação de riscos, tratamento e monitoramento e reporte. Estabelece ainda a metodologia de *Control Self Assessment* para a melhoria na gestão dos controles internos.

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

# 1. SEÇÃO - A TOTVS

## SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E ADAPTAÇÃO À LGPD

### LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

[102-11, 102-33, 102-49, 103-1, 103-2, 103-3, 418-1]

A Lei Geral de Proteção de Dados (13.709/2018, LGPD), conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, é um marco relevante para o Brasil que se insere no rol de países com as mais avançadas legislações no tema. As discussões sobre o tema, tanto no Brasil como no exterior, antecedem a aprovação da lei no País, em agosto de 2020. Essa legislação tem como objetivo a regulamentação do tratamento de dados pessoais de clientes e usuários por parte de empresas públicas e privadas. Ela tanto representa um risco como uma oportunidade para a Companhia. Oportunidade para a TOTVS por conta de nosso conhecimento e das ferramentas necessárias para ajudar nossos clientes a cumprirem a nova legislação. E, por outro lado, um risco porque sua aplicação e sucesso junto à nossa rede não depende exclusivamente da qualidade do produto ou serviço TOTVS, mas da forma que algumas empresas terão de atender a legislação com profundidade e em tempo. As sanções previstas pela LGPD entrarão em vigor a partir de agosto de 2021. A fiscalização é de responsabilidade da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD). Vale lembrar que, na União Europeia, já existe um movimento em torno da segurança e privacidade de dados de pessoas e empresas desde 2016.

Na TOTVS, a área de Segurança da Informação e Privacidade realiza o gerenciamento de possíveis riscos de segurança e privacidade de dados, e respectivamente, de pessoas e clientes com os quais a Companhia se relaciona, identificando possíveis incidentes

relacionados ao comprometimento de dados confidenciais. Em 2020, não foi identificado nenhum caso direta ou indiretamente relacionado a violação ou perda de dados de clientes por partes externas e/ou agências reguladoras, bem como nos últimos anos. [102-11, 103-2, 103-3, 418-1]

Ao longo de 2020, a fim de garantir a adequação das atividades da TOTVS à LGPD, no âmbito corporativo e de produtos, foram realizados treinamentos de formação de multiplicadores, além da disseminação de um plano de comunicação com o objetivo de informar e orientar os colaboradores sobre os impactos da lei no cotidiano da Companhia. Ainda, houve a realização de webinars e a criação de um *e-learning* obrigatório para todos os colaboradores na fase de adaptação às novas regras. Nesse mesmo período, destacamos ainda as seguintes iniciativas realizadas pela TOTVS:

- Implementação de um canal para atendimento das solicitações dos titulares de dados;
- Estruturação de um time de Privacidade de Dados para tratar as demandas de LGPD dentro da TOTVS;
- Implementação de processos e tecnologias para Confirmação Positiva no atendimento ao cliente usuário do T-Cloud, a nuvem da TOTVS;
- Disponibilização de melhorias no autosserviço de Segurança, permitindo a configuração de regras de firewall e VPN, bem como a gestão de usuários e integrações com os produtos da TOTVS;
- Recertificação da ISO 27001 para a sua nuvem. [103-3]
- Definição do DPO (Data Protection Officer, profissional que atua com a responsabilidade de garantir que as determinações estipuladas pela LGPD sejam cumpridas).



Frente às mudanças do ambiente externo, a TOTVS busca se antecipar para estar em conformidade com os requisitos da LGPD. Nesse sentido, a Companhia adota em sua metodologia de CRM (relacionamento com os clientes), os conceitos do Privacy by Design, ou seja, ferramentas e processos que já nascem sob uma perspectiva de respeito à privacidade. Adota também os princípios do Security by Design, que estabelece o desenvolvimento de soluções, mecanismos para mitigar riscos de segurança e de acesso às informações pessoais, bem como conta com o modelo de responsabilidade e sigilo nas informações de seus consumidores e tem feito as adequações necessárias para cumprir o exigido pela nova lei. [102-11, 418-1]

Também, a TOTVS trabalha para estabelecer o programa de Governança de Privacidade de Dados, a partir do qual serão geridos os processos de privacidade implementados na Companhia. Esse programa prevê a inclusão do monitoramento das empresas que foram recentemente adquiridas e as operações realizadas no mercado internacional. E, por fim, a implementação do processo de Resposta à Incidentes de Segurança da Informação e Privacidade de Dados. [102-11, 102-33, 103-2, 103-3]

# 1. SEÇÃO - A TOTVS

Em função da importância do tema para a Companhia, a evolução e acompanhamento dos processos são constantes e, para 2021, estão previstas as seguintes ações:

- Implementar o relatório de impacto à proteção de dados pessoais na TOTVS;
- Estabelecer um comitê de privacidade que apoie a disseminação do tema privacidade na Companhia, além de ser responsável por algumas decisões sobre LGPD na Companhia;
- Estabelecer os indicadores na TOTVS que monitore a aderência da Companhia ao tema de LGPD;
- Disponibilizar de maneira segura os *backups* aos clientes através de aplicação autoatendimento pelo portal T-Cloud;
- Evoluir com o sistema de segurança para proteção de servidores;
- Criar *edges* para hospedagem dos produtos TOTVS com melhor distribuição geográfica. [103-1, 103-2, 103-3]

## Política de Privacidade de Dados

Publicada em 3 de maio de 2021, a Política de Privacidade do Grupo TOTVS tem como objetivo demonstrar o compromisso da Companhia com a transparência com que trata os dados pessoais dos titulares, assim como expressar seu comprometimento com a segurança nos serviços fornecidos relacionados ao tratamento de dados dos clientes. Tal política abrange as informações sobre tratamento de dados realizado por toda a corporação. Parte do Programa de Privacidade de Dados do Grupo TOTVS, a Política de Privacidade de Dados é composta também por outros documentos, diretrizes, normas e procedimentos. Referendada por duas legislações (Lei 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados e Pessoais e Lei 12.965/2014, Marco Civil da Internet), esta Política se aplica a todas as áreas e empresas do Grupo TOTVS, incluindo terceiros que, de qualquer forma, tratem Dados Pessoais em nome ou a pedido desta, e reflete a governança aplicada aos temas de proteção de Dados Pessoais pelo Grupo TOTVS. A observância desta Política é obrigatória e reflete a legislação e regulamentação aplicáveis relacionadas à Lei Geral de Proteção de Dados. Para saber mais, acesse a íntegra do documento em nosso site: <https://ri.totvs.com/esg/estatuto-politicas-e-regimento/>.

## MECANISMOS DE CONTROLE E MONITORAMENTO

Vale ressaltar que, no último exercício, houve a reavaliação do mapa de riscos a qual resultou no mapeamento de dois novos itens, de forma a acompanhar a evolução dos pilares estratégicos da Companhia e as mudanças ocorridas no ambiente regulatório. Em 2020, as Políticas de Compliance Corporativo e de Riscos e

Controles Internos foram consolidadas e tiveram seu conteúdo atualizado em um único documento: a Política de Gestão de Riscos, Controles Internos e Compliance, que estabelece princípios, diretrizes e responsabilidades a serem observados no processo de gestão de riscos corporativos, controles internos e *compliance*, bem como a disseminação da cultura de Gestão de Riscos e do Programa de Integridade por todos os níveis do Grupo TOTVS. Abrange os TOTVERS e nossos administradores no desenvolvimento de suas atividades no Brasil ou no exterior. Deve garantir, ainda, que terceiros, subcontratados, representantes, consultores, fornecedores e prestadores de serviços de qualquer natureza, quando do seu relacionamento com ou representando o Grupo TOTVS, também pautem suas ações com base no documento. [102-11, 102-48, 102-49]

## ANTICORRUPÇÃO [102-11, 102-15, 102-29, 205-1, 205-2, 205-3]

Em 2020, foi realizado um processo de mapeamento, identificação e avaliação de riscos de *compliance* relacionados à participação da TOTVS em processos licitatórios, como por exemplo:

- Diretrizes em não conformidade com os regulamentos internos da Companhia (políticas, normas e procedimentos);
- Falta de aderência às leis e regulamentos específicos a participação em licitações;
- Riscos relacionados a suborno, fraude, corrupção e/ou descumprimento da lei anticorrupção;
- Multa e/ou inclusão em listas restritivas em função de descumprimento da lei de licitações.

# 1. SEÇÃO - A TOTVS

Após a identificação dos riscos na operação da área comercial - setor público, conforme descrito acima, foi possível mapear os controles existentes no processo para mitigar e evitar tais riscos. Em 2021, como parte da evolução do processo, a Companhia planeja expandir a avaliação dos potenciais riscos de *compliance* para a área de Compras. [205-1]

No ano de 2020 não houve casos relatados ao Canal de Ética e Conduta e processos judiciais públicos, referentes a casos de corrupção contra a Companhia ou seus empregados. [205-3]

## ACÇÕES DE COMBATE À CORRUPÇÃO

[102-11, 102-15, 102-29, 103-1, 103-2, 103-3, 205-1, 205-2, 205-3]

## TREINAMENTO DO CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA E ANTICORRUPÇÃO

As empresas devem combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina. E para isso, na TOTVS, todos os colaboradores são periodicamente capacitados por meio de treinamento *e-learning* do Código de Ética e Conduta, abordando a totalidade de temas presentes no documento. Os colaboradores cujas atividades não requeiram o uso de computadores são treinados presencialmente, quando possível, ou por meio virtual, respeitando as restrições no caso da pandemia.

A compreensão do conteúdo é exercitada por meio de perguntas e dilemas éticos que devem ser respondidos à luz dos princípios e regras do Código.

Os novos colaboradores são apresentados às principais diretrizes e regras de conduta da Companhia e sobre o uso do Canal de Ética e Conduta por meio de treinamentos específicos e/ou no processo de *onboarding* (integração de novos colaboradores) conduzido pela área de Relações Humanas.

Como um importante elemento do Programa de Integridade e visando à conscientização contínua da Alta Administração da Companhia quanto às formas específicas de corrupção e os riscos de práticas ilícitas, todos os membros do Conselho de Administração e da Diretoria foram capacitados por meio de Treinamento Anticorrupção, reforçando o engajamento da Alta Administração.

Ainda no âmbito do tema anticorrupção, foram capacitados, na modalidade virtual, os colaboradores das áreas de Compras e Administração de Contratos, com o tema “Ética, Integridade e Combate à Corrupção”, a partir de uma parceria com o Instituto Ethos. Os colaboradores que integram as estruturas que potencialmente se relacionam com agentes públicos foram treinados por meio de treinamento *e-learning* da Política de Relacionamento Comercial e Institucional com entes públicos.

Em 2020, também realizamos a nossa 1ª Semana de Integridade, no formato virtual, que aconteceu entre os dias 7 e 11 de dezembro. Dentre as iniciativas da Semana de Integridade, destaca-se a *live* corporativa “Integridade Corporativa e Compliance: papéis e riscos para empresas e indivíduos”, conduzida por especialista no tema anticorrupção, além de pílulas de conscientização sobre temas relacionados à ética e integridade.

Além disso, 100% das franquias e parceiros comerciais também foram comunicados quanto aos procedimentos de combate à corrupção.

As políticas corporativas da TOTVS estão disponibilizadas a todos os *stakeholders* por meio do site de Relações com Investidores, como exemplos: Código de Ética e Conduta, Política de Gestão de Riscos, Controles Internos e Compliance, Política de Relacionamento Comercial e Institucional com Entes Públicos, Política de Transações entre Partes Relacionadas, entre outras.

As unidades do exterior também participaram do processo, 234 colaboradores foram comunicados e 95 capacitados, conforme demonstrado a seguir:

Mercado Internacional - Treinados em 2020 [205-2]		
Localidade	Colaboradores	Treinados
Argentina	116	41
Chile	2	-
Colômbia	17	4
México	90	49
Estados Unidos	9	1
<b>Total</b>	<b>234</b>	<b>95</b>

Em fevereiro de 2021 foi lançada, em formato *e-learning*, uma nova versão do treinamento do Código de Ética e Conduta do Grupo TOTVS, com vídeos explicativos e animações, disponível para todas as unidades, no Brasil e exterior, além das unidades franqueadas.

# 1. SEÇÃO - A TOTVS

## Total de colaboradores treinados em procedimentos anticorrupção, por cargo e região [205-2]

2020					
	Sul	Sudeste	Centro-Oeste	Nordeste	Norte
Diretores e Gerentes Executivos	6	93	1	0	0
Gerentes	25	167	6	3	0
Coordenadores	58	274	24	10	1
Especialistas	161	579	31	21	3
Analistas	1.023	3.003	245	74	10
Técnicos e Assistentes	164	563	23	5	1
<b>Total por região</b>	<b>1.437</b>	<b>4.679</b>	<b>330</b>	<b>113</b>	<b>15</b>

## Parceiros comerciais comunicados, por região [205-2]

Franquias	2020
Sul	633
Sudeste	1.400
Centro-Oeste	192
Nordeste	217
Norte	114
<b>Total</b>	<b>2.556</b>

## ÉTICA E INTEGRIDADE [102-11, 102-16, 102-17, 103-1, 103-2, 103-3]

A TOTVS é uma empresa formada por pessoas comprometidas com uma conduta ética em seu relacionamento com clientes, parceiros de negócio, fornecedores, investidores, entes públicos e demais partes do nosso ecossistema.

O compromisso com a integridade tem como premissa os valores da TOTVS, que nos direcionam para a busca de melhores práticas de ética e transparência, bem como ao atendimento às exigências legais.

O nosso compromisso com a integridade é sustentado pelo Programa de Integridade e pela estrutura de Gestão de Riscos, Controles Internos, Compliance e de Governança Corporativa, visando garantir a disseminação de nossos valores e diretrizes de conduta em toda a Companhia.

A estrutura de Governança, em conjunto com o Código de Ética e Conduta e as Políticas Corporativas, é a guardiã dos nossos princípios e responsáveis por estabelecer as diretrizes de negócio e de conduta que devem ser refletidas nas ações e decisões do dia a dia.

Como elemento da estrutura de governança e conformidade, a área de Controles Internos, Riscos e Compliance atua como segunda linha de defesa, visando assegurar o adequado monitoramento do ambiente de controles internos e de gestão de riscos, bem como a implementação e efetividade dos mecanismos de integridade.

Nesse contexto, essa estrutura atua em conjunto com as demais áreas da Companhia no estabelecimento e monitoramento de controles e planos de ação necessários para mitigação dos riscos identificados.

Reforçando o nosso compromisso com transparência e rigorosa governança, todo o processo de Gestão de Riscos, Controles Internos e Compliance é objeto de reporte periódico ao Comitê de Auditoria e ao Conselho de Administração.

## PROGRAMA DE INTEGRIDADE [102-11, 102-17, 103-1, 103-2, 103-3]

O Programa de Integridade da Companhia é composto por um conjunto de mecanismos voltados à prevenção, detecção e remediação de condutas irregulares e antiéticas, seja no âmbito privado, seja no público, alinhados à Cultura Organizacional.

No âmbito do Programa de Integridade, estabelecemos procedimentos voltados à identificação e avaliação de riscos de compliance para início de relacionamento com fornecedores e parceiros comerciais, por meio do processo de *due diligence* de compliance, que consiste na verificação da existência de sanções governamentais nacionais e internacionais, bem como eventuais processos e/ou investigações ou notícias negativas de mídia relativas à corrupção, fraude, lavagem de dinheiro, entre outros ilícitos. Essa checagem e avaliação visa compreender os riscos associados em manter um relacionamento com esses terceiros e, a partir dessa análise, emitir parecer sobre o estabelecimento do vínculo.

Além do processo de *due diligence* prévio para início de relacionamento com um novo fornecedor, anualmente toda a base de fornecedores ativos da Companhia é objeto de um novo *due diligence*, visando identificar eventuais alterações que impactem em riscos na manutenção do relacionamento com esses terceiros. Como resultado dessa revisão anual, são adotadas medidas de mitigação tais como:

# 1. SEÇÃO - A TOTVS

bloqueio de fornecedores para novas contratações, elaboração de aditivos contratuais e monitoramento contínuo.

O processo de *due diligence* de *compliance* também é adotado para avaliação prévia de entidades filantrópicas destinatárias de doações de recursos financeiros por quaisquer empresas do Grupo TOTVS.

No que diz respeito aos nossos parceiros comerciais, os franqueados assinam um Termo de Compromisso de Integridade e Declaração de Responsabilidade, Conformidade e Compromisso Social e Legal, no qual a unidade franqueada se compromete a cumprir os dispositivos da Lei 12.846/2013 – “Anticorrupção” e o Código de Ética e Conduta da TOTVS, bem como com os princípios do Pacto Global da ONU.

Considerando os atributos de independência e transparência, o Programa de Integridade é periodicamente auditado, por meio da verificação e avaliação da implementação e execução das ações previstas em cada um dos pilares do Programa.

## **POLÍTICAS CORPORATIVAS** [102-11, 102-17]

As Políticas Corporativas são avaliadas e aprovadas pelo Conselho de Administração, sob recomendação dos seus Comitês de Assessoramento. Esses documentos são amplamente divulgados ao público interno, pela intranet corporativa, e disponibilizados ao público externo, por meio dos sites da CVM e de Relações com Investidores da Companhia: <https://ri.totvs.com/esg/estatuto-politicas-e-regimento/>.

Elencamos a seguir a lista completa de Políticas Organizacionais da TOTVS [102-11]:

- Política de Alçadas
- Política de Contratação e Relacionamento com Auditoria Independente
- Política de Contribuições, Doações e Patrocínios
- Política de Divulgação
- Política de Elaboração e Publicação de Documentos Normativos
- Política de Gestão do Contencioso
- Política de Gestão de Relações Humanas e Remuneração
- Política de Gestão de Riscos, Controles Internos e Compliance
- Política de Gestão de Tesouraria, Crédito e Cobrança
- Política de Indicação de Membros do Conselho de Administração, seus Comitês de Assessoramento e da Diretoria Estatutária
- Política de Negociação de Valores Mobiliários de emissão da TOTVS S.A
- Política de Privacidade de Dados
- Política de Relacionamento Comercial e Institucional com Entes Públicos
- Política de Segurança da Informação
- Política de Sustentabilidade (ESG)
- Política de Transações entre Partes Relacionadas

Todas as Políticas estabelecem claramente as responsabilidades de cada área ou órgão de governança. Além disso, possuem prazo máximo para revisão predefinida, de acordo com a percepção de fluidez do tema, sendo que cada uma das políticas é revista pelo menos a cada cinco anos.

## **CONFLITOS DE INTERESSE** [102-11, 102-25, 205-1]

Como importante elemento das diretrizes anticorrupção do Grupo TOTVS, destacamos:

- **Política de Relacionamento Comercial e Institucional com Entes Públicos**, de cumprimento obrigatório por todos os empregados e administradores do Grupo TOTVS no desenvolvimento de suas atividades no Brasil ou no exterior, bem como unidades franqueadas. Ela estabelece diretrizes e regras de conduta a serem observadas no relacionamento do Grupo TOTVS com agentes públicos.

O Grupo TOTVS espera e estimula que os demais terceiros, subcontratados, representantes, consultores, fornecedores e prestadores de serviços de qualquer natureza também pautem suas ações no disposto na referida Política quando do seu relacionamento com ou representando o Grupo TOTVS.

- **Norma Anticorrupção:** estabelece as diretrizes e os padrões mínimos anticorrupção e antissuborno a serem observados por todos os empregados e administradores do Grupo TOTVS, durante o desempenho de suas atividades profissionais em seu relacionamento interno e com terceiros. Isso inclui 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.

# 1. SEÇÃO - A TOTVS

Com o objetivo de prevenir e administrar situações de potencial conflito de interesses, a Política para Transações com Partes Relacionadas determina o acompanhamento de cadastro de partes relacionadas e a gestão e controle de tais informações. Além disso, anualmente, é verificado junto aos conselheiros e membros-chave da Administração da Companhia 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, a Companhia publicou uma norma específica sobre Conflitos de Interesse, que estabelece regras para identificação e tratamento de situações envolvendo potenciais conflitos de interesses e partes relacionadas e implementou uma nova versão do Formulário de Identificação de Partes Relacionadas e Conflitos de Interesse, para reporte de eventuais situações de conflito pelos Conselheiros e Executivos do Grupo TOTVS.

Ainda no aspecto de conflitos de interesses, foram realizados treinamentos virtuais sobre o tema para a área de Relações Humanas, visando reforçar esses aspectos na contratação e movimentação de TOTVERS, garantindo o alinhamento não apenas de conceitos, mas também em termos de processos internos de responsabilidade exclusiva do RH para identificação, tratamento e reporte de casos de conflito de interesses.

No âmbito das diretrizes anticorrupção e melhores práticas de *compliance*, ressaltamos, ainda, a Política de Alçadas, que estabelece alçadas e competências para a tomada de decisões da Companhia, e a Política de Contribuições, Doações e Patrocínios, que determina as regras a serem observadas para que o Grupo TOTVS realize qualquer tipo de contribuição, doação ou patrocínio, definindo as responsabilidades e a governança necessárias ao processo.

Para que essas diretrizes sejam devidamente cumpridas, são estabelecidos controles nos processos para aprovação de despesas e para a concessão de quaisquer contribuições, doações e patrocínios. Esses controles são objeto de revisão periódica por parte da Auditoria Interna.

## COMPROMISSOS PÚBLICOS

[102-12, 102-16, 102-17, 103-1, 103-2, 103-3]

Além disso, a TOTVS é signatária de pactos de combate à corrupção junto às seguintes entidades:

- **Pacto Global da ONU:** É um compromisso das organizações signatárias de seguir, no dia a dia de suas operações, os dez princípios universais, derivados 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,** do Instituto Ethos, tem por objetivo promover um mercado mais íntegro e ético e erradicar o suborno e a corrupção. Entre suas funções, está a de auxiliar na implementação de políticas de promoção da integridade e combate à corrupção e mobilizar empresas e entidades empresariais.

Ainda no âmbito das iniciativas externas, a TOTVS participa do Grupo de Trabalho de Integridade do Instituto Ethos, um espaço de troca de experiências entre as empresas para discutir o tema de integridade envolvendo práticas empresariais e a implementação de políticas de promoção da integridade e combate à corrupção, relacionadas ao Pacto Empresarial.



# 1. SEÇÃO - A TOTVS

## CODEC, UM GUIA PRÁTICO DE VALORES E CULTURA [102-16, 102-17, 103-1, 103-2, 103-3]

O Código de Ética e Conduta – CODEC estabelece regras de conduta e princípios éticos que orientam o compromisso do Grupo TOTVS com a integridade dos seus negócios e relacionamentos internos e externos e se aplica a todos os conselheiros, administradores, acionistas que participem do controle da Companhia, TOTVERS, prestadores de serviços, fornecedores e parceiros.

Para que as diretrizes e regras 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 capacitação junto ao público-alvo.

Para que toda pessoa que se relaciona direta ou indiretamente com o Grupo TOTVS (colaboradores, acionistas, clientes, fornecedores, franqueados, parceiros e sociedade na qual estamos inseridos) possa comunicar, de forma confidencial ou não, a seu critério, situações que possam caracterizar violação do Código de Ética e Conduta TOTVS ou qualquer outro ato que infrinja ou possa infringir a Legislação e/ou Regulamentação vigentes, a TOTVS mantém canal de denúncias, denominado Canal de Ética e Conduta, operacionalizado por entidade externa independente especializada na gestão de denúncias. Em 2020, foram recebidas 129 denúncias, devidamente analisadas e tratadas, em comparação aos 248 casos reportados no ano anterior, uma redução de 48%.

Dentre as ações decorrentes das apurações dessas denúncias, podemos citar: demissões; aplicação de advertências formais e verbais;

movimentações e reestruturação de áreas; comunicação corporativa e aperfeiçoamento de processos internos; e orientações aos TOTVERS.

A TOTVS possui uma Comissão de Ética e Conduta, colegiado formado por colaboradores internos nomeados pelo Diretor-Presidente da Companhia. Essa Comissão tem por objetivo tomar conhecimento das denúncias e concluir, por meio de processo formal, se ocorreu violação às disposições do Código e recomendar ações de consequência. Dentro do processo de melhoria contínua do Programa de Integridade, a Companhia implementou uma Norma de Gestão de Consequências, estabelecendo regras e critérios a serem observados no processo de aplicação de medidas disciplinares ou jurídicas em decorrência de infrações praticadas aos princípios éticos e de conduta estabelecidos no Código de Ética e Conduta da TOTVS, bem como à estrutura normativa interna e à legislação vigente.

O Canal de Ética e Conduta pode ser  
acessado via telefone ou internet:

0800 721 5966 no Brasil

55 11 3232 0766 nas demais localidades  
de segunda a sexta-feira, das 09h às 17h

[www.canalconfidencial.com.br/totvs](http://www.canalconfidencial.com.br/totvs)

Clique aqui para acessar a íntegra  
do nosso Código.

## CONDUTA ÉTICA, IMPARCIAL E TRANSPARENTE NO RELACIONAMENTO COM ENTES PÚBLICOS [102-17, 103-1, 103-2, 103-3]

Prezamos a conduta ética e responsável nas relações estabelecidas com o poder público, não tolerando qualquer atitude ilícita, de acordo com a Lei Anticorrupção 12.846/13 e demais legislações anticorrupção aplicáveis e em conformidade às diretrizes e regras determinadas em nossa Política de Relacionamento Comercial e Institucional com entes públicos e no Código de Ética e Conduta.

Nesse sentido, no ano de 2020, lançamos um treinamento *e-learning* da Política de Relacionamento Comercial e Institucional com entes públicos, obrigatório para todos os colaboradores que potencialmente possam interagir com agentes ou entes públicos.

Além disso, a Companhia registra por meio de ferramenta interna eletrônica todas as interações realizadas com agentes públicos, informando a pauta, local da reunião e participantes presentes.



X

## 2. SEÇÃO - CAPITAL MANUFATURADO

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

## 2. SEÇÃO - CAPITAL MANUFATURADO

### ESTRUTURA EMPRESARIAL

#### DESTAQUES [102-1, 102-2]

- /// **Maior empresa de tecnologia do Brasil**
- /// **Cerca de 40 mil clientes em 41 países**
- /// **5 filiais e 52 territórios franqueados no Brasil e 5 unidades no exterior**
- /// **Presença física e digital, com base em um modelo de distribuição com alta capilaridade**
- /// **Soluções de negócios para empresas de todos os portes**
- /// **Softwares de Gestão, Techfin e Business Performance, plataformas de produtividade, colaboração e inovação e consultoria para empresas de 12 segmentos estratégicos da economia**
- /// **Líder absoluta no mercado de pequenas e médias empresas (PME) no Brasil**

### A FORÇA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O desenvolvimento de tecnologia e investimentos em inovação como principais vetores de produtividade e competitividade do Brasil é uma das marcas mais relevantes da atuação da TOTVS ao longo de sua trajetória nessas últimas quatro décadas. Isso não apenas notabilizou a Companhia, mas nos fez aprender, fazer, errar, corrigir, acertar e crescer.

Acreditar no potencial da transformação digital como propulsor de ciclos de desenvolvimento no País, impactando de forma positiva e abrangente todas as cadeias produtivas que nos move. Temos nos empenhado incansavelmente nesse sentido. Com isso, testemunhamos mudanças profundas tanto nas empresas como em diversos setores produtivos da economia brasileira. Nossa presença local e digital, com base em um modelo de distribuição com alta capilaridade permite um atendimento focado nas necessidades de nossos clientes, baseado em um forte compromisso empreendedor, pioneiro e inovador, pautado por muita determinação em oferecer as melhores soluções para os negócios de milhares de empresas em todo o território nacional.

Definimos focar nossa atuação em 12 segmentos estratégicos da economia, visando aumentar a eficiência e a rentabilidade de nossos clientes, por meio da tecnologia. Essa estratégia nos permitiu incorporar as melhores competências ao nosso portfólio, tornar os nossos produtos mais especializados, além de integrar cada vez mais a cadeia produtiva de nossos clientes de ponta a ponta.

### O BRASIL QUE FAZ, FAZ COM A TOTVS [102-4, 102-6, 102-7]

- /// 9 anos consecutivos Top of Mind na categoria Tecnologia para Gestão de RH
- /// Mais de 9,7 milhões de pessoas têm seus salários processados todos os meses pela solução de RH da TOTVS, o que representa 30% das folhas de pagamento do Brasil
- /// Mais de 2 milhões de toneladas de aço são processadas todo ano no Brasil com ajuda das soluções TOTVS
- /// Mais de 1 milhão de toneladas de papel são produzidas todo ano no Brasil com auxílio das soluções TOTVS
- /// Mais de 103 milhões de toneladas de carga são movimentadas anualmente no Brasil, com apoio dos sistemas de logística da TOTVS
- /// Mais de 290 bilhões de reais são movimentados todo ano no varejo brasileiro por meio de soluções TOTVS
- /// Mais de 35 mil lojas de varejo no Brasil são gerenciadas por soluções TOTVS
- /// Mais de 5 milhões de alunos por ano no Brasil tem suas informações computadas por meio de soluções TOTVS
- /// Mais de 500 mil alunos são formados no Brasil anualmente por clientes TOTVS
- /// Mais de 1/3 das empresas listadas na bolsa de valores brasileira utilizam sistema TOTVS

## 2. SEÇÃO - CAPITAL MANUFATURADO

A Companhia estrutura suas equipes com profissionais especializados para cada um dos segmentos, que acompanham toda a jornada dos clientes e atendem as necessidades tanto dos nossos públicos diretos (B2B) quanto de seus consumidores finais (B2C). Estimamos que a receita anual agregada desses clientes representava, no final de 2019, cerca de 25% de todo Produto Interno Bruto (PIB) gerado no Brasil. Temos muito a fazer e a conquistar ainda.

Nosso ecossistema vai muito além do ERP, englobando as dimensões Gestão (ERP, RH e Verticais), Techfin (Crédito, Serviços e Pagamentos) e Business Performance (Marketing e Vendas). A estratégia de construção do ecossistema TOTVS, baseada nessas três dimensões de negócios diferenciados, em um setor de alto valor agregado, é um contínuo desafio e um movimento para a ampliação de *addressable market*, do *take rate* e da fidelização dos nossos clientes.



## 2. SEÇÃO - CAPITAL MANUFATURADO

### MANIFESTO TOTVS - Chegou a hora da produtividade

Às vezes, nos pegamos olhando pra trás e lembrando de quando lançamos nossos primeiros sistemas... Foi bem na época em que os microcomputadores chegaram às empresas brasileiras.

Fomos os primeiros desse mundo de "1s" e "0s" a abrir capital e ajudamos o Brasil a ser visto por investidores lá fora como muito mais do que carnaval, praia e futebol. Acompanhamos de perto a tecnologia deixar de ser algo chato e passar a ser algo desejado, que move o mundo.

A gente já era apaixonado pela tecnologia desde aquela época, mas ver a valorização dela em todos os cantos por pessoas de todas as idades, dá um orgulho enorme!

E quando alguém nos pergunta qual é o próximo passo, respondemos o seguinte: Queremos **entregar produtividade para empresas por meio da tecnologia**. Na prática, isso significa que queremos fazer com que as empresas vendam mais, tenham maior controle financeiro, sejam mais rentáveis e conquistem seus sonhos.

#### QUER MAIS EXEMPLOS? FAZEMOS NOSSOS CLIENTES:

- >>> Produzirem mais em menos tempo
- >>> Preverem cenários futuros e modificarem ações a partir disso
- >>> Aumentarem a margem operacional
- >>> Obterem ganhos de rentabilidade
- >>> Aumentarem a lucratividade dos seus negócios

Essa é a nossa razão de ser. É para isso que existimos. Somos aproximadamente 8 mil TOTVERS de diferentes nacionalidades, crenças e raças, espalhados por todo o mundo, apaixonados por desenvolver sistemas e plataformas que levem tudo isso para as empresas.

Nossos devs estão todos os dias, em meio a muito café e linhas de código, desenvolvendo aplicações inteligentes que facilitem a vida das empresas e façam com que elas tenham tudo na palma da mão, em poucos cliques e de qualquer lugar.

E para nós, que vivemos de tecnologia desde o nosso primeiro dia, sabemos que isso é só o começo.

**Vem com a gente!**

## 2. SEÇÃO - CAPITAL MANUFATURADO

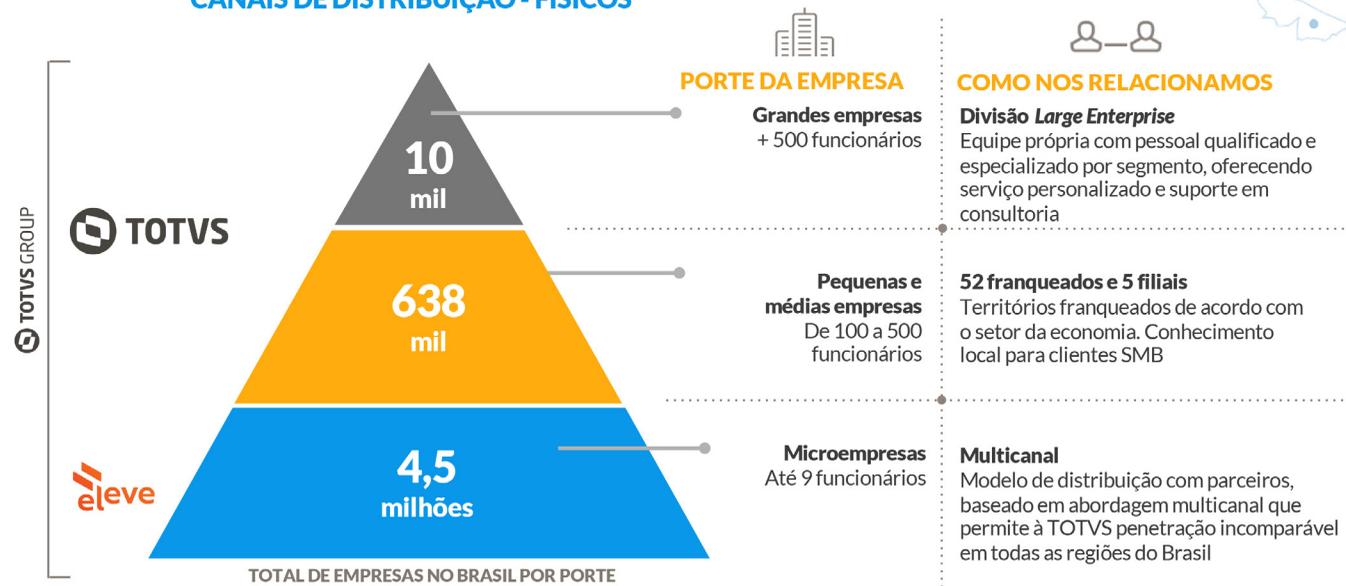
### CAPILARIDADE E ATENDIMENTO PERSONALIZADO PARA EMPRESAS DE TODOS OS PORTES

A TOTVS conta com um robusto modelo de distribuição de alta capilaridade, que conta com presença local – via filiais, franquias exclusivas e multicanais –, e ambiente digital por meio da TOTVS Store, que permite estabelecer um canal digital de interação com os seus clientes, viabilizando a contratação e aquisição direta de um ou mais produtos, integrados ou não, de maneira rápida e simplificada, em especial para aplicações em *cloud*.

Neste modelo, a Companhia oferece para cada cliente uma estrutura específica de atendimento e relacionamento, de acordo com o seu perfil e porte, o que lhe permite estar sempre presente e próxima no seu dia a dia.

### COMO NOS RELACIONAMOS COM OS CLIENTES

#### CANAIS DE DISTRIBUIÇÃO - FÍSICOS



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

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



## 2. SEÇÃO - CAPITAL MANUFATURADO

### PORTFÓLIO DE SOLUÇÕES [102-2, 103-1, 103-2, 103-3]

O portfólio de produtos e serviços da TOTVS abrange uma completa oferta horizontal, soluções de Gestão, entre elas ERP, RH, Verticais e Plataformas de Inovação; Techfin, com soluções de crédito, pagamentos e serviços, e Business Performance, incluindo CRM e Analytics. Amplas, diversas e flexíveis, essas soluções permitem atender as necessidades dos nossos clientes nos mais diversos segmentos de negócio. Disponibilizados em *cloud* ou *on-premises*, nossos produtos são escaláveis e modulares podendo ser facilmente configurados para permitir funcionalidades específicas de diferentes segmentos de negócio e tamanhos, com integração consistente, democratizando o acesso e uso de tecnologia para todos os clientes.

#### SOLUÇÕES DE GESTÃO

ERP  
RH  
Verticais  
Plataformas

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

#### TECHFIN

Crédito  
Pagamentos  
Serviços

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

#### BUSINESS PERFORMANCE

Marketing  
Vendas

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

Conheça mais detalhes das soluções oferecidas pela Companhia, acessando o item 7.2 do [Formulário de Referência](#).



X

### 3. SEÇÃO - CAPITAL HUMANO

#### PÚBLICO INTERNO

Capacitação e treinamento

Avaliação de desempenho

Diversidade e inclusão

Saúde, bem-estar e segurança

### 3. SEÇÃO - CAPITAL HUMANO

O capital humano abrange as competências, habilidades e experiências das pessoas e suas motivações para inovar, incluindo: alinhamento e apoio à estrutura de governança, ao gerenciamento de riscos e aos valores éticos; a capacidade de entender, desenvolver e implementar a estratégia de uma organização com lealdade e motivação para melhorar processos, bens e serviços; e a capacidade de liderar, gerenciar e colaborar.

A jornada bem-sucedida da TOTVS é possível graças à excelência e dedicação do nosso time, formado por profissionais apaixonados por tecnologia e inovação. Nossos colaboradores são constantemente estimulados a propor melhorias - seja nas relações e ambiente de trabalho, seja nos produtos e serviços e, por consequência, na oferta do melhor atendimento aos nossos clientes.

Essa entrega dos TOTVERS é fortemente ancorada pela Cultura #SOMOSTOTVERS, que reflete os princípios que definem a empresa: Gente, Cliente e Tecnologia, em uma gestão de pessoas que privilegia a diversidade, a ética, o desenvolvimento profissional e humano de nossas equipes.

A TOTVS valoriza gente boa que é boa gente. Juntos, fazemos a roda da Companhia girar, os países onde operamos crescerem e, assim, todos ganhamos. Somos curiosos, colaborativos, digitais e fanáticos por resultados. Temos atitude de dono, estilo próprio e somos inquietos.

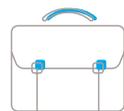
Como TOTVERS, antecipamos as necessidades dos nossos clientes. Entregamos qualidade de ponta a ponta, em soluções mais essenciais, mais simples e mais ágeis para os negócios. Somos presentes e próximos, em toda a jornada.

#### **PÚBLICO INTERNO** [102-7, 102-8, 103-1, 103-2, 103-3]

A TOTVS busca atrair profissionais de todos os gêneros, apaixonados por códigos, tecnologia, venda e por desenvolvimento de negócios; aqueles que conhecem com propriedade os 12 segmentos do mercado onde atuamos e trabalham para trazer inovação para cada um deles.



### 3. SEÇÃO - CAPITAL HUMANO



#### Profissão

Profissional apaixonado por códigos, tecnologia e por desenvolvimento de negócios. Conhece com propriedade 12 segmentos do mercado e trabalha para trazer inovação para cada um deles.



#### Crenças

Acredita no Brasil que FAZ e na capacidade da tecnologia simplificar o mundo dos negócios.



#### Desafios

Conscientizar os empresários e as empresas sobre a importância da jornada de digitalização dos negócios para que se mantenham relevantes no mercado.



#### Como

Gerando conhecimento e inovando todos os dias, mantendo parcerias ativas e um time especialista espalhado Brasil a fora, que é capaz de identificar como a tecnologia pode apoiar aquele cliente diante das especificidades do seu negócio e região.

Ser um TOTVER significa ir além do comum. É fazer da tecnologia e conhecimento o nosso DNA. Valorizar o nosso legado e o de nossos clientes para viver a cultura da inovação sem ter medo de errar. E, juntos, pensar em como a tecnologia pode impulsionar o novo. A TOTVS é feita por pessoas e para pessoas.

#### PERFIL [102-7, 102-8, 202-2, 103-1, 103-2, 103-3]

O Brasil concentra a maior parte do total de colaboradores em suas unidades operacionais, que incluem vários outros países, registrando em 2020 um aumento de 13,3% em relação a 2019, com destaque para a região sudeste do Brasil. Além disso, os TOTVERS estão alocados em outros países latinos, Europa e EUA, que são consideradas unidades operacionais no mercado internacional. [102-7]

#### Número total de colaboradores por país ou região [102-7]<sup>1</sup>

	2019	2020
Brasil	6.716	7.612
Demais países latinos	242	239
Estados Unidos da América	9	11
Europa	4	4
<b>Total</b>	<b>6.971</b>	<b>7.866</b>

<sup>1</sup> A variação do número de colaboradores ano contra ano deu-se, especificamente, pelas aquisições da Wealth Systems, Supplier e Consinco. Os totais acima não consideram estatutários, estagiários, aprendizes e conselheiros.

#### Total de colaboradores por gênero e tipo de trabalho [102-8]<sup>1</sup>

Contrato por tempo indeterminado	2019			2020		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
<b>Total (%)</b>	<b>66,3%</b>	<b>33,7%</b>	<b>6.971</b>	<b>66,3%</b>	<b>33,7%</b>	<b>7.866</b>

<sup>1</sup> Total de colaboradores considerando contrato por tempo indeterminado. Os totais acima não consideram estatutários, estagiários, aprendizes e conselheiros.

#### Número de colaboradores por tipo de emprego [102-8]<sup>1</sup>

	2019			2020		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Jornada integral	66,3%	33,7%	6.959	66,3%	33,7%	7.837
Meio-período	75,0%	25,0%	12	44,8%	55,2%	29
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>6.971</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>7.866</b>

<sup>1</sup> Total de colaboradores por contrato indeterminado. Os totais acima não consideram estatutários, estagiários, aprendizes e conselheiros.

### 3. SEÇÃO - CAPITAL HUMANO

A TOTVS tem como premissa a contratação de profissionais oriundos das comunidades adjacentes às suas operações (comunidades locais) quando possível, no entanto, não existe um procedimento formalizado que dê preferência para contratação de líderes para alta gestão oriundos das comunidades locais. [202-2]

#### Número de colaboradores por região [102-8]<sup>1</sup>

	2019			2020		
	Gênero		Representatividade por região	Gênero		Representatividade por região
	Homens	Mulheres		Homens	Mulheres	
Região Sul	65,0%	35,0%	21,5%	66,5%	33,5%	21,1%
Região Sudeste	66,6%	33,4%	70,3%	66,2%	33,8%	72,4%
Região Centro-Oeste	67,2%	32,8%	6,0%	67,4%	32,6%	4,5%
Região Nordeste	70,7%	29,3%	1,7%	69,1%	30,9%	1,6%
Região Norte	69,2%	30,8%	0,3%	65,0%	35,0%	0,2%
Mercado Internacional	65,5%	34,5%	-	66,6%	33,4%	-
<b>Total por gênero</b>	<b>66,3 %</b>	<b>33,7%</b>	<b>100%</b>	<b>66,3%</b>	<b>33,7%</b>	<b>100%</b>
<b>Total de colaboradores</b>	<b>6.716<sup>2</sup></b>			<b>7.612<sup>2</sup></b>		

<sup>1</sup> Total de colaboradores por contrato indeterminado. Os totais acima não consideram estatutários, estagiários, aprendizes e conselheiros.

<sup>2</sup> Não foram considerados os funcionários diretos das unidades do Mercado Internacional.

Em 2020 houve variação significativa do número de colaboradores em relação à 2019. Essa variação deu-se, especificamente, pelas aquisições da Wealth Systems, Supplier e Consinco. Nota-se que na região Sudeste do Brasil, onde existe a maior concentração de colaboradores, houve um crescimento maior do público feminino no quadro total, mesmo desconsiderando o efeito da absorção das adquiridas.

#### REMUNERAÇÃO E BENEFÍCIOS

[103-1, 103-2, 103-3, 202-1, 405-2]

A Política de Remuneração e Benefícios orienta os modelos de remuneração com vistas a atender aos objetivos estratégicos e à competitividade da Companhia entre seus *players*. A TOTVS busca desenvolver modelos de remuneração que sejam justos, competitivos e alinhados às práticas de mercado que potencializam a atração e retenção dos profissionais. [202-1]

Os salários pagos aos TOTVERS atendem ao Modelo de Remuneração e Benefícios que é composto por remuneração fixa, variável e benefícios, de acordo com a senioridade e as competências para cada nível de carreira. Existem diferenças salariais entre unidades, porém não há regras para diferenciar salários por indicadores de diversidade. [202-1]

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

Categoria funcional	2019	2020
Diretoria	-5%	-4%
Gerentes	-7%	-1%
Coordenadores	-9%	-11%
Especialistas	-7%	-7%
Analistas	-14%	-8%
Técnicos e assistentes	-9%	-8%

### 3. SEÇÃO - CAPITAL HUMANO

As variações demonstradas entre salários do público feminino e masculino ocorrem em função da distribuição da remuneração dentro da estrutura da TOTVS, pois a tabela salarial é única, não definida por gênero. Contudo, a proporção de diferença salarial entre gêneros apresentou melhora para quase todos os níveis de carreira. Destaque positivo para a base da pirâmide, principalmente, no público de analistas. [405-2]

A proporção do salário mais baixo e o salário mínimo local pago para homens e mulheres, foi de 22,82% e 14,55%, ou seja, R\$1.351 e R\$1.260 respectivamente. A referência salarial no Brasil em 2020 era de R\$1.045, alguns estados onde atuamos possuem um valor de salário mínimo regional. O menor salário pago pela Organização considera apenas funcionários com jornada acima de 180 horas. [202-1]

#### RELAÇÕES SINDICAIS E ACORDOS COLETIVOS

[102-40, 102-41, 102-43, 103-1, 103-2, 103-3]

No ano de 2020, em que muitas posições de trabalho no Brasil foram eliminadas e muitos profissionais tiveram redução de salário ou suspensão dos contratos de trabalho em função da Covid-19, a TOTVS manteve, integralmente, a força de trabalho da empresa, não aplicando medidas de redução salarial nem mesmo suspensão de contrato para seus empregados, garantindo assim a tranquilidade dos colaboradores e reforçando o compromisso da TOTVS com o desenvolvimento econômico regional. Paralelamente, 1.248 vagas foram preenchidas, 19% delas via recrutamento interno.

#### 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



Além disso, nas unidades da TOTVS CRM (Cascavel) e Caxias do Sul (Rio Grande do Sul) a empresa reduziu a jornada de trabalho semanal dos empregados garantindo a manutenção do salário anteriormente praticado (sem redução). Nesse sentido, a maioria das unidades da TOTVS estão equalizadas com jornada de trabalho semanal entre 40 e 42 horas, sendo que, por definição da legislação a jornada poderia atingir 44 horas semanais.

Com relação aos acordos coletivos, 100% dos TOTVERS estão cobertos, atendendo aos requisitos legais do Brasil. A TOTVS negocia, atualmente, com 13 entidades sindicais de acordo com a atividade fim de cada unidade de negócio. As negociações sindicais são conduzidas pela entidades patronais (entidades que representam as empresas) e pelos sindicatos laborais (entidades que representam os empregados) e a TOTVS, que participa das mesas de negociações dos principais sindicatos (atualmente são 7 - São Paulo, Goiânia, Belo Horizonte, Recife, Rio de Janeiro, Joinville e Rio Grande do Sul) buscando sensibilizar o grupo para que as decisões de interesse coletivo sejam priorizadas. [102-41]

Registramos avanços em termos de gestão de pessoas, seguimos nos empenhando por melhorias constantes, e reconhecemos que temos desafios pela frente.

#### RECONHECIMENTO [102-35, 102-36, 102-37, 103-1, 103-2, 103-3]

As práticas de remuneração da TOTVS contemplam o desenho e oferecem uma série de instrumentos para a competitividade do negócio. Entre essas práticas, destacam-se a Participação nos Lucros e Resultados (PLR), que reconhece os esforços e resultados que os colaboradores dedicam à Companhia. Além do Plano de Incentivo a Longo Prazo (ILP) que, por sua vez, é também uma estratégia de retenção e tem como objetivo aumentar o alinhamento dos interesses dos TOTVERS com a Companhia, ampliando o senso de propriedade e comprometimento por meio do conceito de investimento e risco. O programa é dividido em três modalidades e consiste na distribuição de ações da TOTVS aos seus contemplados. As indicações dos TOTVERS são analisadas pelo Comitê de Gente e aprovadas pelo Conselho de Administração. [102-35, 102-36, 102-37]



### 3. SEÇÃO - CAPITAL HUMANO

#### PLANO DE INCENTIVOS A LONGO PRAZO (ILP) [102-35]

##### ILP SÓCIOS

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

##### ILP EXECUTIVOS

- > contempla o CEO, VPs, diretores e gerentes executivos
- > parte integrante da remuneração executiva da TOTVS (e na comparação de mercado)
- > instrumento de engajamento e retenção de longo prazo
- > geração de valor de longo prazo e legados consistentes para acionistas

##### ILP DESTAQUES DO ANO

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



### 3. SEÇÃO - CAPITAL HUMANO

#### MODELOS DE REMUNERAÇÃO: PROPULSORES DE ATRATIVIDADE E RESULTADO [102-35, 102-36, 102-37, 103-1, 103-2, 103-3]

Modelos de Remuneração	Objetivos e métricas
Remuneração variável comercial e de serviços	Metas quantitativas individuais mensais e trimestrais Estímulo à superação dos desafios de vendas e de entrega Empilhamento líquido recorrente: adição de ARR - Churn, com foco maior no recorrente SaaS
Incentivo de Curto Prazo - PLR e bônus	Modelo semestral com recuperação anual Nível empresa: gatilho em Ebitda + crescimento de Receita Recorrente 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	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%)

Já a política de Relações Humanas e Remuneração, revisada e divulgada em 2020, tem por objetivo estabelecer diretrizes e responsabilidades a serem observadas no processo de gestão de pessoas da TOTVS, em todas as etapas do seu Ciclo de Gestão de Gente: Atração, Desenvolvimento e Engajamento, com alinhamentos aos atributos de Cultura (#SOMOSTOTVERS) e observando o conceito de meritocracia (ARCO - Atitude, Resultado e Consequência).

#### DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES [103-1, 103-2, 103-3, 405-1, 405-2]

A diversidade de cada TOTVER é respeitada e valorizada, por isso são realizadas ações visando a inclusão e a equidade de grupos minorizados. Nesse sentido, a TOTVS não tolera atos discriminatórios, seja em decorrência de raça, cultura, idade, religião, gênero, orientação sexual, identidade de gênero, condição física ou de qualquer outra natureza.

Em 2020, o indicador que mede a variação dos colaboradores por gênero e por cargo teve uma variação média de 0,13% em relação a 2019. Ainda, em 2020 o público feminino apresentou crescimento de 14% contra 7% em relação aos homens.

#### Colaboradores por cargo e gênero em % [405-1]<sup>12</sup>

	2019			2020		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Diretores e gerentes executivos	74%	26%	99	76%	24%	126
Gerentes	68%	32%	232	67%	33%	267
Coordenadores	67%	33%	436	63%	37%	442
Especialistas	77%	23%	766	77%	23%	939
Analistas	66%	34%	4.614	66%	34%	5.270
Técnicos e assistentes	55%	45%	824	55%	45%	822
% por gênero	66%	34%	100%	66%	34%	100%
<b>Total de colaboradores</b>	<b>4.622</b>	<b>2.349</b>	<b>6.971</b>	<b>5.219</b>	<b>2.647</b>	<b>7.866</b>

<sup>1</sup> Os totais acima não consideram estatutários, estagiários, aprendizes e conselheiros. <sup>2</sup> Para o total de funcionários ativos foram considerados todos os funcionários diretos das unidades Brasil e Mercado Internacional.

### 3. SEÇÃO - CAPITAL HUMANO

#### Total de homens por cargo [405-1]

	2019	2020	Varição (%)
Diretores e gerentes executivos	73	96	0,33
Gerentes	158	179	0,13
Coordenadores	291	280	-0,04
Especialistas	592	721	0,21
Analistas	3.056	3.492	0,14
Técnicos e assistentes	452	451	0,00
<b>Total</b>	<b>4.622</b>	<b>5.219</b>	<b>0,13</b>

<sup>1</sup> O total acima não considera estatutários, estagiários, aprendizes e conselheiros.

<sup>2</sup> Para o total de funcionários ativos foram considerados todos os funcionários diretos das unidades Brasil e Mercado Internacional.

#### Total de mulheres por cargo [405-1]

	2019	2020	Varição (%)
Diretores e gerentes executivos	26	30	0,15
Gerentes	74	88	0,19
Coordenadores	145	162	0,12
Especialistas	174	218	0,25
Analistas	1.558	1.778	0,14
Técnicos e assistentes	372	371	0,00
<b>Total</b>	<b>2.349</b>	<b>2.647</b>	<b>0,13</b>

<sup>1</sup> O total acima não considera estatutários, estagiários, aprendizes e conselheiros.

<sup>2</sup> Para o total de funcionários ativos foram considerados todos os funcionários diretos das unidades Brasil e Mercado Internacional.

#### Raça e etnia dos colaboradores por gênero e cargo (%) [405-1]<sup>12</sup>

	2019		2020	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
<b>Diretores e gerentes executivos</b>	<b>73,7%</b>	<b>26,3%</b>	<b>76,2%</b>	<b>23,8%</b>
Branca	62,6%	25,3%	58,7%	19,8%
Preta	1,0%	-	0,9%	-
Parda	5,1%	-	4,8%	-
Amarela	1,0%	-	-	-
Indígena	-	-	-	-
Não informada	4,0%	1,0%	11,9%	3,9%
<b>Gerentes</b>	<b>68,1%</b>	<b>31,9%</b>	<b>67,0%</b>	<b>33,0%</b>
Branca	51,7%	28,4%	51,3%	25,8%
Preta	0,9%	-	0,4%	-
Parda	10,3%	2,2%	9,4%	2,6%
Amarela	1,7%	-	1,1%	-
Indígena	0,0%	0,4%	-	0,7%
Não informada	3,4%	0,9%	4,9%	3,7%
<b>Coordenadores</b>	<b>66,7%</b>	<b>33,3%</b>	<b>63,3%</b>	<b>36,7%</b>
Branca	52,5%	27,5%	48,4%	28,7%
Preta	1,6%	0,5%	1,4%	0,9%
Parda	8,5%	3,4%	8,4%	3,6%
Amarela	0,7%	-	0,2%	-
Indígena	0,2%	-	-	-
Não informada	3,2%	1,8%	5,0%	3,4%

<sup>1</sup> Os totais acima não consideram estatutários, estagiários, aprendizes e conselheiros.

<sup>2</sup> Para o total de funcionários ativos foram considerados todos os funcionários diretos das unidades Brasil e Mercado Internacional.

	2019		2020	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
<b>Especialistas</b>	<b>77,3%</b>	<b>22,7%</b>	<b>76,8%</b>	<b>23,2%</b>
Branca	56,7%	18,3%	56,7%	19,2%
Preta	1,8%	0,8%	1,6%	0,6%
Parda	14,9%	2,5%	14,7%	2,8%
Amarela	1,2%	0,1%	0,9%	0,3%
Indígena	0,1%	-	0,2%	-
Não informada	2,6%	1,0%	2,7%	0,3%
<b>Analistas</b>	<b>66,2%</b>	<b>33,8%</b>	<b>66,2%</b>	<b>33,8%</b>
Branca	44,4%	24,4%	44,8%	23,3%
Preta	2,8%	1,1%	3,0%	1,2%
Parda	15,4%	6,4%	14,2%	6,1%
Amarela	0,6%	0,5%	0,6%	0,4%
Indígena	0,2%	0,2%	0,1%	0,1%
Não informada	2,9%	1,3%	3,5%	2,7%
<b>Técnicos e Assistentes</b>	<b>54,9%</b>	<b>45,1%</b>	<b>54,9%</b>	<b>45,1%</b>
Branca	34,7%	44,8%	36,3%	27,6%
Preta	3,4%	2,8%	2,9%	2,7%
Parda	15,7%	12,0%	13,7%	10,9%
Amarela	0,4%	0,2%	0,4%	0,5%
Indígena	-	0,4%	-	0,4%
Não informada	0,7%	1,6%	1,6%	3,0%
<b>Total de colaboradores</b>	<b>66%</b>	<b>34%</b>	<b>66%</b>	<b>34%</b>

### 3. SEÇÃO - CAPITAL HUMANO

Proporção de colaboradores com deficiência por cargo [405-1] <sup>12</sup>

	2019			2020		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Diretores e gerentes executivos	1,0%	-	1,0%	0,8%	-	0,8%
Gerentes	-	0,4%	0,4%	-	0,4%	0,4%
Coordenadores	-	0,2%	0,2%	-	0,2%	0,2%
Especialistas	0,8%	0,5%	1,3%	0,9%	0,4%	1,3%
Analistas	1,2%	0,3%	1,5%	1,2%	0,4%	1,6%
Técnicos e assistentes	13,2%	10,4%	23,7%	13,1%	10,6%	23,7%
% por gênero	2,5%	1,5%	4,0%	2,3%	1,5%	3,8%
<b>Total de colaboradores</b>	<b>6.971</b>			<b>7.866</b>		

<sup>1</sup> Os totais acima não consideram estatutários, estagiários, aprendizes e conselheiros. <sup>2</sup> Para o total de funcionários ativos foram considerados todos os funcionários diretos das unidades Brasil e Mercado Internacional. Para o cálculo dos percentuais, foram considerados os totais de colaboradores Brasil 6.971 para 2019 e 7.864 para 2020, respectivamente.

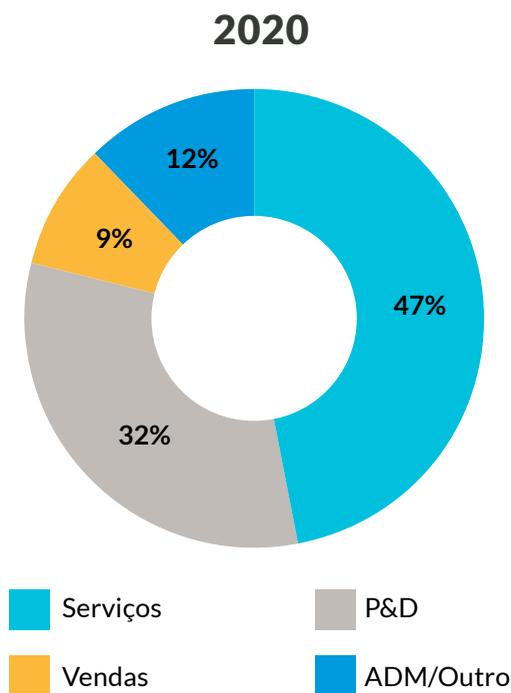
Colaboradores por faixa etária e gênero [405-1] <sup>12</sup>	2019			2020		
	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos
<b>Diretores e Gerentes Executivos</b>	<b>1,01%</b>	<b>86,87%</b>	<b>12,12%</b>	<b>-</b>	<b>85,83%</b>	<b>14,17%</b>
Homem	-	84,93%	15,07%	-	85,57%	14,43%
Mulher	3,85%	92,31%	3,85%	-	86,67%	13,33%
<b>Gerentes</b>	<b>5,17%</b>	<b>86,64%</b>	<b>8,19%</b>	<b>3,00%</b>	<b>87,64%</b>	<b>9,36%</b>
Homem	6,33%	83,54%	10,13%	2,79%	86,03%	11,17%
Mulher	2,70%	93,24%	4,05%	3,41%	90,91%	5,68%
<b>Coordenadores</b>	<b>5,05%</b>	<b>88,76%</b>	<b>6,19%</b>	<b>3,17%</b>	<b>90,27%</b>	<b>6,56%</b>
Homem	5,50%	89,00%	5,50%	3,57%	91,43%	5,00%
Mulher	4,14%	88,28%	7,59%	2,47%	88,27%	9,26%
<b>Especialistas</b>	<b>4,05%</b>	<b>80,16%</b>	<b>15,80%</b>	<b>2,57%</b>	<b>81,93%</b>	<b>15,51%</b>
Homem	4,22%	79,39%	16,39%	2,65%	82,29%	15,06%
Mulher	3,45%	82,76%	13,79%	2,29%	80,73%	16,97%
<b>Analistas</b>	<b>28,76%</b>	<b>66,84%</b>	<b>4,40%</b>	<b>28,76%</b>	<b>66,89%</b>	<b>4,34%</b>
Homem	30,04%	65,45%	4,52%	30,36%	65,18%	4,47%
Mulher	26,25%	69,58%	4,17%	25,63%	70,26%	4,10%
<b>Técnicos e Assistentes</b>	<b>68,08%</b>	<b>30,22%</b>	<b>1,70%</b>	<b>64,96%</b>	<b>32,85%</b>	<b>2,19%</b>
Homem	71,02%	26,77%	2,21%	66,74%	30,60%	2,66%
Mulher	64,52%	34,41%	1,08%	62,80%	35,58%	1,62%
<b>Colaboradores por faixa etária (%)</b>	<b>28,03%</b>	<b>66,29%</b>	<b>5,68%</b>	<b>26,65%</b>	<b>67,45%</b>	<b>5,90%</b>
<b>Total de colaboradores</b>	<b>6.971</b>			<b>7.866</b>		

<sup>1</sup> Os totais acima não consideram estatutários, estagiários, aprendizes e conselheiros. <sup>2</sup> Para o total de funcionários ativos foram considerados todos os funcionários diretos das Unidades Brasil e Mercado Internacional.



### 3. SEÇÃO - CAPITAL HUMANO

Colaboradores por atividades desempenhadas (%) [405-1]



1. Para a compilação deste indicador foram considerados todos os funcionários diretos das unidades Brasil e Mercado Internacional.

#### ROTATIVIDADE [401-1]

Em 2020, o cenário da pandemia exigiu adaptações nas formas de trabalho, exigindo flexibilidade nesse novo presente. Pensando nisso, a TOTVS adotou o modelo remoto de trabalho, a fim de propiciar foco em qualidade de vida, fora do escritório, e ressignificar a experiência do TOTVER em suas atividades laborais.

#### Dados relevantes:

- /// **Retenção de talentos:** 94,4% de retenção de talentos em 2020 versus 89,5% em 2019;
- /// **Desligamentos:** Redução de 24,6 p.p. em relação a 2019 e 2,7 p.p. abaixo do mercado *high tech*;
- /// **Contratações:** 1.248 vagas preenchidas em 2020, sendo 19% via recrutamento interno; e
- /// **Ownership:** 479 TOTVERS contemplados com ações da TOTVS, por meio do Plano de Incentivo de Longo Prazo, com retenção de 95% deste público. [401-1]

#### Rotatividade por gênero [401-1]<sup>1</sup>

Taxa de rotatividade	2019	2020
Masculino	13,85%	11,50%
Feminino	6,99%	5,04%
<b>Total</b>	<b>20,84%</b>	<b>16,54%</b>

<sup>1</sup> Os totais acima não consideram estatutários, estagiários, aprendizes e conselheiros.

#### Rotatividade por faixa etária [401-1]<sup>1</sup>

Taxa de rotatividade	2019	2020
Abaixo de 30 anos	8,93%	6,06%
Entre 31 e 50 anos	10,95%	9,64%
Acima de 50 anos	0,95%	0,85%

<sup>1</sup> Os percentuais não consideram estatutários, estagiários, aprendizes e conselheiros.

#### Contratações e rotatividade por região [401-1]<sup>1</sup>

Taxa de rotatividade	2019	2020
Região Sul	3,40%	3,12%
Região Sudeste	15,24%	12,00%
Região Centro-Oeste	0,95%	0,62%
Região Nordeste	0,33%	0,19%
Região Norte	0,26%	0,11%
Mercado internacional	0,66%	0,50%

1. Os totais acima não consideram estatutários, estagiários, aprendizes e conselheiros.

Parte da queda na taxa de rotatividade ano contra ano é explicada pela desaceleração de contratações e demissões no período mais crítico de pandemia (março a julho de 2020), em que o mercado de *high tech* retraiu como um todo. Porém, segundo projeções ajustadas, descontando efeitos da pandemia, a TOTVS ainda assim, fica com taxas menores que a média das empresas do setor, reforçando o trabalho realizado pelas áreas de RH e Negócios na estratégia de retenção e redução de saída principalmente de talentos. [401-1]

### 3. SEÇÃO - CAPITAL HUMANO

#### RETENÇÃO E FORMAÇÃO CONTINUADA DE TALENTOS [401-1, 404-2]

A manutenção de talentos em uma companhia desenvolvedora de software nos remete, inevitavelmente, ao desafio da formação e do desenvolvimento profissional. Importante lembrar também que a alta rotatividade (*turnover*) no setor é resultado do intenso dinamismo das atividades e projetos neste segmento, aliada à baixa disponibilidade de profissionais em relação à demanda do mercado. Por conta disso, somos comprometidos com o desenvolvimento de carreira e, para isso, praticamos e estimulamos constantemente o aprimoramento de habilidades, a identificação de excelências, o relacionamento e o recrutamento diverso.

Em um ano atípico, de pandemia, em que praticamos 100% de trabalho remoto em nossas unidades, efetuamos a contratação de 1.248 pessoas. Registramos um índice de *turnover* de 16,54%, 430 pontos-base menor se comparado ao ano anterior (20,84%). A mobilidade interna também é um mecanismo importante de retenção desses talentos. Cerca de 19% das vagas oferecidas em 2020 foram preenchidas internamente. [401-1, 404-2]

#### 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



#### AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO, CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO [103-1, 103-2, 103-3 404-1, 404-2]

A capacitação e os treinamentos on-line atingiram números expressivos. Somamos aproximadamente 190 mil horas, beneficiando 8.041 TOTVERS distintos, e disponibilizamos mais de 5 mil temas de aprendizagem. Pautados pela colaboração e aprendizados constantes, seguimos investindo na Universidade TOTVS em Rede, motivados por nosso DNA de conhecimento e tecnologia, por meio de uma plataforma com vídeos autorais compartilhados pelos próprios TOTVERS. Além disso, fazemos ativação da marca no LinkedIn, uma plataforma de relacionamento profissional, além de impulsionarmos nossa participação em eventos *techs*, *lives* sobre carreiras na Companhia, entre outros encontros com profissionais do setor. [404-1]

#### UNIVERSIDADE TOTVS EM REDE [404-1, 404-2]

Uma plataforma colaborativa, onde o TOTVER aprende, ensina e potencializa seu desenvolvimento profissional pautado pelo binômio tecnologia e conhecimento, que são nosso DNA. Com espírito colaborativo, os TOTVERS também podem ser professores, o que promove o compartilhamento, a inovação e a evolução constante de todos.

Seguimos desenvolvendo a Universidade TOTVS, que evoluiu para o modelo em rede, com a disseminação de mais de 5 mil conteúdos, disponibilização de mais de 30 mil vagas de treinamento on-line gratuitos, 190 mil horas de cursos on-line gratuitos realizados em 2020, contribuindo com a formação dos TOTVERS, do mercado e dos nossos clientes, o que reforça o forte



engajamento e conexão do nosso ecossistema com a nossa marca empregadora. Os conteúdos vão desde temas relacionados a *soft skills* até assuntos mais técnicos de áreas como UX, tecnologia, programação, vendas e muito mais. No total, foram mais de 8.041 TOTVERS capacitados. Sem dúvida, somos a maior sociedade de tecnologia em rede colaborativa.

#### TREINAMENTOS [103-1, 103-2, 103-3, 404-1]

A média de horas por colaborador em 2020 foi de 23,5. Por sua vez, a média de horas entre homens e mulheres foi de 24,6 e 18,3 totalizando 138,5 mil e 50,8 mil horas, respectivamente. O total de horas considera capacitações, treinamentos internos e de conteúdos realizados na plataforma on-line.

### 3. SEÇÃO - CAPITAL HUMANO

Média de horas de capacitação por ano, por empregado e gênero<sup>12</sup> (404-1)

Ano	2018		2019		2020 <sup>3</sup>	
Gênero	Total de horas	Horas por colaborador	Total de horas	Horas por colaborador	Total de horas	Horas por colaborador
Homens	64.836	20,9	108.487	19,2	138.505	24,6
Mulheres	29.071	16,2	49.151	16,8	50.863	18,3
<b>Total</b>	<b>93.907</b>	<b>19,2</b>	<b>157.638</b>	<b>18,4</b>	<b>189.368</b>	<b>23,5</b>

<sup>1</sup> Não são considerados terceiros para a coleta deste indicador. <sup>2</sup> Foram consideradas todas as unidades próprias e adquiridas até dez/2020.

Houve um aumento de aproximadamente 20% no total de horas por colaborador em relação a 2019 devido aos novos conteúdos disponíveis na plataforma on-line, como vídeos, trilhas e podcasts.



Média de horas de capacitação por ano, por empregado e categoria funcional em 2020 (404-1)

Categoria Funcional		Horas	Horas por colaborador
Diretores e gerentes executivos	<b>Total</b>	<b>666</b>	<b>6,1</b>
	Homens	498	5,9
	Mulheres	168	6,7
Gerentes	<b>Total</b>	<b>3.166</b>	<b>13,5</b>
	Homens	1.867	11,8
	Mulheres	1.299	17,0
Coordenadores	<b>Total</b>	<b>15.917</b>	<b>27,1</b>
	Homens	12.064	33,1
	Mulheres	3.853	17,2
Especialistas	<b>Total</b>	<b>22.083</b>	<b>22,2</b>
	Homens	18.474	24,1
	Mulheres	3.609	15,7
Analistas	<b>Total</b>	<b>125.084</b>	<b>22,9</b>
	Homens	92.694	25,2
	Mulheres	32.390	18,3
Técnicos e assistentes	<b>Total</b>	<b>21.143</b>	<b>21,3</b>
	Homens	11.718	21,3
	Mulheres	9.425	21,2
Aprendiz e estagiários	<b>Total</b>	<b>1.309</b>	<b>27,8</b>
	Homens	1.190	39,6
	Mulheres	119	7
<b>TOTAL<sup>3</sup></b>		<b>189.368</b>	<b>19,31</b>

<sup>1</sup> Não são considerados terceiros para a coleta deste indicador. <sup>2</sup> O total de totvers capacitados mensalmente é controlado por meio da plataforma on-line de treinamentos, com extração mensal de relatórios e acompanhamento de horas treinadas e quantidade de cursos concluídos. Neste número, consideramos TOTVERS ativos e inativos naquele ano. Para subsídio, consideramos o valor total investido no ano, e a quantidade de bolsas aprovadas / TOTVERS contemplados no ano. <sup>3</sup> Foram consideradas todas as unidades próprias e adquiridas até dez/2020. [103]

### 3. SEÇÃO - CAPITAL HUMANO

#### INVESTIMENTOS EM CURSOS [404-2]

Os investimentos realizados em capacitações consideram bolsas concedidas para cursos de graduação, pós-graduação/mba, mestrado, doutorado e idiomas, além de ações de capacitações formais e informais com o intuito de aperfeiçoar as competências dos TOTVERS.

Em 2020, por conta do cenário de pandemia, tivemos redução no valor investido em capacitação / subsídio, mas aumentamos a oferta de conteúdos na Universidade em Rede, novo modelo adotado pela Universidade TOTVS em 2020. Nesse formato, os próprios TOTVERS produzem conteúdos (em vídeos ou mídias), e compartilham na plataforma, para que qualquer TOTVER tenha acesso e possa se capacitar. Esse modelo se consolida em 2021 e traz ainda mais conteúdos e novidades neste ano.

#### Valor investido (R\$ milhões) [404-2]

	2018	2019	2020 <sup>2</sup>
Capacitações	R\$4,771	R\$4,090	R\$2,815
Bolsas concedidas <sup>1</sup>	R\$1,131	R\$1,061	R\$722

<sup>1</sup> São consideradas bolsas de graduação, idioma, imersão, pós-graduação, mba, mestrado e doutorado. <sup>2</sup> Para coleta deste indicador, foram consideradas todas as unidades próprias e adquiridas até dez/2020.

#### AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO [404-3]

A TOTVS avalia anualmente o desempenho dos seus colaboradores com o objetivo de desenvolver competências individuais e de equipes que estejam alinhadas às expectativas da Companhia. Tais avaliações permitem a TOTVS avaliar o potencial do seu capital humano nos curto, médio e longo prazos. Além disso, os resultados apurados indicam quais pessoas necessitam de suporte e capacitação, e potenciais profissionais à promoção. Em contrapartida, o colaborador tem a possibilidade de se autoavaliar identificando seus pontos fortes e fracos, autocrítica e melhoria no seu desempenho. O indicador sobre avaliação de desempenho e desenvolvimento de carreira é gerido pela equipe de Performance da TOTVS, responsável pelo desenvolvimento organizacional e está ligado à área de gente da Companhia. Essa é uma métrica que serve de instrumento para que a TOTVS possa planejar os programas de capacitação e de desenvolvimento organizacional, incentivar a construção do plano de desenvolvimento individual dos colaboradores, programas de reconhecimento, entre outros.

#### CICLO DE AVALIAÇÃO DE PERFORMANCE [404-3]

O ciclo de avaliação de *performance* é um processo contínuo e transparente, que promove a meritocracia, por meio do reconhecimento de comportamentos e entregas diferenciados. Utiliza como base o conceito de ARCO - Atitude, Resultado e Consequência (ver figura abaixo), em todas as etapas do ciclo, que busca subsidiar a prática de gestão por meritocracia, que visa avaliar, recompensar e celebrar entregas diferenciadas. O ciclo de meritocracia segue calendário e etapas formais de *feedback* e norteia a construção do plano de desenvolvimento individual, validação de sucessores e a contratação de metas semestrais alinhadas à estratégia da Companhia.



Figura: Ciclo de Gestão de Gente - ARCO



Figura: Calendário do Ciclo de Meritocracia

### 3. SEÇÃO - CAPITAL HUMANO

A gestão por meritocracia é materializada em programa de desenvolvimento, programas de reconhecimento, ações salariais, promoções, observação e suporte para recuperação de *performance*, bem como estratégia de saída.

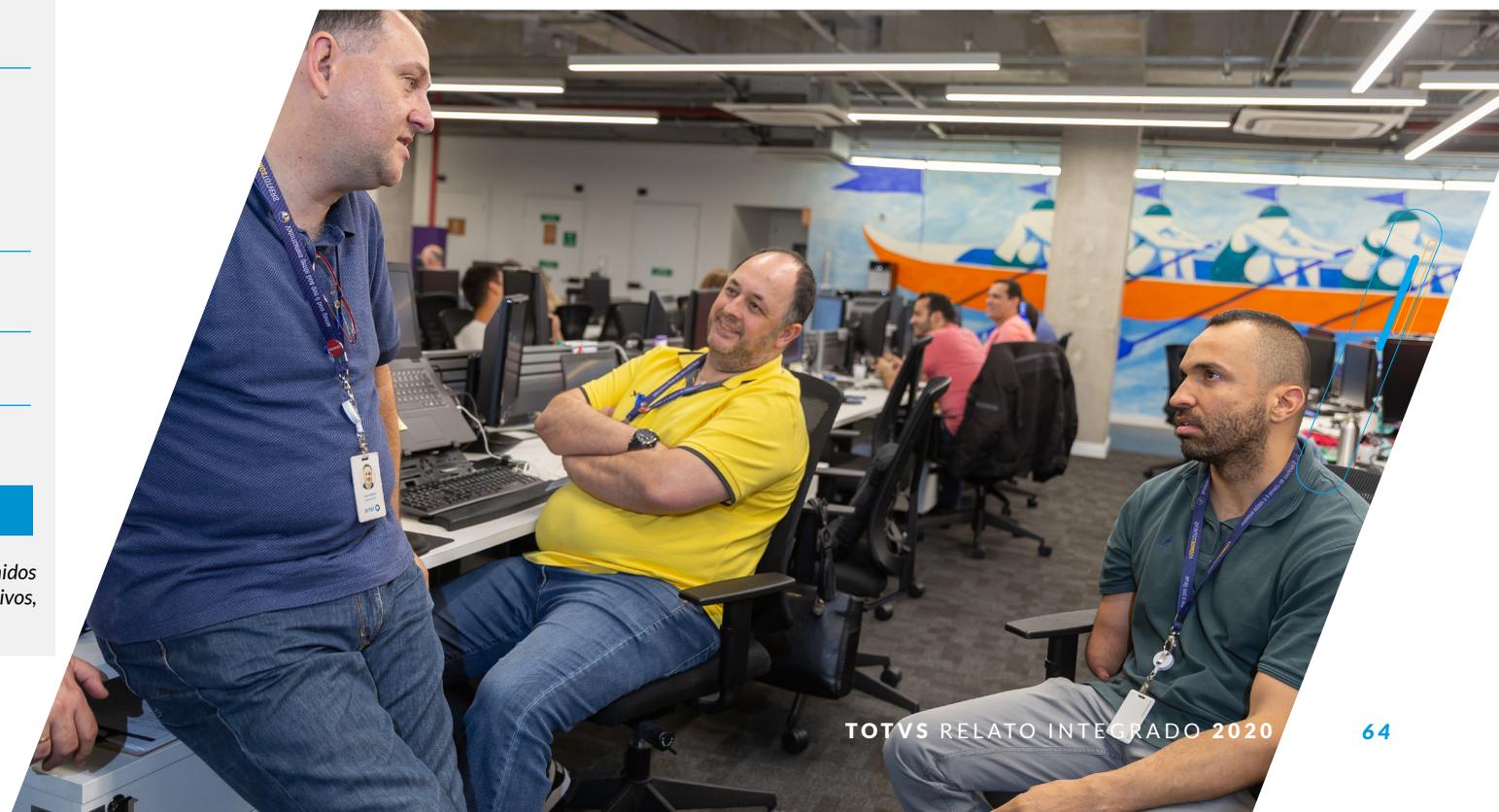
A avaliação de *performance* é um processo contínuo de identificação e desenvolvimento da *performance* dos TOTVERS. É realizada anualmente por meio da metodologia 9Box (Matriz Nine Box), utilizada para demonstrar a relação entre os resultados alcançados, o potencial e as competências do indivíduo. Em um plano cartesiano, é colocado o resultado e a aderência às competências humanas, alinhada ao potencial, compondo a avaliação de *performance*. Essa ação promove a meritocracia e o desenvolvimento das equipes, por meio de diálogos de *feedbacks* e também viabiliza o desenho de sucessão.

Em 2020, a TOTVS avaliou 90% do total de 7.866 colaboradores. Desse percentual de TOTVERS avaliados, tivemos o engajamento de 90% dos homens e de 89% das mulheres. Vale lembrar que o processo de avaliação prevê que o próprio colaborador também tem de se avaliar, inclusive para ser elegível a ações salariais.

**Percentual do total de empregados que recebeu análise de desempenho e desenvolvimento de carreira (%)** [404-3]

	2019		2020	
	Homem	Mulher	Homem	Mulher
Total de colaboradores	5.892	3.065	5.216	2.648
Número de colaboradores submetidos à análise de desempenho e desenvolvimento de carreira	7.866	2.561	4.724	2.372
% por gênero	83%	84%	91%	90%
% cargos de liderança	85%	89%	93%	91%
% outros cargos	82%	83%	90%	89%
<b>% Total</b>	<b>83%</b>		<b>90%</b>	

<sup>1</sup> Os dados consolidados para os anos 2019 e 2020 consideram todas as unidades no Brasil, Argentina, Colômbia, México e Estados Unidos e não inclui franquias. <sup>2</sup> Para a categoria funcional "liderança", são considerados analistas-líderes, coordenadores, gerentes, gerentes executivos, diretores, vice-presidentes. E para "não líderes" são considerados aprendizes, estagiários, assistentes, técnicos, analistas e especialistas.



### 3. SEÇÃO - CAPITAL HUMANO



## SOMOS TOTVERS COM ORGULHO

Mesmo em um contexto de pandemia, que, desde fevereiro de 2020, provocou a eliminação de muitas posições de trabalho, redução salarial ou, ainda, a suspensão dos contratos de trabalho no mundo corporativo, a TOTVS manteve, a força de trabalho da empresa, sem aplicar nenhuma redução salarial, nem mesmo suspensão de contratos de trabalho para seus empregados por conta da pandemia. Essa ação, alinhada ao nosso princípio de cultura “Valorizamos Gente Boa que é Boa Gente”, garante a tranquilidade dos colaboradores e reforça o compromisso da Companhia com o desenvolvimento econômico regional.

Desde sempre, a TOTVS é feita de e por gente, no melhor sentido. Contabilizamos, hoje, 7,8 mil TOTVERS de 27 nacionalidades, alocados em sete países diferentes. Desse total, 250 encontram-se fora do Brasil, nosso público interno tem crescido junto com o processo de expansão da Companhia.

Esse crescimento não é apenas referente à contratação de pessoas - foram 1.248 vagas preenchidas ao longo de 2020 -, mas também ao eNPS (sigla em inglês para Employee Net Promoter Score), uma métrica e ferramenta nascida no Marketing, adaptada e incorporada pelo RH para medir o nível de satisfação dos funcionários, que atesta o quão eles se sentem engajados para recomendar a empresa para lugares e pessoas em seu círculo pessoal, social e profissional. Subimos 30 pontos no eNPS em relação a 2019, o que reflete a força da nossa marca empregadora e o alto grau de engajamento dos nossos TOTVERS com a marca.

Entre os desafios de gestão de pessoas, destacamos o avanço no índice de retenção de talentos, 94,4% ante os 89,5% verificados em 2019.

Em termos de *attrition*, quando contrastamos a soma dos desligamentos totais à média dos ativos, registramos na Companhia a redução de 24,6 pontos percentuais (pp.) em relação a 2019, e 2,7 p.p abaixo do mercado *high tech*.

Vale destacar ainda que 479 TOTVERS foram contemplados com ações da Companhia por meio do Plano de Incentivo de Longo Prazo, com retenção de 95% deste grupo em nossos quadros.

### 3. SEÇÃO - CAPITAL HUMANO

#### Diversidade e Inclusão [103-1, 103-2, 103-3, 202-2]

A palavra TOTVS tem origem no latim e significa TUDO, TODOS, TOTALIDADE. Assim é a TOTVS. Ser uma empresa de todas as pessoas significa, para nós, estar aberta à diversidade, em todas as suas formas, valorizando pessoas que, dia a dia, criam e recriam caminhos de sucesso a partir de suas histórias e percepções de mundo.

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. Esse programa foi oficialmente lançado em março de 2020, após a realização de uma pesquisa com nosso público interno. Participaram dessa pesquisa, em caráter confidencial e voluntário, 57% dos TOTVERS participaram dessa pesquisa, em caráter confidencial e voluntário, dos quais 90% afirmaram acreditar que é muito importante a TOTVS ter ações direcionadas para esse tema.



90%

acreditam que é muito importante a TOTVS trabalhar o tema diversidade e inclusão

57%

dos TOTVERS participaram

78%

disseram que ter ações de diversidade e inclusão na empresa aumenta seu orgulho em trabalhar na TOTVS

#### #ELASNATOTVS

Pensada para fortalecer o pilar de Gênero, as *lives* contaram com bate-papos sobre empoderamento feminino, tendo como contexto três categorias:

##### Mês Mulheres que FAZEM, com palestra sobre:

- Vieses Inconscientes em Questões de Gênero

##### Mês Mulheres que se CUIDAM, com palestras sobre:

- Mulheres e saúde mental em tempos de pandemia
- Autoconfiança para liderar o mundo
- Os desafios do *home office* e as múltiplas jornadas

##### Mês Mulheres que TRANSFORMAM, com palestras sobre:

- História de projetos inspiradores
- Por que precisamos falar sobre a equidade de gênero?
- Como superar a autossabotagem e acelerar a carreira?
- Inspiração por meio da representatividade

#### D&I Talks

Com o objetivo de promover entre os TOTVERS o diálogo e a reflexão sobre os demais pilares do Programa de Diversidade e Inclusão, a TOTVS também realizou, ao longo de 2020, painéis internos dedicados a temas como:

- O que é o autismo e o contexto de profissionais autistas em tecnologia
- LGBTI+ A importância da informação e da visibilidade
- Por que precisamos falar sobre racismo?
- Porque precisamos falar do papel da mulher negra na sociedade?
- Lutas e conquistas dos surdos na sociedade
- Impacto Social e Antirracismo: como sou parte desta mudança?
- Inclusão de Profissionais com Deficiência no ambiente de trabalho
- A importância de ações para a equidade de gênero nas empresas



16 Lives realizadas

1.300 participantes

76% mulheres

*A iniciativa é muito importante por trazer a visão de referências externas sobre os assuntos e também contextualizá-las com o dia a dia da nossa empresa por meio da visão dos TOTVERS. Me senti honrado pelo convite, por poder contar algumas experiências que já tive e, quem sabe, poder inspirar outros a não desistirem de seus objetivos, principalmente os profissionais.* – Gerente de Desenvolvimento de Software na TOTVS e participante da live “Impacto social e antirracismo: como sou parte desta mudança?”

#### ENTRE AS INICIATIVAS REALIZADAS

##### AO LONGO DO ANO, ESTÃO:

- /// Guia de Recrutamento e Seleção Inclusivo
- /// Lives #ELASNATOTVS e D&I TALKS
- /// Universidade TOTVS em Rede – Trilhas de Capacitação
- /// Inclusão de parâmetros sobre diversidade e inclusão no Código de Ética e Conduta
- /// Guia de Boas Práticas para Gestores de PcDs em *home office*
- /// Tech Week TOTVS

### 3. SEÇÃO - CAPITAL HUMANO

#### 5 IGUALDADE DE GÊNERO

Alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas



A TOTVS aderiu aos Princípios de Empoderamento das Mulheres (WEPs), criados pela ONU Mulheres e pelo Pacto Global. Eles representam sete passos que as empresas devem seguir para incorporar aos seus negócios valores e práticas que visam à equidade de gênero e ao empoderamento feminino. Para fortalecer o crescimento da participação das mulheres em áreas de tecnologia da empresa, fundamos o #ELASNATOTVS, nome escolhido internamente por meio de votação para o pilar gênero de nosso Programa de Diversidade e Inclusão.

O #ELASNATOTVS promoveu bate-papos em formatos de *lives*, divididos em três categorias: mulheres que fazem, mulheres que cuidam e mulheres que transformam. Foram 16 encontros, que reuniram 1.300 participantes, 76% deles mulheres.

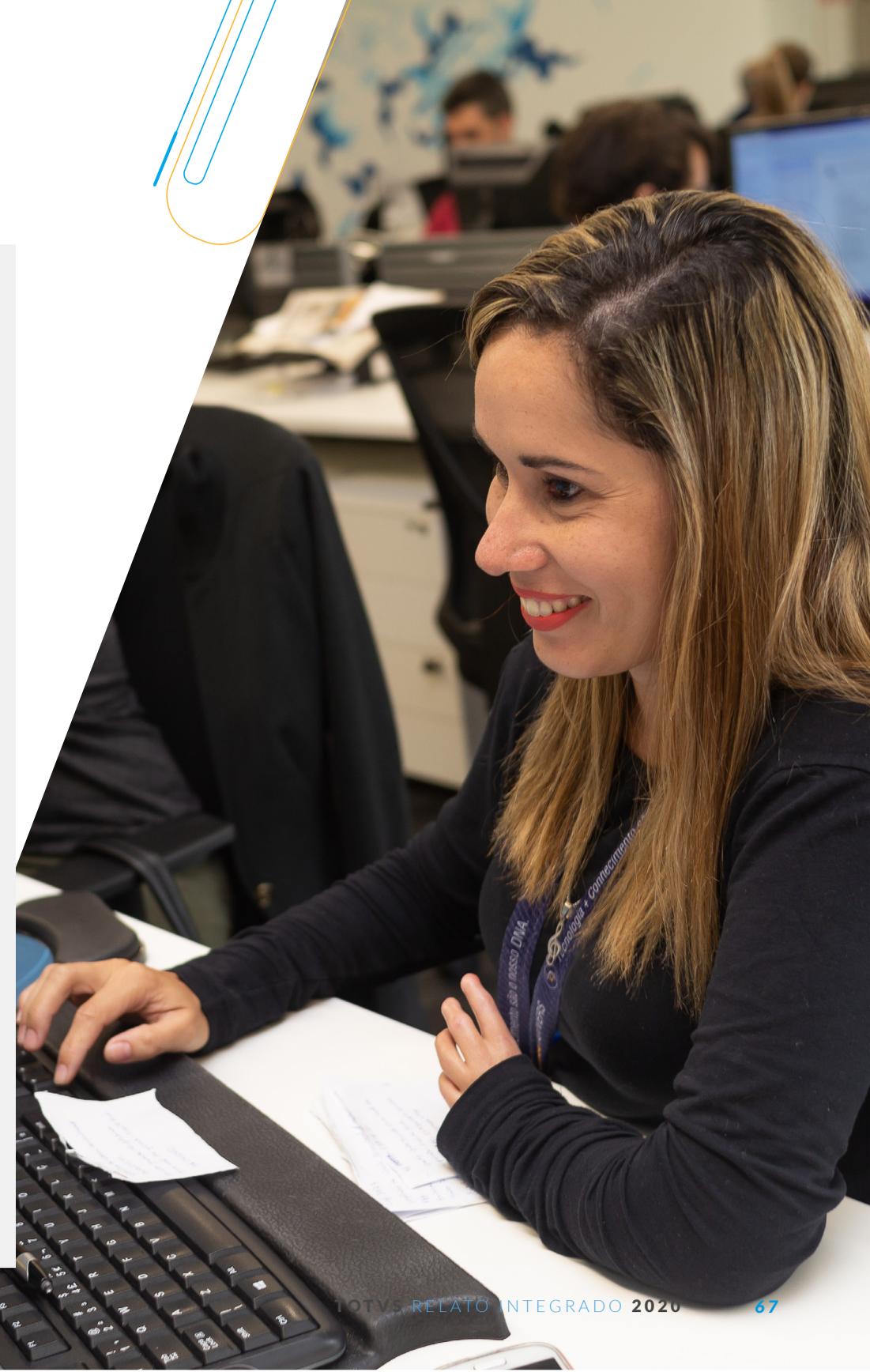
Criamos conteúdos sobre D&I em formato de vídeos em nossa plataforma de educação, a Universidade TOTVS em Rede, disponibilizando materiais sobre a importância da diversidade na Companhia, liderança feminina em tempos de incerteza, cultura inclusiva e representatividade, vieses inconscientes. Todos integram trilhas de capacitação em um acervo contendo 5,4 mil itens, que reúne ainda tópicos como *soft skills* e assuntos mais técnicos como UX. Em formato de vídeo, os materiais possibilitam aos TOTVERS

aprender, ensinar e potencializar seu desenvolvimento profissional.

No âmbito do Programa de Diversidade e Inclusão, a TOTVS incorporou ao seu Código de Ética (Codec) conteúdo específico sobre diversidade e inclusão e revalidou a Norma Operacional de Recrutamento e Seleção, incluindo o tema com parâmetros que correspondam aos níveis de governança desejados pela Companhia e que promovam a aplicação concreta dos princípios de diversidade e inclusão em seu cotidiano.

Além disso, a TOTVS desenvolveu um Guia de Boas Práticas para Gestores de Pessoas com Deficiência (PCDs) em *home office*, cujo conteúdo elenca uma série de orientações - desde o que é ser uma pessoa com deficiência até dicas valiosas sobre como apoiar no dia a dia e o desenvolvimento dos TOTVERS com deficiência.

Por fim, estruturamos um evento, a TechWeek TOTVS, 100% online, que contou com a participação de 50% mulheres palestrantes. Com 12 horas de programação gratuita e 2.500 inscritos, os TOTVERS compartilharam com a comunidade de desenvolvedores em 10 webinars e *workshops* como são desenvolvidas e aplicadas as principais tecnologias da TOTVS, além de abordar temas sobre carreira em TI.



## 3. SEÇÃO - CAPITAL HUMANO

### SAÚDE, BEM-ESTAR E SEGURANÇA [103-1, 103-2, 103-3, 401-3, 403-9, 403-10]

O ano de 2020 foi, de fato, atípico. O mundo foi profundamente afetado pela crise humanitária, social e econômica deflagrada por um adversário invisível, o novo Coronavírus, que nos obrigou a mudar e a repensar a forma como fazíamos tudo; foi um momento de importantes reflexões, de muitos aprendizados e de relevantes transformações nas relações de trabalho e no convívio social, no qual, mais do que nunca, a tecnologia empenhou um papel fundamental, viabilizando a conexão dos negócios e das pessoas face ao necessário distanciamento social. Para a TOTVS, não foi diferente.

Nesse período, nos mantivemos solidários na luta contra a Covid-19, e, como sempre atuamos, continuamos determinados e unidos, apoiando incansavelmente o nosso ecossistema, as empresas e as pessoas pelo desenvolvimento do Brasil. Criamos um Comitê de Crise e nosso Conselho de Administração permaneceu em prontidão, com reuniões frequentes, discutindo as situações sobre a nossa operação e deliberando as medidas necessárias em todas as esferas.

Dentre as iniciativas, adotamos medidas preventivas e mitigatórias, em linha com os direcionamentos das autoridades de saúde, garantindo a segurança dos nossos TOTVERS com as seguintes ações:

- prática de trabalho remoto em todas as nossas unidades
- suspensão de viagens internacionais e restrição das nacionais
- atendimento telefônico exclusivo do plano de saúde (24 horas)
- sem dispensas por conta da pandemia ou iniciativas de redução salarial e de jornadas de trabalho
- garantia da continuidade de nossas operações com a manutenção de serviços e o atendimento de suporte aos nossos clientes
- disponibilização de uma página on-line com os desdobramentos da pandemia
- ações realizadas nos produtos e serviços para adequação ao cenário, como alterações em obrigações fiscais e trabalhistas, por exemplo
- projeto setorial colaborativo e sem fins lucrativos “Todos Juntos”, a partir de um aplicativo que permite atestar, em parceria com os laboratórios de análises clínicas, se os colaboradores estão aptos a voltar ao ambiente de trabalho de forma segura e organizada
- criação de um Protocolo Mínimo de Retorno às atividades pela Associação Brasileira das Empresas de Tecnologia da Informação e Comunicação (Brasscom)

Também, nossas políticas de bem-estar, saúde e segurança, com prevenção a acidentes de trabalho e saúde ocupacional seguiram mais que nunca em ação e devidamente supervisionadas.

### LICENÇA PARENTAL [401-3]

A TOTVS participa do programa Empresa Cidadã, do governo federal, que adota licença-paternidade de 20 dias (iniciando no primeiro dia útil do nascimento do bebê) e também prevê a extensão da licença-paternidade de até 120 dias (no caso de guarda unilateral da criança para fins de adoção) e 180 dias de licença-maternidade.

Todos os empregados que retornaram ao trabalho depois da licença parental em 2020 continuaram empregados. [401-3]

### 3. SEÇÃO - CAPITAL HUMANO

#### Licença Parental [401-3]

Retorno ao trabalho e taxas de retenção após licença maternidade/ paternidade, por gênero em 2020	Gênero	2019	2020
Total de empregados em licença parental	Homens	120	159
	Mulheres	125	144
Total de empregados que retornaram de licença parental	Homens	120	159
	Mulheres	125	144
Total de empregados que retornaram ao trabalho depois do término da licença-maternidade/ paternidade e continuaram empregados 12 meses após o seu regresso	Homens	109	131
	Mulheres	104	122
Taxa de retenção de empregados que retornaram ao trabalho após o término da licença (%)	Homens	100%	100%
	Mulheres	100%	100%
Taxa de retenção de empregados que retornaram ao trabalho após 12 meses (%)	Homens	91%	82%
	Mulheres	83%	84%

<sup>1</sup> Foi considerada a base de ativos de dezembro de cada ano, para definir o total de empregados que tiveram direito a usufruir da licença nos anos de 2019 e 2020. O programa de extensão da licença-maternidade e paternidade teve início no 1º trimestre do ano 2019, isso justifica o número menor de beneficiários em 2019. <sup>2</sup> Em 2019, foram contempladas no programa as empresas Bematech Hardware, TTS LTDA, TFS filial SP, POA e Belém, TOTVS Brasília, TOTVS Hospitality, TOTVS Large, TOTVS Reservas e TOTVS SA filial, São Paulo, Assis, Belo Horizonte, Brasília, Campinas, Caxias, Cianorte, Joinville, Macaé, Recife, Rio de Janeiro e Porto Alegre. <sup>3</sup> Em 2020 foram contempladas no programa as empresas TTS LTDA, TFS filial SP, POA e Belém, TOTVS Brasília, TOTVS Hospitality, TOTVS Large, TOTVS Reservas, Neolog e TOTVS SA filial, São Paulo, Assis, Belo Horizonte, Brasília, Campinas, Caxias, Cianorte, Joinville, Macaé, Recife, Rio de Janeiro e Porto Alegre. <sup>4</sup> As empresas Consinco S/A, Supplier S/A e Wealth Systems não foram contempladas no programa em 2020.

#### ACIDENTES DE TRABALHO [403-9]

Os indicadores referentes à saúde e segurança são monitorados pela área de SESMT (Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho), e têm como premissa atender os requisitos legais pertinentes à legislação trabalhista e previdenciária brasileira.

#### Acidentes de Trabalho [403-9]<sup>1</sup>

Ano	2018	2019	2020
Total de horas trabalhadas	18.571.200	17.536.800	18.134.400
Total de dias perdidos <sup>2</sup>	175	58	15
Taxa de absenteísmo (%) <sup>2</sup>	0,094	0,033	0,008

<sup>1</sup> Para coleta deste indicador, foram consideradas todas as unidades próprias e adquiridas até dez/2020 (Wealth Systems, Consinco, Neolog, Supplier e RJ). <sup>2</sup> Para o cálculo do total de dias perdidos e taxa de absenteísmo foi considerado apenas o número de acidentes.

Em 2020, devido ao cenário de Covid-19, foram adotadas medidas restritivas quanto às atividades comerciais e de serviços nas cidades brasileiras e no mundo, visando ações protetivas para enfrentamento da pandemia e redução nos casos da doença. Além disso, com o objetivo de ampliar os índices de isolamento, as atividades administrativas e escritórios em geral adotaram o *home office* (teletrabalho) a fim de reduzir a circulação urbana. Por esse motivo, houve diminuição nos casos de acidentes e doenças relacionados ao trabalho. Também houve um aumento de 3,41% nas horas trabalhadas em relação ao total em 2019 devido ao acréscimo de funcionários com a somatória das unidades adquiridas em 2020. [403-9]

### 3. SEÇÃO - CAPITAL HUMANO

#### SAÚDE OCUPACIONAL [403-10]

A qualidade do ambiente de trabalho é essencial para que os colaboradores estejam mais dispostos no desempenho das suas funções. Nesse sentido, os TOTVERS são orientados quanto à organização do posto de trabalho e dicas de saúde a fim de prevenir doenças e quanto ao bem-estar com o programa +Saudáveis. Para combater o absenteísmo relacionado a doenças ocupacionais, a TOTVS promove o incentivo à atividade física e cuidado com a postura com a blitz postural.

Os indicadores relacionados à saúde ocupacional também são monitorados pelo SESMT (Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho) com vistas a promover a saúde e bem-estar dos empregados adotando medidas e adequação dos ambientes de trabalho de forma ergonômica, evitando lesões e dias perdidos por afastamentos.

Em 2020, não houve casos de doenças profissionais, tampouco casos em que houvesse necessidade de comunicação obrigatória. Além disso, não houve taxa de absenteísmo e dias perdidos. [403-10]

#### Doenças Profissionais [403-10] <sup>123</sup>

Ano	2018	2019	2020
Total de casos de doenças profissionais	1	1	0
Total com comunicação obrigatória	1	1	0
Total de dias perdidos (Atestados) <sup>4</sup>	60	45	0
Taxa de absenteísmo - dias perdidos (%) <sup>4</sup>	0,000323	0,000257	0

<sup>1</sup> Para coleta deste indicador, foram consideradas todas as unidades próprias e adquiridas até dez/2020. <sup>2</sup> Não houve casos de óbitos no período coberto pelo relatório; <sup>3</sup> Atualmente, não são monitoradas informações sobre terceiros. <sup>4</sup> Para o cálculo do total de dias perdidos e taxa de absenteísmo foi considerado apenas o número de doenças profissionais.

#### Programa +SAUDÁVEIS

- /// Distribuição kit máscara + álcool gel
- /// Guia Rápido de instruções para retorno ao escritório
- /// Campanha de vacinação da gripe, via *drive-thru*, com imunização de mais de 5 mil TOTVERS
- /// Lançamento da plataforma de desconto em produtos e serviços
- /// Lives sobre saúde mental no *home office* e o "novo normal"
- /// Curso para gestantes
- /// Ações do programa de apoio pessoal +Cuidado nos meses temáticos (setembro amarelo, outubro rosa e novembro azul) para TOTVERS e familiares
- /// Semana do Bem-Estar (palestras e atividades de autocuidado)
- /// Programa de nutrição Vida Leve
- /// Gestão de saúde, cuidados e monitoramento

### 3. SEÇÃO - CAPITAL HUMANO

#### PLANOS DE BENEFÍCIOS [201- 3]

A TOTVS oferece dois tipos de planos de previdência:

- **PGBL (Plano Gerador de Benefício Livre):** O PGBL é 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. Outra característica do plano PGBL é que a tributação incidirá sobre o valor total (contribuições + rendimentos), no momento do resgate ou do recebimento de renda. As contribuições realizadas pela TOTVS, em nome do participante, serão sempre creditadas no plano PGBL.

- **VGBL (Vida Gerador de Benefício Livre):** O VGBL é indicado para quem faz a declaração do imposto de renda no modelo simplificado, pois não possui incentivo fiscal.

Outra característica do plano VGBL é que a tributação incidirá apenas sobre os rendimentos no momento do resgate ou do recebimento de renda.

O programa de previdência privada oferecido pela TOTVS oferece uma contribuição básica mensal com contrapartida de 100% da empresa, conforme a seguir:

- **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);



#### BENEFÍCIOS-PADRÃO [401- 2]

Os benefícios oferecidos pela TOTVS abrangem 100% dos seus colaboradores, além de outras iniciativas voltadas para qualidade de vida, tais como:

- > Assistência médica e odontológica aos TOTVERS e seus dependentes;
- > Apoio Clínico Interno;
- > Monitoramento de doenças crônicas;
- > Acompanhamento de internações;
- > Acompanhamento e incentivo nutricional;
- > Campanhas de imunização;
- > Grupo de Incentivo à atividade física;
- > Canais de atendimento emergencial 24 horas;
- > Canal digital de informação em saúde;
- > Amor de Mãe: suporte e orientações de saúde para as gestantes do início da gestação até um ano de vida do bebê;
- > Programa de Equilíbrio de Vida + Saudáveis - reafirma o compromisso da Companhia com a saúde e bem-estar dos TOTVERS, e está dividido em três pilares:

PROGRAMAS  
DE PROMOÇÃO  
DA SAÚDE

PREVENÇÃO  
DE DOENÇAS

INCENTIVO  
À ATIVIDADE  
FÍSICA

- **Contribuição voluntária sem contrapartida da TOTVS:**

- > **Mensal** - O TOTVER contribui mensalmente com a contribuição básica e pode também realizar contribuições voluntárias de até 10% do seu salário bruto base, respeitando o valor mínimo de R\$30,00 (trinta reais); e

- > **Esporádica** - O TOTVER contribui mensalmente com a contribuição básica e pode também realizar aportes no valor mínimo de R\$50,00 (cinquenta reais).

A adesão sobre o plano de pensão é voluntária, no entanto, a TOTVS recomenda que os TOTVERS façam a adesão, garantindo assim benefício futuro no momento da aposentadoria.

Além disso, não há diferença de participação das unidades, salários, cargos, região e/ou tempo de empresa em relação aos planos, exceto para o grupo formado pela presidência, vice-presidência e diretoria da empresa.

### 3. SEÇÃO - CAPITAL HUMANO



A Companhia também participa do programa Empresa Cidadã, do governo federal, no qual a licença-maternidade é ampliada para seis meses e a licença paternidade para 20 dias.

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

- Orientação e acompanhamento da saúde integral;
- Canal exclusivo de orientação pessoal que contempla: assistência jurídica, apoio social, orientação psicológica e financeira;
- Canal telefone para orientação sobre saúde: Nurse Line, incluindo monitoramento médico dos casos de Covid-19; e
- *Workshops* e *lives* direcionadas à saúde mental e ao Covid-19.

#### PESQUISA DE ENGAJAMENTO [102-43]

A última pesquisa de engajamento trouxe dados importantes de evolução da trajetória da Companhia, que mede o nível de satisfação e lealdade dos colaboradores. Esse avanço é resultado de ações concretas que a empresa tem tomado a fim de, cada vez mais, fazer da TOTVS um bom lugar para se trabalhar, para todos e todas.

#### Destaques da última edição da pesquisa de engajamento:

- 96% acreditam no potencial e no futuro da TOTVS (*versus* 92% em 2019)
- 93% têm orgulho de trabalhar na Companhia (*versus* 88% em 2019)
- 90% dizem que seu líder lhes dá autonomia (*versus* 82% em 2019)
- 71% de favorabilidade no sentimento de bem-estar frente ao período que vivemos (*versus* 78,8% em 2019)
- 73% concordam que a TOTVS oferece diferentes formas de desenvolvimento para a carreira (*versus* 63% em 2019)
- 73% acreditam que são reconhecidos pelas entregas e têm oportunidades de evolução na TOTVS (*versus* 59% em 2019)

A pesquisa apontou que a questão da saúde emocional em tempos de pandemia atinge a todos nós, não apenas no ambiente de trabalho. Importante ressaltar que a Companhia tem feito investimentos recorrentes no desenvolvimento profissional, assim como no reconhecimento do comprometimento das entregas dos TOTVERS.



X

## 4. SEÇÃO - CAPITAL INTELECTUAL

### PESQUISA E DESENVOLVIMENTO

Centros de P&D

UX Lab

TOTVS Labs

### INOVAÇÃO ABERTA

iDEXO

## 4. SEÇÃO - CAPITAL INTELLECTUAL

O capital intelectual é constituído por aspectos intangíveis organizacionais, com base em conhecimento, tais como patentes, direitos autorais, *software*, marcas, direitos e licenças, e pelo “capital organizacional”, ou seja, conhecimento tácito, sistemas, procedimentos e protocolos.

Como o *core business* da TOTVS é tecnologia, nossas equipes são constantemente desafiadas a desenvolver soluções ágeis, resolver problemas e oferecer as melhores alternativas. Inovação é nosso compromisso corrente, assim como atender a demanda do mercado pelos melhores softwares e serviços. O foco do nosso departamento de pesquisa e desenvolvimento (P&D), dos centros de pesquisa, laboratórios de inovação, de experiência do usuário, e do Instituto de Ideias Exponenciais é o desenvolvimento de softwares e serviços de ponta. Alinhados ao *core* do nosso negócio, contabilizamos mais de R\$1,9 bilhão investidos nos últimos cinco anos em P&D.

No acumulado de 2020, as despesas com Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) representaram 21,9% da Receita Recorrente, frente a 23,0% em 2019, confirmando o ganho de escala e de eficiência, fruto do uso cada vez mais intenso de

*insights* gerados pela análise da telemetria de nossas soluções, permitindo um rápido remanejamento de recursos para aproveitar oportunidades e investimento contínuo em inovação, amplitude, qualidade e digitalização do nosso portfólio. Nesse contexto, alguns dos projetos desenvolvidos ao longo de 2020, com claras perspectivas de retorno no médio/longo prazo, atenderam aos critérios de capitalização e totalizaram R\$18,9 milhões.

No 4T20, as despesas com P&D cresceram 4,7% em relação ao último trimestre, principalmente por conta dos acordos coletivos ocorridos nas regiões de Joinville e de Porto Alegre, assim como a ampliação de investimentos em P&D para a execução da estratégia de desenvolvimento de um ecossistema baseado em três dimensões de negócios (Gestão, Techfin e Business Performance). Em comparação ao 4T19, as despesas com P&D cresceram 5,2%, principalmente pela consolidação dos resultados da Consinco e da Wealth Systems ao longo de 2020.

A Companhia investe no desenvolvimento de novos produtos, visando a acessar novos mercados. Para identificar quais devem ser desenvolvidos, a TOTVS realiza constantes sondagens para identificar quais segmentos de negócios necessitam soluções específicas e, por consequência, o desenvolvimento de soluções orientadas a tais segmentos. A pesquisa objetiva ainda analisar, em sinergia com os canais de vendas, quais seriam as oportunidades de negócios a serem exploradas, antecipando soluções, conquistando novas fronteiras e atendendo todas as necessidades dos clientes.

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



## 4. SEÇÃO - CAPITAL INTELLECTUAL

### PESQUISA E DESENVOLVIMENTO

#### OBJETIVOS DE P&D [102-12,102-13,103-1,103-2,103-3,203-1]

- /// Melhores softwares e soluções mais leves, flexíveis e escaláveis;
- /// Novas tecnologias e avaliação de impacto;
- /// Tecnologias de proteção e segurança de produtos e operações;
- /// Criação de ecossistema de desenvolvimento baseado em ferramentas TOTVS;
- /// Conceitos, funcionalidades e usos dos produtos de software aprimorados;
- /// Ferramentas de terceiros integradas;
- /// Novos modelos organizacionais e nova aplicabilidade;
- /// Estímulo e fortalecimento da inovação aberta.

#### CENTROS DE P&D

Nossos centros de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) são especializados nos 12 segmentos de atuação estratégicos da Companhia. Eles estão distribuídos pelo Brasil, México e Estados Unidos, explorando o potencial tecnológico, inclusive regional, identificando a vocação econômica e a oferta de capital humano qualificado local, gerando oportunidades e desenvolvimento socioeconômico. Os centros reúnem profissionais especializados em produto e desenvolvimento, suporte, atendimento e

relacionamento, serviços (implementação) e *design* e interface, para atender as demandas e desafios específicos de cada segmento.

#### UX LAB

No Laboratório de Experiência do Usuário da TOTVS (UX LAB), *designers* e pesquisadores se dedicam à exploração de oportunidades de inovação, tendências de mercado e à melhoria da experiência de uso das soluções e serviços da Companhia, oferecidos por meio de constantes pesquisas, validações com clientes e colaboração. Ali, fazemos uso de metodologias baseadas em *design thinking*, que envolvem empatia, colaboração e criatividade, visando à descoberta de novas soluções baseadas nas necessidades dos clientes, no constante aperfeiçoamento dos processos e na revisão das interfaces de navegabilidade dos produtos, assim como na unificação da identidade e experiência única de suas soluções e na disseminação da cultura do *design* para colaboradores e clientes TOTVS.

#### INSTITUTO DE IDEIAS EXPONENCIAIS (IDEXO)

Empreendedorismo e inovação aberta são os ingredientes de fomento do iDEXO, frente a partir da qual a TOTVS aposta em co-inovação entre *startups*, empreendedores e desenvolvedores. O Instituto, que é sem fins lucrativos e se localiza na sede da Companhia, em São Paulo, objetiva identificar ideias inovadoras que tenham potencial de adoção e crescimento exponencial nas operações da TOTVS e de seus clientes. Conta atualmente com mais de 80 *startups*, que atendem os 12 segmentos da economia em que a Companhia está presente. Em dois anos, mais de 360

clientes já tiveram seus desafios de negócio solucionados por uma *startup* apoiada pelo iDEXO. A conexão com o ecossistema de *startups* permite que a TOTVS amplie seu portfólio de soluções aos clientes e ofereça ainda mais agilidade para o processo de inovação das empresas, reduzindo os custos e aumentando a geração de receita.

#### TOTVS LABS EUA

Centro de Inovação localizado em Raleigh (Carolina do Norte, Estados Unidos da América), próximo do Research Triangle Park (RTP), o maior parque de pesquisa científica dos EUA e em uma região com ambiente tecnológico pujante e grande oferta de talentos, o TOTVS LABS está focado na criação de soluções disruptivas em linha com as mais modernas tendências de tecnologias relacionadas a Big Data, Mobile, Social Media e Cloud. Atua também na identificação de novos modelos de negócios e *startups*, estabelecendo parcerias estratégicas e transferindo conhecimento às demais unidades de negócios da Companhia.

As principais tecnologias trabalhadas nesse lab envolvem Inteligência Artificial, Visão Computacional, Processamento de Linguagem Natural, Computação Distribuída, Impressora 3D, Robótica, Realidade Virtual, Realidade Aumentada e UX *design*.

## 4. SEÇÃO - CAPITAL INTELECTUAL

### DESENVOLVIMENTO ÁGIL

Conectada às principais tendências globais em desenvolvimento de software, a TOTVS vem evoluindo significativamente em processos e ferramentas ágeis, implementando o processo de desenvolvimento ágil de software em todos os segmentos da Companhia, nas equipes de desenvolvimento de software (Inovação, Manutenção e Testes) dos produtos TOTVS. A iniciativa representou uma relevante ruptura no processo de desenvolvimento de software, pois transformou radicalmente a forma como pensávamos e desenvolvíamos nossos produtos, gerando importantes reflexões não somente sobre nossos processos, ferramentas e tecnologias, mas também sobre as pessoas envolvidas e seus respectivos papéis, que passaram a estar mais integrados e serem mais decisivos na qualidade do produto final, independentemente do nível hierárquico ou atividade que estivessem exercendo durante o processo criativo. É a partir desse princípio que integramos de ponta a ponta todos os profissionais das equipes de Inovação, Manutenção e Testes. No modelo ágil, com a integração dos times, construímos um processo altamente colaborativo de profissionais com visão interdisciplinar que se dedicam a desenvolver a melhor solução, com uma maior liberdade de criação.

Também, passamos a planejar mais o que será desenvolvido, o que permite que os objetivos do produto sejam mais bem absorvidos com o desdobramento para as *squads*, gerando um processo mais consistente, mitigação da chance de erros e retrabalho nos produtos e entregas de maior qualidade e valor agregado ao cliente final. Atualmente, contamos com aproximadamente 185 *squads*. A TOTVS consolidou, ao longo dos anos, sua posição de liderança no mercado de software ERP nos segmentos de empresas de médio e pequeno porte. Os investimentos em pesquisa e desenvolvimento foram essenciais para que a Companhia se destacasse da concorrência, ao trazer soluções inovadoras, em tecnologia proprietária, e prestar serviços agregados.



### P&D EM FATOS E DADOS

- /// Mais de R\$1,9 bilhão investidos em P&D nos últimos 5 anos
- /// 2,5 mil TOTVERS na estrutura de P&D do Brasil e no Mercado Internacional (32% do nosso capital humano)
- /// Implementação do Modelo Ágil de desenvolvimento de software, unificando e integrando todos os times de Inovação, Manutenção e Suporte
- /// 185 *squads* de Desenvolvimento Ágil
- /// 50 projetos de UX com 24 áreas e 69 pessoas envolvidas (*Core Team*) e 1.709 clientes engajados
- /// 80 *Startups* no iDEXO e mais de 360 clientes da TOTVS com desafios solucionados
- /// Mais de 90 patentes e 110 registros de softwares
- /// Parcerias estratégicas para desenvolvimento de projetos de inovação

## 4. SEÇÃO - CAPITAL INTELLECTUAL

### CERTIFICAÇÕES [102-11, 102-12]

As certificações a seguir são uma importante ferramenta de melhoria contínua na gestão de processos e controles da TOTVS:

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

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

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

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

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



X

## 5. SEÇÃO - CAPITAL FINANCEIRO

### DESEMPENHO DOS NEGÓCIOS

Resultados econômico-financeiros

### ESTRATÉGIA, NOVOS NEGÓCIOS E INVESTIMENTOS

Geração de Valor

## 5. SEÇÃO - CAPITAL FINANCEIRO

O capital financeiro representa um conjunto de recursos disponíveis na organização para ser utilizado na produção de bens ou na prestação de serviços, sendo obtido por meio de financiamentos, tais como dívidas, ações ou subvenções ou criado por investimentos.

### CONTEXTO: UM ANO IMPROVÁVEL EM QUE MAIS QUE SOBREVIVEMOS

Na conjuntura de crise sanitária e impactos negativos sem precedentes à humanidade, em escala global, a TOTVS testemunhou um período favorável ao seu modelo de negócio, ancorado na tecnologia, um dos segmentos da atividade econômica que mais se destacou. Temos crescido desde o início dessa crise e ajudado nossos clientes a enfrentá-la em melhores condições. Nesse 2020 excepcionalmente desafiador, que colocou à prova a resiliência do nosso modelo de negócio, o lema que guiou nossos TOTVERS nessa jornada foi: mudar, não parar, fazer e fazer. Todo o engajamento e resultado foram muito positivos, assim seguimos firmes em nosso propósito de desenvolver um ecossistema de soluções com três dimensões de negócios – Gestão, Techfin e Business Performance –, e continuamos fazendo a diferença com soluções simples, descomplicadas, digitais e de impacto nas operações dos nossos mais de 40 mil clientes de 12 segmentos estratégicos da economia em todos os cantos do do Brasil, que representam 25% do PIB brasileiro.

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

Vale lembrar ainda que, ao longo do ano, concluímos a aquisição da Supplier e lançamos sete novos produtos da Techfin, como o TOTVS Painel Financeiro, o Antecipa e o Consignado, consolidando

a nossa atuação em serviços financeiros; integramos a Consinco e fortalecemos a oferta de CRM com a incorporação da Wealth Systems e fechamos o ano com a vinda da TAIL, empresa SaaS (Software as a Service, ou Software como Serviço), especialista em inteligência de dados omnicanal, que se junta ao nosso ecossistema como um importante passo para consolidar a dimensão de Business Performance. [102-10]

O que tem mudado para a TOTVS em termos de estratégia é o conceito de concorrência por clientes, talentos, investidor, M&A, além da digitalização e da conquista de novos mercados. Temos acelerado a capacidade de trazer novos nomes para nosso portfólio, com isso nossa marca está mais forte, o que nos permite expandir nossa atuação e gerar mais benefícios aos clientes e em toda a extensão da sua cadeia de valor.

Temos um dos modelos de negócios mais consistentes do mercado, alicerçado na previsibilidade, rentabilidade e sustentabilidade.



## 5. SEÇÃO - CAPITAL FINANCEIRO

### DESEMPENHO DOS NEGÓCIOS [102-10, 102-11, 103-1, 103-2, 103-3, 201-1]

Resultados econômico-financeiros			
Principais Indicadores de Desempenho Financeiro	2019	2020	Variação 2019x2020
Receita Líquida (em R\$ MM)	R\$2.282,1	R\$2.596,1	13,8%
Receita Recorrente de Tecnologia (em R\$ MM)	R\$1.729,2	R\$1.954,1	13%
Receita Recorrente Anualizada (ARR) (em R\$ MM)	R\$1.920,3	R\$2.219,3	33%
Taxa de Renovação de Clientes (em %) todos os trimestres	98,0%	98,5%	50pb
Ebitda Ajustado (em R\$ MM) <sup>1</sup>	R\$469,7	R\$590,0	25,6%
Margem Ebitda Ajustada (em %) <sup>2</sup>	20,6%	22,7%	210pb
Lucro Líquido Ajustado (em R\$ MM)	R\$252,1	R\$290,5	15,2%

<sup>1</sup> Desconsiderando o efeito do IFRS16, o Ebitda Ajustado é de R\$425,7 milhões (+22,7% vs. 2018). <sup>2</sup> Desconsiderando o efeito do IFRS16, a Margem Ebitda Ajustada é de 18,7% (+230 pb vs. 2018).

#### Receita Líquida

Impulsionada principalmente pelo crescimento consistente de dois dígitos das Receitas Recorrentes (que atingiram o patamar de 79,8% da Receita Líquida de Tecnologia no trimestre e 79,2% no ano), a Receita Líquida de Tecnologia do 4T20 cresceu 9,9% na comparação com o 4T19 e encerrou o ano de 2020 com crescimento de 8,1% sobre 2019. Em relação ao 3T20, o aumento de 1,2% da Receita Líquida de Tecnologia resultou do avanço de 3,5% da Receita Recorrente no período, mais do que superando, em termos absolutos, a redução de 7,1% das Receitas não Recorrentes.

#### Receita Recorrente

O movimento de aceleração de SaaS seguiu firme em 2020. Aproximamo-nos do patamar de R\$700 milhões anuais, com um CAGR superior a 20% no período 2017/2020. Apoiado por essa evolução de 21% do SaaS, a Receita Recorrente cresceu 13,7% no trimestre e 13,0% no ano de 2020. Tal desempenho foi principalmente motivado: (i) pela evolução dos patamares de vendas, líquidas de *churn*, sobretudo no modelo SaaS, que representou 65% das novas vendas no 4T20; (ii) somada à elevada Taxa de Renovação de clientes durante o ano (acima de 98,5%); (iii) pelos reajustes de contratos com níveis de inflação superiores aos aplicados no mesmo período de 2019; e (iv) pela consolidação dos resultados da Consinco e da Wealth Systems.

A Receita Recorrente do 4T20 acelerou, crescendo organicamente 9,2% contra o 4T19 e superando o crescimento ano contra ano de 8,2% obtido no 3T20. Isso reflete: (i) as vendas a clientes novos e da base instalada, fruto da diversificação de segmentos da economia nos quais atuamos, que nos permitiu remanejar prioridades com rapidez e aproveitarmos as oportunidades de negócios; (ii) reajustes contratuais do período; e (iii) o retorno das carências para níveis próximos aos observados antes da pandemia.

A ARR (Receita Recorrente Anualizada) no 4T20 apresentou forte adição líquida de R\$80,6 milhões, quebrando recordes e ficando 42,2% superior à obtida no 3T20 e 35% superior à do 4T19. Isso reflete a capacidade de adaptação da estrutura comercial da TOTVS.

Um outro destaque em 2020 foi a aceleração das vendas de *cloud*, cuja receita cresceu 27% no ano e 31% no 4T20. Esse movimento é fundamental para os planos de crescimento da TOTVS, uma vez que clientes em nuvem estão preparados para todas as inovações que desenvolvemos e permitem o uso de *big data* em outro patamar.

## 5. SEÇÃO - CAPITAL FINANCEIRO

Além disso, o número de clientes utilizando a plataforma de Digital Commerce da nossa *joint operation* com a VTEX se multiplicou em mais de 11 vezes no ano de 2020. Desse universo de clientes, 27,6% estão em produção, isto é, já atingiram patamares de volumes transacionados (GMV - Gross Merchandise Volume) que também passam a contribuir com a Receita Recorrente dessa modalidade.

Adicionalmente, o forte crescimento do número de clientes ativos que passaram a utilizar nossas novas soluções de Techfin (Consignado, EduConnectPAY, Mais Prazo, TOTVS Antecipa e Painel Financeiro) foi outro destaque do período. Esses resultados comprovam o sucesso dessas soluções e que estamos no caminho certo para a construção dos novos ecossistemas de Techfin e de Business Performance.

### Receita não Recorrente

Na comparação ano contra ano, as Receitas não Recorrentes apresentaram redução de 3%, no 4T20, e de 7,1%, em 2020, substancialmente associada à queda das receitas com Serviços não Recorrentes, reflexo do rápido processo de “cloudificação” de nosso portfólio. O rejuvenescimento e a ampliação do portfólio da TOTVS têm levado os clientes aos modelos de SaaS e nuvem. Esse modelo é mais leve, exponencial, acessível e padronizado. Isso significa menos necessidade de serviços de implantação e customização. De 2018 a 2020, a receita de Serviços não Recorrentes caiu 24,4%. É um sinal claro da mudança escolhida pela TOTVS. Por outro lado, nesse mesmo período de 2018 a 2020, a receita de Licenças, muito mais rentável, cresceu 24,9%.

Ela reflete não só o continuado vigor comercial do modelo de manutenção, como também do modelo corporativo, que é essencialmente ligado à volumetria transacional dos clientes, que tem crescido em termos absolutos, mas também à própria evolução do SaaS, uma vez que é cobrado um *fee* inicial, mesmo nesta modalidade.

### Ebitda Ajustado

A expansão da Receita Líquida em 9,9%, impulsionada pelo crescimento de 13,7% da Receita Recorrente, aliada à disciplina na gestão dos custos e despesas permitiram o avanço de 24,6% do Ebitda Ajustado no 4T20, atingindo Margem de 23,2% e 280 pontos-base acima do 4T19. Tal resultado demonstra o sucesso e escalabilidade do modelo de negócio, além da capacidade de transformação e adaptação às oportunidades de mercado.

Da mesma forma, a Margem Ebitda Ajustada encerrou o ano em 22,7%, com expansão de 210 pontos-base em comparação a 2019, tendo o Ebitda Ajustado apresentado um crescimento de 19,2%, o que reforça ainda mais a capacidade de alavancagem operacional da Companhia, em um ano excepcionalmente desafiador. Também é importante ressaltar que tal crescimento do Ebitda reflete o atingimento das metas da Companhia, o que gerou pagamento integral de Bônus/PLR bem como de ILP (Incentivo de Longo Prazo - que já contempla 479 pessoas), e que juntos tiveram crescimento de 40% sobre 2019, o que incluiu o efeito da própria valorização de 34% da ação da TOTVS no ano. No período 2018 a 2020, a expansão da Margem Ebitda Ajustada de Tecnologia atingiu 630 pontos-base.

### Lucro Líquido e Lucro Caixa

Na comparação ano contra ano, o Lucro Caixa cresceu 25,7% frente a 2019, devido principalmente ao crescimento do Ebitda Ajustado, sendo também impactado pela redução do resultado financeiro, reflexo do menor volume de caixa médio aplicado e da menor taxa média Selic de 2020.

### Obtenção de rating

Em maio de 2020, a agência de classificação de risco Fitch Ratings atribuiu a TOTVS o Rating Inicial de Longo Prazo em Escala Nacional “AA(bra)” com perspectiva estável. A afirmação do *rating* da TOTVS, com Perspectiva Estável, reflete a expectativa da Fitch de que os indicadores de crédito da Companhia não serão significativamente afetados pelo cenário econômico extremamente adverso, em decorrência da pandemia do Coronavírus. A classificação também incorpora a estrutura de capital conservadora e a forte liquidez da empresa para suportar as pressões esperadas em termos de receita e capital de giro nos próximos meses, e para fazer frente aos riscos inerentes ao setor. *Fonte: Fitch Ratings*

## 5. SEÇÃO - CAPITAL FINANCEIRO

### ESTRATÉGIA, NOVOS NEGÓCIOS E INVESTIMENTOS [102-10, 103-1, 103-2, 103-3, 203-1]

#### Geração de valor

A Distribuição do Valor Adicionado (DVA) é o resultado do valor econômico direto gerado e distribuído pela Companhia às partes relacionadas aos seus negócios. A TOTVS gerou valor financeiro de R\$1,921 em 2020 compartilhado entre seus colaboradores, governo, instituições financeiras e credores e seus acionistas, conforme tabela abaixo:

Distribuição do valor adicionado (em R\$ mil) [201-1]					
	2018	2019	2020	DVA (em % 2020)	Varição 2019x2020
Total DVA (em R\$ mil)	1.470.116	1.684.704	1.921.181	100%	14,04%
Salários, benefícios e encargos	927.346	992.180	1.106.293	57,58%	11,50%
Impostos, taxas e contribuições	360.788	409.421	458.841	23,88%	12,07%
Remuneração de capital de terceiros	121.339	72.455	61.088	3,18%	-15,69%
Remuneração de capital próprio	60.643	210.648	294.959	15,35%	40,02%

#### Distribuição do valor adicionado (em %)

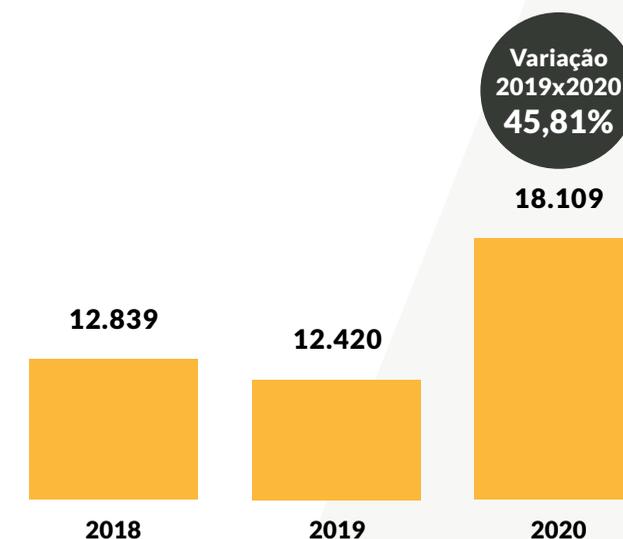


### INCENTIVOS FISCAIS [103-1, 103-2, 103-3, 201-1, 203-1]

Os incentivos fiscais são instrumentos de fomento para o desenvolvimento socioeconômico, e a TOTVS atua como protagonista, estimulada por atividades de pesquisa e desenvolvimento (P&D) de inovação tecnológica.

Em 2020, os incentivos somaram R\$18.109 mil e auxiliaram a Companhia em seus investimentos em inovação e melhores práticas em empregabilidade, colaborando com a excelência em seus produtos e; melhor atendimento às necessidades de clientes; e desenvolvimento da agenda de inovação do Brasil. [201-1, 203-1]

#### Incentivos fiscais/créditos (em R\$ mil) [201-4]



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

X

## 6. SEÇÃO - CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

### RELACIONAMENTOS EXTERNOS (*stakeholders*)

Clientes  
Fornecedores  
Franqueados  
Investidores

Sociedade  
Instituto da Oportunidade Social (IOS)  
Minha Chance  
Entidades do setor de tecnologia  
Governo/poder público  
Comunidades de Inovação  
Marca e reputação  
Rankings e premiações  
Redes e mídias sociais

## 6. SEÇÃO - CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

[103-1, 103-2, 103-3]

O **capital social e de relacionamento** é constituído por instituições e relacionamentos nas comunidades, grupos de partes interessadas e outras redes. Abrange padrões, valores e comportamentos comuns; a confiança e o compromisso que se busca com os públicos de relacionamento; atributos intangíveis de marca e reputação; e licença social para operar.

O relacionamento é a fonte que nutre e perpetua o compartilhamento de informações qualificadas e os melhores produtos e serviços entre uma empresa e seus *stakeholders*. Essa conexão promove um ganha-ganha entre as partes interessadas e, por consequência, da coletividade.



## 6. SEÇÃO - CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

[103-1, 103-2, 103-3]

### RELACIONAMENTOS EXTERNOS

“ A TOTVS acredita  
no Brasil que faz ”

#### CLIENTES [103-1, 103-2, 103-3]

As fortalezas que trouxeram a TOTVS à sua posição de liderança incontestável em tecnologia e software para empresas estão refletidas na campanha “A TOTVS acredita no Brasil que FAZ, seguem mais reais e fortes do que nunca, sobretudo em um ano atípico e tão desafiador como 2020. Foi um ano com mudanças, perdas, muitos aprendizados e ganhos, em que conseguimos atingir uma taxa de renovação de clientes de 98,5%. Além disso, registramos crescimento em clientes de *digital commerce* (quase 30% deles já em atividade) e aceleração em clientes dos produtos Techfin.

Vale ressaltar que o desafio que enfrentamos foi coletivo, com fortes impactos inclusive nos negócios e na economia. A despeito de todas as adversidades, fizemos, erramos, testamos e reaprendemos a aprender juntos, e seguimos acreditando nos sonhos de milhares de empreendedores. Mantivemos nosso comprometimento de investimento e aprimoramento constante para melhor atender nossa base de mais de 40 mil clientes. A ousadia que marca a história empresarial da TOTVS, refletida no mote “igual sendo sempre diferente”, mostrou que avançar na cadeia de valor dos

clientes é uma aposta acertada, por meio da construção de um ecossistema que em 2020, além da dimensão de Gestão, consolidou a oferta de Techfin e iniciou a jornada em Business Performance. O desempenho da Supplier, a partir do final do segundo semestre de 2020, mostrou uma recuperação em “V” com forte inclinação, comprovando a solidez de seu modelo.

Com isso, são novos mercados que abrem uma oportunidade incalculável para a Companhia. O resultado de tudo isso foi um crescimento de 20% na receita líquida total e na receita recorrente (incluindo a Supplier) no quarto trimestre de 2020 em comparação ao quarto trimestre de 2019, com uma margem Ebitda de 24%. Nos conceitos desenvolvidos por analistas e investidores, essa combinação equilibrada de crescimento e rentabilidade (que resulte numa soma superior a 40 pontos percentuais) é raramente encontrada, especialmente numa empresa com quase quatro décadas de vida. As companhias que a encontram se tornam referência em seus mercados.

Nesse período desafiador, estivemos ao lado de nossos clientes, construindo histórias de inovação, superação, crescimento e continuidade de negócios.

A jornada com nossos clientes, com oferta horizontal completa, de forma parceira, abrange o ciclo de venda, implementação (passe cloud ou premise), manutenção e pós-venda, em 12

segmentos de atuação para perfis de todos os portes. A TOTVS oferece, inclusive, em termos de experiência do cliente (CX), diversas metodologias e soluções que fazem da experiência de atendimento e consumo um de seus diferenciais.

Nosso modelo de distribuição, composto por franquias e filiais, força de vendas própria e parcerias, é baseado em várias mídias. Estamos atentos e presentes em todas as etapas da jornada dos clientes.

E, no âmbito da agenda ESG, em linha com os ODS (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável) da ONU, estamos ampliando as iniciativas de desenvolvimento de novas ofertas de produtos, serviços e soluções socioambientais para o cliente TOTVS, nos segmentos em que atuam.

#### FORNECEDORES [102-9, 103-1, 103-2, 103-3, 201-1, 204-1, 414-1]

Até o fechamento de 2020 contávamos com 1.938 fornecedores, geridos pela nossa área de Administração de Contratos. A cadeia é formada, essencialmente, por empresas do segmento de desenvolvimento de *softwares* que a TOTVS comercializa, além de banco de dados e plataformas tecnológicas que são revendidos aos clientes. Integram ainda essa cadeia consultorias em diferentes áreas, como auditoria, 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. O

## 6. SEÇÃO - CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

[103-1, 103-2, 103-3]

Nosso processo de contratação de prestadores de serviços e fornecedores é realizado em conformidade com os Procedimentos de Aquisição de Produtos e Serviços e Administração de Contratos de Fornecedores da Companhia e seu Código de Ética e Conduta, considerando premissas justas como preço, prazo de entrega, condições de pagamento, qualidade, dentre outras variáveis. [204-1, 414-1]

Do ponto de vista de *compliance*, os contratos estabelecem obrigações quanto ao cumprimento da Lei Anticorrupção, de obrigações trabalhistas e garantia de inexistência de trabalho análogo ao escravo e infantil, além de cláusulas que indiquem o respeito aos direitos humanos e à diversidade, em todas as suas formas, bem como às normas ambientais. Igualmente sugerimos e estimulamos que nossos fornecedores exijam o mesmo de suas cadeias de fornecimento. Veja mais em nosso capítulo de Governança. [414-1]

Nos últimos dois anos, a TOTVS intensificou o processo de gerenciamento de fornecedores, por meio de uma plataforma conectada com o sistema de cadastro, que analisa digitalmente, entre outros elementos, aqueles voltados à identificação e avaliação de riscos. Esse procedimento, baseado nas diretrizes de *compliance*, visa a garantir que a Companhia não estabeleça relacionamento nem negócios com fornecedores envolvidos com qualquer tipo de prática ilícita ou irregular com base na legislação anticorrupção vigente e nos princípios éticos que adotamos. [414-1]

### FRANQUEADOS [103-1, 103-2, 103-3]

Em nosso modelo de negócios, *base cloud* com receita recorrente de tecnologia, a Companhia foca na construção e manutenção do

relacionamento com seus clientes. Tudo começa no primeiro contato, no qual equipes da TOTVS identificam as necessidades de cada empresa – com base nas especificidades do porte ou segmento, considerando ainda as características do mercado, os públicos e a localização onde operam. Por essa razão, a Companhia adota a Teoria do AR (Atendimento e Relacionamento), que converge venda e prestação de serviço pela mesma equipe. Essa proximidade também é possível graças ao Modelo de Distribuição da TOTVS, que combina unidades próprias com sua rede de franquias. O reflexo dessa estrutura e customização é um atendimento ágil e personalizado, conforme o porte de cada cliente, e com presença onde ele está.

As franquias participam da originação de novos clientes e novas vendas, também prestando serviços de implementação das nossas soluções diretamente aos nossos clientes. Esses franqueados atuam de forma exclusiva e são remunerados não apenas pelas vendas realizadas, mas também pelas receitas recorrentes de software, o que acreditamos motivá-los e mantê-los em um alto grau de alinhamento aos nossos interesses, em especial à manutenção da relação de longo prazo com os nossos clientes. As unidades próprias da TOTVS são referência para as atividades operacionais, comerciais e técnicas dos franqueados. A TOTVS mantém um departamento de controle, acompanhamento e coordenação das franquias, que presta assessoria às franquias e acompanha suas atividades operacionais, desenvolvimento das estratégias comerciais, administrativas e de marketing. As atividades das franquias também são controladas por pesquisas de satisfação realizadas com os clientes atendidos por todos os agentes comerciais da TOTVS.

Mantivemos a excelência do atendimento, mesmo quando o realizamos remotamente, por conta da pandemia. Nossa “máquina de vendas” (ARR) se mostrou mais forte e ativa do que nunca e, mesmo trabalhando de forma remota, cresceu R\$300 milhões em 2020 e 35% no quarto trimestre de 2020 se comparado ao mesmo período de 2019.

Em 2020, contamos com 52 franqueados e cinco filiais, o que facilita nosso atendimento aos clientes em termos de abrangência no território nacional. Conheça mais detalhes da estrutura de atendimento e jornada do cliente na seção "A TOTVS" no Capital Manufaturado.

### DESTAQUES DO MODELO DE FRANQUIA TOTVS

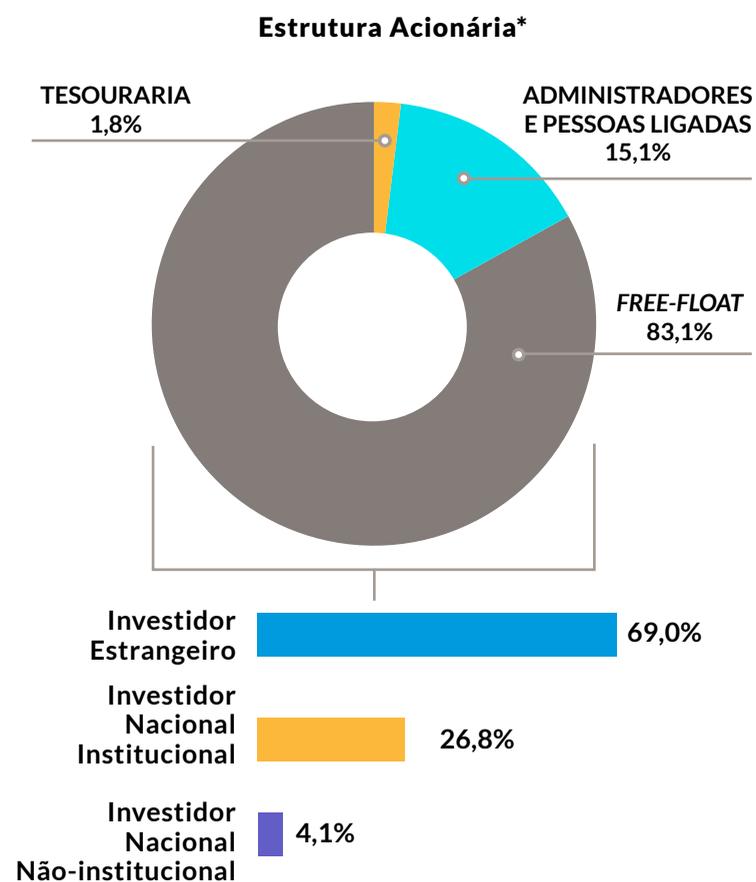
- /// Abrangência regional - presença em todos estados e nos grandes polos econômicos
- /// + 650 pessoas nas áreas de vendas e marketing e mais de 3.000 pessoas nas áreas de serviços de implantação
- /// Quase 50% das novas vendas são feitas pela rede de franquias TOTVS
- /// Experiência localizada: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

## 6. SEÇÃO - CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

[103-1, 103-2, 103-3]

### INVESTIDORES [102-7, 102-40, 102-42, 102-43, 103-1, 103-2, 103-3]

Fechamos o ano com capital social de R\$1.382.508 mil. O capital social da TOTVS no encerramento de 2020 era composto por 577.913.181 ações ordinárias, tendo 83,1% de seu capital como ações em circulação (*free-float*), sendo que 31% do *free-float* composto por investidores nacionais e 69% de investidores estrangeiros.



Em 2020, as ações da TOTVS (B3:TOTS3) apresentaram valorização de 34,2%, enquanto o Ibovespa apresentou valorização de 2,92%. O volume financeiro médio no ano de 2020 foi de R\$156 milhões/dia, *versus* R\$67,1 milhões/dia registrado em 2019. No período de 2020, a cotação média das ações foi de R\$24,2, e o montante financeiro total negociado foi de R\$38.852.913 bilhões. Para mais detalhes do histórico de negociações nos últimos três anos, acesse o item 18.4 do Formulário de Referência.

Registramos ao longo de 2020 um aumento do número de interações e interesse dos acionistas, investidores e analistas de investimento nas temáticas ESG e iniciativas desenvolvidas pela TOTVS, assim como verificamos uma intensificação nas consultas por parte de fundos de investimento e de clientes sobre as práticas de sustentabilidade da Companhia. Respondemos a uma série de pesquisas que visavam medir e qualificar a empresa em processos de concorrência para composição de índices ou concorrência de produtos e serviços. Estreitamos laços com investidores nessa temática e convidamos um de nossos principais investidores para participar do GT de Sustentabilidade da TOTVS e trocar experiências com os TOTVERS sobre as práticas de ESG da Companhia. [102-40, 102-42, 102-43]

Em 2021, como parte do avanço da Agenda ESG, incluímos, pela primeira vez, analistas de investimento (*sell side*) e investidores no processo de consulta a *stakeholders* e de priorização de temas ESG pela Companhia. [102-40, 102-42, 102-43]

A partir de janeiro de 2021, as ações da TOTVS passaram a integrar a carteira do IBrX-50, índice da B3 formado pelas 50 ações com maior poder de negociação do mercado acionário brasileiro.

As ações da Companhia entraram na composição da categoria "Middle Cap" dos índices MSCI Brazil, MSCI Latin America e MSCI Emerging Markets, a partir do dia 1º de dezembro de 2020, conforme rebalanceamento semestral de suas carteiras teóricas divulgadas pelo MSCI.

A entrada das ações da TOTVS nesses índices reforça a posição de liderança no mercado de *software* do Brasil e de destaque na América Latina, contribuindo para uma maior liquidez e diversificação da base acionária da Companhia.

Importante destacar também nosso reconhecimento como destaque do setor de tecnologia na América Latina na categoria MidCap do Prêmio Institutional Investor, despontando como referência no item "Melhores Métricas de ESG".

## 6. SEÇÃO - CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

[103-1, 103-2, 103-3]

### INVESTOR DAY [102-43]

Ainda sob o cenário de pandemia, que impede a concentração de pessoas, a TOTVS realizou em 9 de março de 2021, de forma híbrida, com transmissão on-line e poucos participantes presenciais, seguindo as recomendações dos protocolos das autoridades de saúde, o INVESTOR DAY, evento voltado a investidores e analistas.

Durante o encontro, a TOTVS divulgou os principais resultados e conquistas durante os últimos 12 meses, como a expansão de 25,5% no Ebitda; 37,4 de ROE Supplier; a forte adição líquida de R\$300 milhões da ARR (Receita Recorrente Anualizada), totalizando R\$2,2 bilhões; 80% de receita recorrente; a manutenção na média histórica sob controle do *churn* e inadimplência; o aumento da satisfação refletida no NPS; o crescimento de 21% do modelo SaaS, responsável por 65% das novas vendas no quarto trimestre de 2020; a aposta de 96% dos TOTVERS no futuro da Companhia; aumento de 30 pontos no eNPS; aumento de ROL e Margem Ebitda de mais de 40%; taxa de renovação de clientes de aproximadamente 99%; o compromisso com a agenda ESG; e elencou os desafios para o próximo período. O destaque desta edição ficou para o anúncio da aquisição de 92% do capital social da RD Station - empresa líder em software de automação de marketing digital -, pelo montante de R\$1.861 milhão. O evento contou ainda com sessões de perguntas e respostas dos participantes, que puderam tirar dúvidas e interagir com os executivos da Companhia. Os vídeos das apresentações e os materiais podem ser encontrados no site de Relações com Investidores da TOTVS no link <https://ri.totvs.com/ptb/totvs-day>.



## 6. SEÇÃO - CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

[103-1, 103-2, 103-3]

### SOCIEDADE [102-12, 102-13, 103-1, 103-2, 103-3]

Parceira no crescimento do Brasil, a TOTVS é uma empresa 100% nacional que assume compromissos para muito além dos seus públicos de relacionamento, beneficiando a sociedade em geral. Com a responsabilidade de ser a maior empresa do setor de tecnologia do Brasil, evidenciou, em especial, a partir de 2020, o quão a tecnologia é essencial no mundo por conta da pandemia.

A Companhia compreende e investe diretamente na promoção do desenvolvimento do setor de tecnologia do Brasil, em especial no cumprimento dos ODS referentes à educação de qualidade, igualdade de gênero, trabalho decente e crescimento econômico, consumo e produção responsáveis.

Alinhada ao nosso pilar Engajamento, a Companhia é também signatária do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção do Instituto Ethos, e segue realizando esforços para tornar seus produtos cada vez mais acessíveis a pessoas com deficiência. [102-12]

Em termos de mobilização, retomamos após dois anos a consulta de engajamento de *stakeholders*, com a inclusão de novos públicos estratégicos no processo como os analistas de investimento (*sell side*) e investidores, não consultados anteriormente. [103-2]

E, sob o recorte de Estratégia, priorizamos as iniciativas de integração ESG à estratégia do negócio, com base nas percepções obtidas nas Consultas e nos temas em que a Companhia tem maior potencial de impacto. [103-3]

### 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



### INSTITUTO DA OPORTUNIDADE SOCIAL (IOS)

[103-1, 103-2, 103-3, 203-1]

No âmbito social, a TOTVS é mantenedora do Instituto da Oportunidade Social (IOS) desde 1998, entidade que já formou no total mais de 39 mil jovens e pessoas com deficiência para o mercado de trabalho. [203-1]

O IOS tem a missão de empregar seus alunos, sendo responsável pela indicação de alunos formados e pré-selecionados para empresas parceiras, apoiando assim o cumprimento da Lei da Aprendizagem e da Lei de Cotas para Pessoas com Deficiência.

O valor investido pela TOTVS no Instituto em 2020 foi de R\$6,2 milhões. [203-1]

Além do investimento social anual, em 2020 lançamos a campanha “TOTVERS que fazem”, unindo esforços da TOTVS, TOTVERS e das franquias, e arrecadamos R\$275 mil para apoiar famílias em extrema vulnerabilidade social, situação intensificada pela pandemia, de alunos do IOS ou de territórios que o Instituto atua.



## IOS

/// 22 anos de trajetória

/// + 1,4 mil alunos formados nos cursos do IOS

/// 49% de aumento na renda familiar dos alunos

/// 813 mil alunos empregados com o apoio do IOS

/// + 100 parceiros

Fonte: Relatório Anual IOS 2020

## 6. SEÇÃO - CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

[103-1, 103-2, 103-3]

### FORMAÇÃO DE NOVOS TALENTOS

Além dos programas internos de formação, a TOTVS também se envolve com outros agentes do ecossistema para desenvolver novos profissionais nos países onde opera. Por meio de uma parceria com o Governo do Estado de São Paulo, coordenada pelo Centro Paula Souza, participa do Programa Minha Chance, a partir do qual realiza a capacitação de jovens estudantes de Escolas Técnicas Estaduais (Etecs) e Faculdades de Tecnologia do Estado (Fatecs). Essa é também a missão do Instituto da Oportunidade Social (IOS), instituição mantida pela TOTVS, que oferece formação em áreas de gestão empresarial e tecnologia.

Entre as ações e projetos institucionais relevantes das áreas de RIG (Relações Institucionais e Governamentais) e RH (Recursos Humanos) realizados em 2020:

> **Programa Minha Chance:** realizado entre a Universidade Corporativa TOTV Sem parceria com a Secretaria de Desenvolvimento Econômico do Governo de São Paulo, a primeira edição do "Curso de Suporte Básico em ERP" que aconteceu em oito unidades Etecs (Escola Técnica Estadual de São Paulo), espalhadas por todo o estado de São Paulo, sendo que, no total, 123 alunos finalizaram o curso e se formaram. O programa, idealizado desde o início de 2019, visa aumentar a empregabilidade e qualificação profissional de jovens paulistas, e ainda construir conteúdos no binômio empresa-escola em convergência com as demandas do mercado de trabalho. A TOTVS realizou a capacitação do corpo docente para disseminação do conteúdo do curso, disponibilizou um ambiente de aulas on-line. Além disso, no âmbito desta iniciativa e por meio da Universidade TOTVS, viabilizou uma "Vitrine de Talentos" com vídeos de boa parte

dos alunos que se formaram, demonstrando o que aprenderam como uma espécie de currículo digital.

> **Workshops Trilhas de TIC:** em parceria com a Brasscom e a Secretaria de Desenvolvimento Econômico do Governo de São Paulo, a TOTVS participou da construção do perfil do aluno para as novas trilhas em TI do Centro Paula Souza. Participaram, pela Companhia, as áreas de Relações Institucionais e Governamentais (RIG), Atração e Seleção (RH), Devs e Universidade Corporativa (RH), Segurança da Informação (TI) e Infraestrutura e Redes de computadores (TI).

### ENTIDADES DO SETOR DE TECNOLOGIA

[102-12, 102-13, 103-1, 103-2, 103-3]

A TOTVS acredita no protagonismo e na representatividade, por essa razão, participa ativamente das principais agendas e discussões voltadas ao desenvolvimento do setor de tecnologia e relacionadas aos segmentos de negócios nos quais a Companhia atua. Isso faz com que a Companhia esteja alinhada às demandas do mercado e dos interesses de seus *stakeholders* estratégicos.

Importante destacar que a TOTVS assumiu voluntariamente os 10 Princípios do Pacto Global, os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU e, desde 2014, é signatária do Pacto Global das Nações Unidas (ONU). Em 2020 foi elaborada a Política de Sustentabilidade direcionada a guiar os negócios da Companhia e firmar o compromisso com a agenda de desenvolvimento sustentável.

[102-12, 102-13]

Com o compromisso de manter a integridade nos negócios e a transparência em suas relações, a TOTVS apresenta anualmente em 2015 seu Relatório de Comunicação de Progresso (COP), bem como desde 2016, publica também seu Relato Integrado, que segue as diretrizes do IIRC (International Integrated Reporting Council) e da GRI (Global Reporting Initiative). Além disso, a Companhia participa do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção e do Grupo de Trabalho de Integridade do Instituto Ethos para discutir o tema de Integridade envolvendo práticas empresariais e a implementação de políticas de promoção da integridade e combate à corrupção. [102-12, 102-13]

### Lista das principais entidades com as quais

a TOTVS se relaciona: [102-13]

- Presidência do Conselho de Administração da Associação Brasileira de Empresas de Tecnologia da Informação e Comunicação (Brasscom) e liderança do GTT de Formação de Talentos para trabalhar a agenda de desenvolvimento de Capital Humano qualificado para TIC;
- Associação Brasileira das Empresas de Software (Abes);
- Associação Nacional de Pesquisa e Desenvolvimento das Empresas Inovadoras (Anpei);
- Federação das Associações das Empresas Brasileiras de Tecnologia da Informação (Federação Assespro);
- Associação para Promoção da Excelência do Software Brasileiro (Softex);
- Comitê de Líderes da Mobilização Empresarial pela Inovação (CNI);
- Instituto Ethos;
- ONU - Rede Brasil do Pacto Global;

## 6. SEÇÃO - CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

[103-1, 103-2, 103-3]

- Associação Brasileira das Companhias Abertas (Abrasca);
- Instituto Brasileiro de Relações Com Investidores (Ibri);
- Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC);
- Câmara Americana de Comércio Brasil-Estados Unidos (Amcham);
- Associação Brasileira de Automação para o Comércio (Afrac);
- Associação Brasileira de Internet Industrial (Abii);
- RedeAgro;
- Associação Brasileira de Franchising (ABF);
- Associação Brasileira Indústria Hotéis São Paulo (Abih-SP);
- Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje);
- Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH-SP);
- Central Brasileira do Setor de Serviços (Cebrasse);
- Associação Brasileira da Indústria de Máquinas e Equipamentos (Abimaq);
- Associação Empresarial de Joinville (ACIJ);
- Associação Brasileira de Logística (Abralog);
- Associação Brasileira de Automação (GS1);
- Associação Brasileira de Distribuição e Logística de Produtos Farmacêuticos (Abradilan). [102-12, 102-13]

### INICIATIVAS DE ENGAJAMENTO COM AS ENTIDADES E PARCEIROS

> **Convergência de conteúdos da rede de ensino com as competências necessárias do mercado de trabalho de TIC:** por intermédio da Brasscom, Consultas Públicas para atualização do Catálogo Nacional de Cursos Técnicos e Superiores de Tecnologia do Ministério da Educação. Fora isso, também participamos da atualização do Catálogo de oferta dos

cursos do Senai Nacional com as demandas do setor produtivo.

> **Legados da Pandemia - Teleeducação:** com o advento da pandemia, causada pelo Covid-19, auxiliamos, por intermédio da Brasscom, o setor educacional na adaptação de suas atividades para o ambiente remoto com a Elaboração do Guia de Boas Práticas no Ambiente Digital.

> **Campanha "TOTVERS QUE FAZEM":** arrecadação de doações financeiras para apoiar os alunos do IOS e suas famílias, cuja situação socioeconômica se agravou com a crise provocada pela pandemia da Covid-19. Iniciativa realizada em parceria com o RH, o total arrecadado permitiu a compra de 1.187 cartões alimentação para todos os alunos ativos de todas as unidades IOS e de 1.850 pacote de dados para os estudos, que foram distribuídos no 2º semestre 2020 e 1º semestre 2021.

> **Abes Conference:** o evento debateu formas de reposicionamento dos negócios, considerando as mudanças socioeconômicas, principalmente em razão da pandemia. O encontro aconteceu em formato totalmente digital nos dias 28, 29 e 30 de setembro de 2020. A TOTVS foi uma das patrocinadoras e nosso Diretor Executivo, Eduardo Neubern, ministrou uma palestra exclusiva sobre a estratégia de Techfin da Companhia. A conferência contou com 721 participantes de 323 empresas.

> **Brasscom TecFórum Lives:** evento promoveu espaço para diálogo entre agentes públicos e privados, motivando-os a uma reflexão sobre tecnologia, políticas públicas e governo

digital para alcançar um Brasil Digital, Conectado e Inovador. Em 2020, o formato foi alterado e o evento foi realizado de maneira totalmente digital. A TOTVS participou do painel: "Tributação para Economia Digital", com Ariela Zanetta Simoni (Coordenadora de RIG).

> **Desoneração da Folha de Pagamentos:** TOTVS trabalhou, por meio das principais associações representativas do setor de Tecnologia da Informação e Comunicação (Brasscom, Abes e Assespro), no pleito da prorrogação da desoneração da folha de pagamentos para 2021 junto ao Congresso Nacional e Governo Federal. Obtivemos sucesso na medida e, com isso, segundo levantamento feito pela Brasscom, a continuação dessa política deve resultar na manutenção de 84 mil postos de trabalho atualmente ativos no setor.

> **Bitributação de Software:** por intermédio da Brasscom, fizemos parte da ADI 5659, que visou a defesa da inconstitucionalidade de recolhimento de ICMS nas operações de software. Em 2021, obtivemos sucesso no julgamento histórico do Supremo Tribunal Federal pela constitucionalidade da incidência do ISS nas operações mencionadas, assim como, mantidas as relações jurídicas prévias à decisão dos ministros.

> **Reforma Tributária:** pela Brasscom, disseminamos entre as autoridades legislativas e executivas e imprensa o estudo de efeitos e impactos do IBS (Imposto sobre Bens e Serviços) para sensibilização da importância de o Brasil propiciar uma tributação inteligente e competitiva.

## 6. SEÇÃO - CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

[103-1, 103-2, 103-3]

> **Projeto "Engenharia Comunica":** objetiva levar aos TOTVERS (principalmente desenvolvedores) conhecimentos a respeito do ambiente político brasileiro e os impactos na agenda de Proteção de Dados, entre outros temas correlatos, Histórico de RIG, objetivos e atuação; Sistema e regime do governo brasileiro; Democracia representativa e Democracia participativa.

> **Agenda de Proteção de Dados:** defesa e sensibilidade das autoridades legislativas e executivas a respeito da importância da entrada em vigor da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) - que entrou em vigor agosto de 2020 -, da imediata criação da ANPD e aprovação da PEC 17/2019 - que garante que somente a União tem a competência de regulamentar a Legislação. Esse trabalho setorial culminou na reprovação do Projeto de Lei que visava a construção de Autoridade Distrital de Proteção de Dados. A área de RIG (Relações Institucionais e Governamentais) auxiliou o grupo responsável pelas adequações da empresa e seus produtos face as determinações da Lei, com reportes mensais e *ad hocs* (tradução da expressão em latim "para esta finalidade"), e mapeamentos das principais notícias em diversas mídias, projeto de lei, tendências do ambiente político e atuação institucional de RIG.

> **Lives TOTVS sobre a LGPD:** participação da área de RIG em lives sobre a temática, visando à disseminação e compreensão da legislação, tendências do ambiente político e ações para TOTVERS, franquias, clientes e mercado em geral.

> **Guia de Teletrabalho:** projeto desenvolvido pela Brasscom, com o apoio direto da TOTVS, por meio da liderança junto ao Grupo de Trabalho Temático de Formação de Talentos, desempenhada por Ariela Simoni (Líder de RIG). A publicação foi feita com o propósito de entender a nova cultura do trabalho remoto no Brasil, gerada principalmente pelo Covid-19. Trata-se, sobretudo, de um guia de boas práticas que aborda quatro dimensões de estudo: aspectos de adoção do teletrabalho, aspectos legais, aspectos de infraestrutura e aspectos culturais e pessoas.

> **Grupo de Trabalho de Indicadores de Inovação da CNI:** grupo liderado por Laércio Cosentino, que criou indicadores de inovação para o Brasil. O objetivo do GT é entender como está esse ambiente no País em relação a países desenvolvidos, como EUA, China e 15 países da Europa, além de conceder dados e subsídios para a criação ou aperfeiçoamento de políticas públicas que possibilitem o avanço dessa agenda.

> **Investimento:** considerando as despesas com a participação em associações, entidades setoriais, agendas e fóruns de desenvolvimento que contribuam com a melhoria do ambiente de negócios de tecnologia da informação e fomentem discussões de políticas públicas, foram gastos em 2020 o total de R\$1.2 milhão.

[102-12, 102-13]

## 6. SEÇÃO - CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

[103-1, 103-2, 103-3]

### PODER PÚBLICO [102-13]

Para ampliar nosso impacto social positivo, a TOTVS acredita que temos de fortalecer nossa responsabilidade como empresa que FAZ, participando da defesa institucional e do desenvolvimento do Brasil.

Buscamos, ao longo de 2020, nos aproximar ainda mais dos poderes Executivo e Legislativo. Motivados pela atuação técnica e princípios de transparência, visamos à construção e ao aprimoramento de políticas públicas que associem crescimento econômico e avanços sociais por meio da tecnologia. O uso das tecnologias como indutoras do acesso e do desenvolvimento tem estimulado o interesse do setor público nos debates que permeiam a agenda regulatória do setor, incluindo os temas relacionados ao ambiente de negócios e à prosperidade do próprio setor de TI.

Nossas atividades desenvolvidas em parceria com o governo contribuem com três Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS 8, 9 e 12).

#### 8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO

Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todas e todos



#### 9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA

Construir infraestruturas resilientes, promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação



#### 12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS

Assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis



A TOTVS, como empresa desenvolvedora de software, comprometida com o fortalecimento da economia dos países onde opera, acredita no potencial da tecnologia como geração de divisas, solução de problemas, criação de mão de obra e desenvolvimento. E, no que se refere ao enfrentamento da Covid-19, que segue, a escolha pelo trabalho remoto permitiu não apenas a segurança de nosso time e dos nossos clientes, segundo os protocolos das autoridades de saúde, mas o melhor atendimento, facilitação de acesso e relacionamento de uma parcela significativa da sociedade.

### COMUNIDADES DE INOVAÇÃO

#### CONHECIMENTO E TECNOLOGIA EM REDE

A TOTVS apoia o crescimento do setor de tecnologia e, ao mesmo tempo, incentiva a ampliação do número de pessoas envolvidas com o universo *tech*. Em nossos relacionamentos, promovemos encontros voltados ao público desse segmento e estimulamos a troca de conhecimento entre os integrantes do setor de tecnologia. Uma das nossas iniciativas é o Beer for Devs, programa via streaming no YouTube, realizado em clima de descontração, com desenvolvedores de várias empresas, que abordam os mais diversos temas de tecnologia, entre eles, iniciativas como o *chatbot* do Ministério da Saúde Responde, com esclarecimento de dúvidas sobre o combate à Covid-19, além do projeto Juntos. Covid, uma plataforma de informação sobre geolocalização e rastreamento de ocorrência da pandemia. O assunto ganhou notoriedade no ano de 2020 por razões óbvias, mas não é a única pauta.

#### TOTVS DEVELOPERS

A TOTVS aposta ainda na produção de conteúdo para o segmento de

profissionais de tecnologia, hospedado em um blog, desta vez com uma abordagem mais técnica. Criado para a troca de experiências e compartilhamento de conhecimento, a plataforma permite a reunião de interessados em *trend topics* relacionados ao desenvolvimento de softwares. O público-alvo são, além de desenvolvedores, DevOps, Arquitetos de Soluções, SysAdmins, Data Scientists e especialistas em tecnologia. Nesse canal, a TOTVS reforça a estratégia de renovação de sua imagem no mercado de desenvolvimento e aproximação com esses públicos, buscando também a atração e retenção de talentos, uma estratégia de relacionamento da marca com seu *core business*. Os protagonistas são os desenvolvedores da empresa, que compartilham suas experiências e apresentam como a inovação e o desenvolvimento são trabalhados nas células de desenvolvimento da Companhia. O portal é um indutor de engajamento e facilita também a relação de profissionais e empresas que desejam colaborar com as plataformas da TOTVS, provendo guia para integração de APIs (da sigla em inglês Application Programming Interface que, traduzida para o português, pode ser compreendida como uma interface de programação de aplicação, a partir das quais desenvolvedores podem criar novos softwares e aplicativos capazes de se comunicar com outras plataformas da empresa), biblioteca para o desenvolvimento de aplicações web responsivas e aplicativos móveis, área de testes de código em diversas linguagens de programação, entre outros recursos. Inovação, tecnologia, conhecimento, entusiasmo, criatividade e instinto de curiosidade são os ingredientes norteadores dessa rede. A comunidade reúne hoje mais de 10 mil integrantes em seu Blog, 6 mil inscritos no seu site oficial e 1,7 mil inscritos no YouTube. Conheça mais detalhes da iniciativa acessando a página oficial do Blog (<https://developers.totvs.com/>) e se junte para aprender, compartilhar, colaborar e discutir sobre os principais temas de tecnologia.

## 6. SEÇÃO - CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

[103-1, 103-2, 103-3]

### MARCA E REPUTAÇÃO

Por meio de um *rebranding* iniciado em 2019, nosso novo posicionamento da marca trouxe o *statement* da campanha institucional: “O Brasil que FAZ, FAZ com TOTVS”, endossamos uma prática recorrente de fazer junto. Isso porque fazer junto é, para nós da Companhia, gerir uma empresa que é parte do negócio de aproximadamente 40 mil empresas, em 12 segmentos, que inovam, transformam e fazem a diferença.

Como a maior empresa de tecnologia do Brasil, a TOTVS reforça seu propósito em simplificar o mundo dos negócios, como uma das empresas brasileiras que acreditam e investem no País e que são referência em seus setores.

Entre as oportunidades geradas pela política corporativa ESG, está a ampliação da percepção da geração de valor da TOTVS junto ao nosso ecossistema de relacionamento. Alinhada à agenda ESG, buscamos cada vez mais o fortalecimento do posicionamento da TOTVS como Marca Inovadora, assim como a ampliação do Relacionamento com Universidades e Centros de Pesquisa. Isso não apenas promove a geração de valor no curto prazo para a Companhia, mas também faz com que a marca seja percebida como essencial na evolução e sustentabilidade do setor de *tech* como protagonista, colaborativa e referência.

A TOTVS ocupa pelo segundo ano consecutivo a 25ª posição de marca mais valiosa do Brasil no ranking da Interbrand em 2020, avaliada em R\$504 milhões, sendo a única marca de tecnologia presente nessa lista, o que acredita ser um ativo valioso na atratividade

de novos clientes, bem como para atração dos melhores e mais inovadores profissionais de tecnologia da indústria de software.

### RECONHECIMENTOS/ RANKINGS E PREMIAÇÕES

- /// Anuário Informática Hoje 2020
- /// Melhores Empresas da Bolsa em 2020 (Infomoney)
- /// Top Of Mind RH 2020
- /// Prêmio Top Educação 2020
- /// Prêmio Broadcast Empresas
- /// Melhores Empresas de Tecnologia para trabalhar do Great Place to Work (GPTW)
- /// Prêmio IT Mídia-Korn Ferry para CEO TOTVS
- /// Oito premiações Institutional Investors - reconhecimento destaque do setor de tecnologia na América Latina, categoria MidCap, Melhores Métricas de ESG
- /// Empregadores Mais Atraentes de 2020 para jovens talentos do Brasil - empresas de TI (Top 20)

### COMUNICAÇÃO DIGITAL - REDES E MÍDIAS SOCIAIS

Para permitir uma maior conexão e comunicação com os seus públicos, e ampliá-la, a TOTVS está presente em diversas redes, aproximando seus seguidores das práticas e propósitos da Companhia.

### MARCA TOTVS

Site Institucional: [www.totvs.com](http://www.totvs.com)

Site de Relações com Investidores: [ri.totvs.com](http://ri.totvs.com)

Twitter: [@totvs](https://twitter.com/totvs) 20.870 seguidores

LinkedIn: [br.linkedin.com/company/totvs](https://br.linkedin.com/company/totvs)  
594.454 seguidores

Instagram: [www.instagram.com/totvs](https://www.instagram.com/totvs)  
50.800 seguidores

Youtube: [www.youtube.com/Totvs](https://www.youtube.com/Totvs) 25.075 inscritos  
Canal com foco em conteúdo, apresenta vídeos voltados à gestão, tecnologia e o mundo geek.

#### Canal TOTVS Soluções:

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

#### Webinars

- Ainda considerando o ano atípico de pandemia, realizamos diversos eventos on-line para *prospects* e clientes sobre os mais diversos produtos do nosso portfólio
- De janeiro a dezembro foram mais de 370 webinars com 24 mil participantes

#### Webaulas

- Pensando em oferecer capacitação em soluções TOTVS para profissionais que usam nossas soluções no dia a dia ou para aqueles que querem aprender para ser mais qualificados para o mercado, disponibilizamos webaulas gratuitas.
- Foram mais de 180 aulas on-line com participação de mais de 9.800 pessoas

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

Focado em conteúdo de Gestão e Sistemas para empresas.

## 6. SEÇÃO - CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

[103-1, 103-2, 103-3]

Portal Produtos TOTVS: <https://produtos.totvs.com/>  
foco em releases e novidades dos sistemas TOTVS.

### MARCA ELEVE

 **Youtube**  
2.890 inscritos

 **Instagram:**  
9.416 seguidores

 **Facebook**  
32.552 seguidores

### ENGAJAMENTO EM REDES SOCIAIS - 2020 [103-1, 103-3, 102-43]

#### DESTAQUES LINKEDIN

Em 2020, visto a pandemia da Covid-19, a TOTVS fez um movimento importante em seus canais por meio de *lives*, buscando se aproximar com seus públicos e parceiros.

#### Maratona TOTVS Talks

As *lives* tinham o objetivo de suportar nossos clientes, *prospects* e o mercado como um todo no momento de pandemia, por meio de insumos para a gestão em momentos de crise. Pensando nisso, convidamos líderes de mais de 40 empresas de diversos segmentos e regiões do Brasil para contar como estão atuando e adaptando suas atividades.

#### Dia da Toalha

Todo dia 25/05 os TOTVERS, também conhecidos como os "Mochileiros da Galáxia", são convidados a trazerem as suas toalhas e a embarcarem com a empresa na incrível viagem de Douglas Adams! O #DIADATOALHA é também #DIADOORGULHONERD, e mobiliza os TOTVERS em todo o Brasil a se vestirem e se caracterizarem como os seus personagens prediletos, inspirados nesse movimento tão especial e tão presente na nossa cultura.

#### Dia do Programador

No Dia do Programador (13/09), a Companhia junta seus programadores para conversar sobre as principais dicas para o dia a dia em uma *live* especial sobre o tema no LinkedIn e Youtube, via "Beer For Devs", programa em que desenvolvedores falam sobre diversos temas de tecnologia.

#### Finance Meeting 2020

O evento, on-line e com duração de um dia, pautou o público sobre a revolução nas finanças corporativas e como dar saltos inéditos em seu negócio com novas formas de acesso aos serviços financeiros. Na nova realidade, os bancos vão, cada vez mais, estar em todo e qualquer lugar. Inclusive dentro dos sistemas de gestão.



### 44% DE CRESCIMENTO DO ALCANCE DIGITAL EM CANAIS PROPRIETÁRIOS TOTVS

+11% de crescimento em novos seguidores nas redes sociais (atual: 600 mil seguidores LinkedIn, 52 mil seguidores Instagram)  
+30% de aumento no número de interações em redes sociais  
+68% de aumento no número de visualizações no Youtube (mais de 5,4 milhões)

### 100% DE CRESCIMENTO NO ALCANCE E NO VOLUME DOS EVENTOS DIGITAIS

600 eventos online e 50 mil participantes  
45 *lives* via redes sociais (TOTVS Talks)  
+200 mil visualizações  
430 webinars (Produto / Solução)  
+28 mil participantes  
125 web aulas (Treinamentos)  
+10 mil participantes

X

## 7. SEÇÃO - CAPITAL NATURAL

### GESTÃO DE RECURSOS NATURAIS

Tecnologias socioambientais

### INDICADORES AMBIENTAIS

Energia

Água

Resíduos

## 7. SEÇÃO - CÁPITAL NATURAL

O capital natural engloba todos os recursos ambientais renováveis e não renováveis, bem como processos ambientais que fornecem bens ou serviços que apoiam a prosperidade passada, presente e futura de uma organização. Isso inclui: a água, terra, minerais e florestas, a biodiversidade e a qualidade do ecossistema.

### GESTÃO DE RECURSOS NATURAIS

[302-1, 302-4, 303-1, 303-5, 306-4, 306-5]

A TOTVS publicou em dezembro de 2020 a Política de Sustentabilidade ESG (da sigla em inglês para Ambiental, Social e Governança), que se refere aos três fatores centrais na medição da sustentabilidade e do impacto socioambiental da Companhia. O termo ESG, que ganhou notoriedade corporativa, é utilizado pelo mercado de capitais e pelos investidores para designar a avaliação de aspectos ambientais, sociais e de governança na análise dos negócios de uma organização. A análise integrada desses aspectos auxilia na avaliação do desempenho financeiro futuro e na capacidade de gerar valor de forma responsável, no longo prazo. Nossa política prevê, por exemplo, que deve ser promovida a inovação tecnológica e a educação digital, contribuindo para o desenvolvimento do tema sustentabilidade na sociedade, assim como o fomento do uso da tecnologia como provedora de soluções para desafios socioambientais contemporâneos.

### ESG incorporado aos negócios

Buscamos a geração de valor para os nossos *stakeholders*, com a evolução da execução da estratégia e o amadurecimento das reflexões em torno do fortalecimento dos pilares ESG, como parte da cultura de sustentabilidade na TOTVS, ampliando a nossa capacidade de incorporar as demandas de nossos públicos estratégicos e de gerar valor compartilhado em todo o nosso ecossistema de relacionamento.

No ano de 2020, o mundo foi impactado pela pandemia do novo Coronavírus que resultou em mudanças profundas na saúde pública, no desempenho econômico e na política global. Pautas do tripé ESG também ganharam força e caminharam ao lado das questões econômicas, sendo impulsionadas, por exemplo, pelas discussões relacionadas aos compromissos globais em torno das mudanças climáticas, as reflexões sobre a diversidade e inclusão nas organizações e o aprimoramento das práticas e estruturas de governança dentro das instituições. Igualmente seguimos atentos a essas agendas.

### Tecnologias socioambientais

A TOTVS, como empresa de tecnologia, atua para agregar valor em toda sua cadeia com o desenvolvimento de produtos e serviços que se refletem em práticas sustentáveis e inovadoras, em empresas de diversos setores e tamanhos. E a inovação, como indutora de mudança de comportamento, sobretudo com o uso de tecnologia, embora não necessariamente, é um dos fundamentos da sustentabilidade.

Nosso processo de inovação inicia pela pesquisa, buscando evidências nos clientes, associações, entidades de classe e no mercado em geral das reais necessidades. Após isso, realizamos o processo de estruturação dos projetos. Na fase de ideação seguimos realizando workshop, validando conceito, fluxos, criando ideias, co-criando, definindo personas e jornadas. Em seguida, inicia-se a fase de prototipação em que validamos as ideias e necessidades de cada persona e sua respectiva jornada levantada no workshop. Após essa fase, seguimos com a arquitetura e desenvolvimento contínuo das soluções. Os clientes e usuários participam em todas as etapas desse processo, validando, refinando e homologando. Um aspecto importante e relevante é que, em toda inovação, construímos com o cliente e não para o cliente, determinando que a participação dele é efetiva desde o primeiro momento e não apenas no final, no momento da homologação. Ponto importante, sempre que possível a visita em campo é essencial, se colocando no lugar do usuário para captar outros *insights* que tragam uma melhor experiência de uso.

E, para entendermos como a TOTVS investe em inovação, vamos usar o caso do projeto da Suíte Logística, em que até o momento temos mais de 900 usuários envolvidos, mais de 100 empresas de tamanhos e segmentos diferentes, mais de 20 mil horas somente em ideação, buscando incessantemente entregar a melhor experiência aos nossos clientes. Esse mesmo processo de construção ocorre nas inovações da TOTVS como um todo, em todos os produtos, sempre guiados pelo direcionamento da telemetria TOTVS.

## 7. SEÇÃO - CAPITAL NATURAL

Nesse exemplo da Suíte Logística, em um primeiro momento, liberamos em 2020 as soluções que irão orquestrar a Logística de *Inbound*. Já a parte de *Outbound* e Visibilidade Logística, está em fase de construção. Nesse projeto, passamos a criar ambientes colaborativos, gerando visibilidade a todos os *stakeholders* envolvidos nos processos, endereçando dores, lacunas e falta de informação que é um dos problemas mais latentes na logística brasileira.

De forma bem resumida, podemos citar as soluções criadas a seguir: a. Agendamento: permite criar janelas operacionais planejando docas considerando a capacidade física, produtividade dos recursos e restrições. Essas janelas são disponibilizadas em um ambiente colaborativo em que o cliente, seu fornecedor e seus parceiros realizam toda operação; b. YMS (Gestão de Pátio e Portaria): responsável em atender a complexa gestão dos fluxos operacionais dentro e fora da empresa, por meio de rotas flexíveis, gestão à vista, convocação ativa, pontos de controle, balanças e *checkpoints*; c. *Checklist*: permite criar roteiros de inspeções, totalmente flexível, adaptando-se às mais diversas variações existentes no recebimento e/ou expedição, o que garante processos e procedimentos definidos; d. Gestão do Armazém: a inteligência do produto resulta em aumento na produtividade, otimização de espaço físico, monitoramento, visibilidade e rastreabilidade operacional desde o recebimento, armazenagem até a expedição. São todas as soluções nativamente SaaS, em que o cliente irá usufruir das soluções como serviço, não se preocupando com investimento em infraestrutura, atualizações etc., gerando uma redução relevante no custo de Opex/Capex em TI.

Como resultado, essas soluções trazem produtividade e escalabilidade na adoção, resultado de milhares de horas em pesquisas voltadas para tecnologias, processos, negócios e pesquisa de campo identificando personas e jornadas. Passamos, com isso, a entregar soluções intuitivas, *design* adequado a cada persona (CX), fácil adoção e redução significativa nos custos de capacitação e implementação.



### Exemplos de tecnologias sustentáveis que auxiliam nossos clientes em seus segmentos

- /// **Agricultura:** o uso de tecnologias como Inteligência Artificial, Internet das Coisas e *Machine Learning* colaboram no aumento da produtividade do agronegócio brasileiro. Por meio da instalação de sensores, dispositivos e softwares no campo, o produtor melhora sua lavoura, otimiza o uso de recursos naturais e reduz os riscos inerentes ao agronegócio.
- /// **Tecnologias *paperless*:** além de facilitar o acesso e a segurança da informação, o uso de tecnologias que não consomem papel reduz o impacto ambiental em processos, especialmente nas áreas administrativa, financeira e de atendimento.
- /// **Logística:** a TOTVS oferece serviços que possibilitam uma melhor estratégia de logística, com melhor gestão do transporte e, conseqüentemente, menor consumo de recursos naturais e redução na emissão de gases de efeito estufa.
- /// **Varejo:** dispõe de soluções que vão desde o controle de estoque até o uso de Inteligência Artificial para a criação de ofertas personalizadas para os consumidores, que geram uma série de benefícios, como redução de custos e de desperdício de alimentos.
- /// **Manufatura:** diversas soluções, como a automatização de processos, sincronização da cadeia de suprimentos, captura e análise de dados, e colaboração e compartilhamento de informações, que viabilizam o gerenciamento das operações de manufatura em tempo real, aumentando a eficiência energética, a produtividade, a qualidade do produto e reduzindo desperdícios no processo produtivo. Além disso, a TOTVS também possui um sistema de gestão ambiental que auxilia as empresas na avaliação periódica e melhoria contínua dos seus processos, riscos e impactos ambientais.

## 7. SEÇÃO - CAPITAL NATURAL

### EMISSIONES DE GASES DE EFEITO ESTUFA

Como parte do desenvolvimento da sua Agenda ESG, a Companhia despenderá esforços, à luz de sua política ESG e de seu processo de mapeamento da materialidade do negócio, para monitorar os impactos de suas atividades, como um primeiro e importante passo. A partir disso, irá desenvolver um diagnóstico e inventário das emissões de gases de efeito estufa de suas operações e assim, planejará suas ações no tema, relacionadas ao desafio global de prevenção e combate aos efeitos das mudanças no clima, especialmente em seu setor de atuação.

Um inventário de emissões, de acordo com o Carbon Disclosure Project (CDP) permite o mapeamento das fontes de emissão de gases de efeito estufa (GEE) de uma atividade, processo, organização, setor econômico, cidade, estado ou até mesmo de um país, seguida da quantificação, monitoramento e registro dessas emissões.

Se realizado periodicamente, um inventário de GEE torna-se uma ferramenta de gestão de gases, possibilitando conhecer o perfil das emissões de GEE da entidade inventariante. Geralmente, os inventários de GEE corporativos são realizados com recortes temporais anuais, facilitando o seu planejamento e a sua comparabilidade.

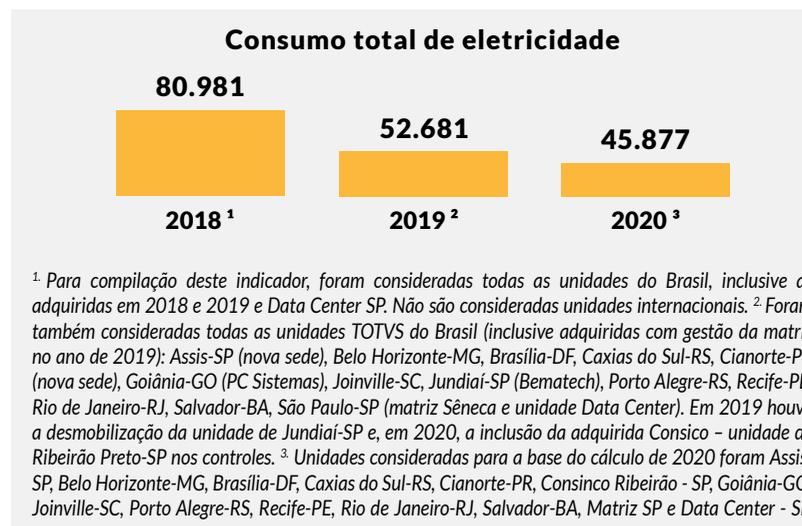
### INDICADORES AMBIENTAIS

#### Energia [302-1, 302-4]

Investir em tecnologias e disseminar informações qualificadas são, para a TOTVS, maneiras eficientes de promover o consumo responsável dos recursos naturais e reduzir os impactos negativos no meio ambiente. Em relação ao consumo de energia, por exemplo, a Companhia tem adotado ações que permitem otimizar recursos ano a ano. O prédio da nossa sede foi planejado considerando a economia de recursos naturais, por meio de medidas como a instalação de iluminação 100% LED, controles de automação de iluminação centralizado e gestão interna do consumo de energia através de uma central do BMS (Building Management System) e, em caráter experimental, a instalação de células fotovoltaicas na fachada, o que permite complementar as fontes de abastecimento energético de nossas instalações.

Em 2020, o consumo de energia da TOTVS foi de 45,8 mil GJ. Considerando que a TOTVS possui um contrato de compra de energia elétrica proveniente de energia renovável para suas principais unidades (Matriz - SP, Data center- SP e Joinville - SC, que representaram cerca de 84% do total de energia consumida pela Companhia em 2020) e como a matriz energética brasileira é composta em sua maioria por hidrelétricas, podemos afirmar que aproximadamente 98% da energia consumida pela empresa em 2020 foi proveniente de fonte renovável. [302-1]

#### Consumo total de energia (GJ) [302-1]



A redução de 12,92% no consumo de eletricidade está relacionada tanto ao cenário da pandemia de Covid-19 (pelas regras públicas de isolamento social), quanto à desmobilização da unidade de Jundiaí-SP ocorrida em 2019. Por conta da pandemia causada pelo Covid-19, as operações passaram por mudanças em relação ao modelo de trabalho, fazendo com que grande parte dos colaboradores desempenhasse suas atividades na modalidade *home office*. A fim de manter as operações com o mínimo de impacto possível, todos os *data centers* das unidades da TOTVS foram mantidos em operação e, de maneira pontual, com atendimento de suporte técnico presencial, sem aumento significativo sobre o consumo de energia. [302-1,302-4]

O indicador é monitorado pela equipe de Facilities - que controla mensalmente o consumo de todas as unidades nacionais sob gestão integral da TOTVS. [302-4]

## 7. SEÇÃO - CAPITAL NATURAL

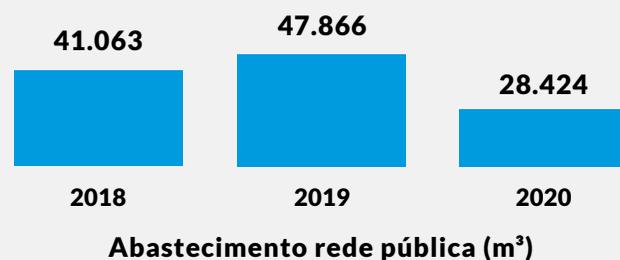
### Água [303-1, 303-3]

A conservação dos recursos naturais é fundamental para a continuidade de todos os seres vivos e para manter a integralidade dos ecossistemas. A escassez deste recurso pode impactar significativamente alguns setores da economia, bem como a geração de energia elétrica de fonte hidráulica.

A água na TOTVS é utilizada exclusivamente para o consumo nas operações administrativas (escritórios). Além disso, a água adquirida é 100% proveniente de abastecimento de rede pública municipal, onde suas operações estão instaladas, e a empresa não faz uso de outra fonte de captação. [303-1, 303-3]

#### Consumo total de água por m<sup>3</sup> - Unidades TOTVS

[303-5] <sup>1</sup>



<sup>1</sup> Para compilação deste indicador, foram consideradas todas as unidades do Brasil, inclusive as adquiridas em 2018 e 2019 e Data Center SP. Não são consideradas unidades internacionais.

Em 2020, a redução de 59,38% no consumo de água em relação a 2019 deu-se por conta da pandemia de Covid-19 e as novas regras públicas de isolamento social que resultaram no fechamento dos escritórios. Dessa maneira, os colaboradores passaram a desempenhar suas atividades no modelo *home office* (teletrabalho).

Apenas as unidades Matriz-SP e de Joinville-SC operaram com capacidade mínima e outros sites para atendimento emergencial.

[303-5]

### Resíduos [103-2, 103-3, 306-4, 306-5]

Os impactos ao meio ambiente devido ao descarte inadequado de resíduos vão desde a poluição atmosférica, dos recursos hídricos e do solo. A Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS), originada pela Lei nº 12.305/2010, estabelece a responsabilidade às empresas pelo descarte e disposição dos resíduos de forma correta. Além disso, a mesma lei dá diretrizes sobre gestão e procedimentos, a fim de evitar impactos diretos e indiretos sobre a saúde e segurança das pessoas e do ecossistema causados pelas atividades das empresas.

A TOTVS, sendo uma empresa que presta serviços de TI, possui em sua maioria resíduos provenientes das atividades administrativas dos seus escritórios, passíveis de reciclagem e reaproveitamento. O indicador de resíduos é monitorado pela área de Facilities que gerencia o contrato com a empresa terceirizada encarregada do processo de reciclagem e coleta de resíduos comuns na sede da Companhia. São gerados relatórios mensais que servem de base para o controle e métricas para a área. Parte dos materiais vendidos são revertidos e doados para o IOS – Instituto da Oportunidade Social – entidade beneficente de assistência social apoiada pela TOTVS. [306-4]

Em 2020, foram geradas 2,0 toneladas de resíduos para o aterro e 9,7 toneladas de resíduos foram destinados para a reciclagem.

[306-4; 306-5]

#### Peso total de resíduos, por tipo e método e disposição<sup>1</sup> (T)

[306-4; 306-5]

	2018	2019	2020
Aterro sanitário	2,1	2,0	2,0
Reciclagem <sup>2</sup>	12,8	8,4	9,7
<b>Total (em toneladas)</b>	<b>14,9</b>	<b>10,4</b>	<b>11,7</b>

<sup>1</sup> Para o cálculo desse indicador foram considerados resíduos gerados na sede da Companhia em São Paulo. <sup>2</sup> Os materiais enviados para reciclagem são papel, vidro, plásticos e resíduos eletrônicos.

Houve um aumento de 12,67% no total de resíduos gerados em 2020 com relação a 2019 devido ao recálculo do indicador e a inclusão dos resíduos eletrônicos. Já em relação a 2018 a redução havia sido de 21,92% decorrente da mudança no modelo de notas fiscais e de 87 mil impressões que deixaram de ser realizadas. [306-4]

Em 2020, foi realizado um inventário de todos os equipamentos e periféricos da Companhia que foram substituídos devido à depreciação ou desuso. Essa ação resultou na reutilização de 2.696 toneladas de resíduos eletrônicos. O projeto consiste na venda desses equipamentos que são negociados por meio de um leilão, realizado pela área de suprimentos. Após o leilão, a empresa vencedora deve emitir um certificado que comprove o recebimento dos resíduos eletroeletrônicos, conforme exigido pela legislação ambiental. [306-4]

Por fim, em 2020 a estimativa de economia para os materiais enviados para reciclagem (papel, vidro e plástico) com exceção dos resíduos eletrônicos, contabilizou os seguintes números: deixamos de cortar 117,39 árvores; possibilitamos a fabricação de 585,2 kg em novos produtos; poupamos em recursos naturais cerca de 36 kg e deixamos de utilizar em bauxita o equivalente a 10.315 kg.



**ÍNDICE REMISSIVO GRI**

# ÍNDICE REMISSIVO

GRI STANDARD	CONTEÚDO	PÁGINA/ RESPOSTA DIRETA	OMISSÃO	ODS	PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL
<b>101 - FUNDAMENTOS</b>					
	Não inclui conteúdo	-		-	-
<b>102 - PERFIL ORGANIZACIONAL</b>					
102-1	Nome da organização	TOTVS S.A		-	-
102-2	Principais marcas, produtos e serviços	23 - 27; 48 - 50		-	-
102-3	Localização da sede da organização	São Paulo, SP, Brasil.		-	-
102-4	Localização das operações	23 - 27; 48 - 50		-	-
102-5	Propriedade e forma jurídica da organização	Sociedade Anônima (SA).		-	-
102-6	Mercados em que a organização atua	48 - 50. Para mais informações, acesse o formulário de Referência disponível no site RI. <a href="https://ri.totvs.com/">https://ri.totvs.com/</a> .		-	-
102-7	Porte da organização	19; 23 - 27; 35; 48 - 50		-	-
102-8	Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região, discriminados por gênero	52 - 53		8	6
102-9	Cadeia de fornecedores da organização	85		-	-
102-10	Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	07; 25; 28; 35		-	-
102-11	Abordagem ou princípio da precaução	Não aderimos formalmente ao Princípio da Precaução, no entanto, atualizamos o nosso mapa de riscos em 2019 e reavaliamos nosso processo de análise dos principais impactos e riscos de nossas operações.		-	-
102-12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa	28; 43; 76		-	-
102-13	Principais participações em associações	91 - 93		-	-

# ÍNDICE REMISSIVO

GRI STANDARD	CONTEÚDO	PÁGINA/ RESPOSTA DIRETA	OMISSÃO	ODS	PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL
<b>ESTRATÉGIA</b>					
102-14	Declaração do decisor mais graduado da organização sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia de sustentabilidade	03; 07		-	-
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	20 - 21. Para mais informações, acesse o formulário de Referência disponível no site RI. <a href="https://ri.totvs.com/">https://ri.totvs.com/</a> .		-	7
<b>ÉTICA E INTEGRIDADE</b>					
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização	24; 36; 40 - 44		16	1, 10
102-17	Mecanismos de aconselhamento e preocupações éticas	36; 40 - 44		16	2, 10
<b>GOVERNANÇA CORPORATIVA</b>					
102-18	Estrutura de governança da organização	29			-
102-22	Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês	29 - 33		5, 16	-
102-23	Relate se o presidente do mais alto órgão de governança é também um diretor executivo	30 - 32		16	-
102-25	Processos usados pelo mais alto órgão de governança para garantir a prevenção e administração de conflitos de interesse	35 - 37; 41 - 42		16	-
102-26	Papeis desempenhados pelo mais alto órgão de governança e pelos executivos seniores	29 - 31. Para mais informações, acesse o formulário de Referência disponível no site RI. <a href="https://ri.totvs.com/">https://ri.totvs.com/</a> .		16	-
102-29	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais	30; 36 - 37. Para mais informações, acesse o formulário de Referência disponível no site RI. <a href="https://ri.totvs.com/">https://ri.totvs.com/</a> .		16	-
102-30	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na análise da eficácia dos processos de gestão de risco da organização para tópicos econômicos, ambientais e sociais	30. Para mais informações, acesse o formulário de Referência disponível no site RI. <a href="https://ri.totvs.com/">https://ri.totvs.com/</a> .		-	-

# ÍNDICE REMISSIVO

GRI STANDARD	CONTEÚDO	PÁGINA/ RESPOSTA DIRETA	OMISSÃO	ODS	PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL
102-31	Frequência com que o mais alto órgão de governança analisa impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais	28 - 29. Para mais informações, acesse o formulário de Referência disponível no site RI. <a href="https://ri.totvs.com/">https://ri.totvs.com/</a>		-	-
102-32	Órgão ou o cargo de mais alto nível que analisa e aprova formalmente o relatório de sustentabilidade da organização	O relatório foi aprovado pelo Conselho de Administração.		-	-
102-33	Processo adotado para comunicar preocupações críticas ao mais alto órgão de governança	38		-	-
102-35	Políticas de remuneração aplicadas ao mais alto órgão de governança e a executivos seniores	Política disponível no site RI. <a href="https://ri.totvs.com/esg/estatuto-politicas-e-regimento/">https://ri.totvs.com/esg/estatuto-politicas-e-regimento/</a>		-	-
102-36	Processo adotado para a determinação da remuneração	33 - 34; 55; 57		-	6
102-37	Relate como opiniões dos <i>stakeholders</i> são solicitadas e levadas em conta em relação à remuneração, incluindo os resultados de votações sobre políticas e propostas de remuneração, se aplicável	33; 55; 57		16	-
<b>ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS</b>					
102-40	Apresente uma lista de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização	09 - 18		-	-
102-41	Relate o percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva	100%		8	3
102-42	Base usada para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i> para engajamento	09 - 18		-	-
102-43	Abordagem adotada pela organização para envolver os <i>stakeholders</i>	09 - 18		-	-
102-44	Principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de <i>stakeholders</i> e as medidas adotadas pela organização.	09 - 18		-	-
<b>PRÁTICAS DE RELATO</b>					
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Demonstrações financeiras disponíveis no site RI. <a href="https://ri.totvs.com/informacoes-financeiras/central-de-resultados/">https://ri.totvs.com/informacoes-financeiras/central-de-resultados/</a>		-	-

# ÍNDICE REMISSIVO

GRI STANDARD	CONTEÚDO	PÁGINA/ RESPOSTA DIRETA	OMISSÃO	ODS	PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL
102-46	Processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos aspectos	09		-	-
102-47	Tópicos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório	09		-	-
102-48	Efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações	09; 39		-	-
102-49	Alterações significativas nos períodos cobertos por relatórios anteriores com relação aos tópicos materiais e limites dos tópicos	Houve atualização da matriz de materialidade e inclusão de novos temas. Mais informações no capítulo "Sobre o Relato".		-	-
102-50	Período coberto pelo relatório.	01/01/2020 - 31/12/2020		-	-
102-51	Data do relatório anterior mais recente (se houver)	O relatório mais recente, no formato GRI, foi publicado no ano de 2020 (ano base 2019). Está disponível no site de RI TOTVS.		-	-
102-52	Ciclo de emissão de relatórios	Anual.		-	-
102-53	Contato para perguntas sobre o Relatório ou seu conteúdo	Solicitações de mais informações ou esclarecimentos acerca do conteúdo apresentado neste documento podem ser enviadas para o e-mail <a href="mailto:ri@totvs.com.br">ri@totvs.com.br</a>		-	-
102-54	Opção escolhida pela organização de acordo com as opções do GRI Standards	03		-	-
102-55	Sumário de Conteúdo da GRI para a opção escolhida	101-110		-	-
102-56	Verificação externa	Não foi realizada.		-	-
<b>DESEMPENHO ECONÔMICO E FINANCEIRO</b>					
<b>201 - DESEMPENHO ECONÔMICO</b>					
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	71; 79 - 85		-	-
103-2	Forma de gestão e seus componentes	71; 79 - 85		-	-
103-3	Avaliação da forma de gestão	71; 79 - 85		-	-
201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	79 - 82; 85		2, 5, 7, 8, 9	-

# ÍNDICE REMISSIVO

GRI STANDARD	CONTEÚDO	PÁGINA/ RESPOSTA DIRETA	OMISSÃO	ODS	PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL
201-3	Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido que a organização oferece	71		-	-
201-4	Ajuda financeira significativa recebida do governo	79 - 82; 85		-	7, 8, 9
<b>202 - PRESENÇA DE MERCADO</b>					
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	53 - 55		-	-
103-2	Forma de gestão e seus componentes	53 - 55		-	-
103-3	Avaliação da forma de gestão	53 - 55		-	-
202-1	Proporção do salário em relação ao salário mínimo local por gênero	54		8	-
202-2	Procedimentos para contratação local e proporção de membros de alta gerência recrutados na comunidade local em unidades operacionais importantes	53 - 55		8	-
<b>203 - IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS</b>					
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	79 - 82		-	-
103-2	Forma de gestão e seus componentes	79 - 82		-	-
103-3	Avaliação da forma de gestão	79 - 82		-	-
203-1	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos, principalmente para benefício público, por meio de engajamento comercial, em produtos ou serviços ou atividade <i>pro bono</i>	82		2, 5, 7, 9, 11	1, 7, 8, 9
<b>204 - PRÁTICAS DE COMPRA</b>					
204-1	Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	85 - 86		12	-

# ÍNDICE REMISSIVO

GRI STANDARD	CONTEÚDO	PÁGINA/ RESPOSTA DIRETA	OMISSÃO	ODS	PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL
<b>205 - ANTICORRUPÇÃO</b>					
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	39 - 41		-	-
103-2	Forma de gestão e seus componentes.	39 - 41		-	-
103-3	Avaliação da forma de gestão.	39 - 41		-	-
205-1	Percentual e número total de unidades de negócios submetidas a avaliação de riscos relacionados à corrupção	39 - 41		12, 16	10
205-2	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	39 - 41		12, 16	10
205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Não foram confirmados casos de corrupção na Companhia.		12, 16	10
<b>DESEMPENHO AMBIENTAL</b>					
<b>302 - ENERGIA</b>					
302-1	Consumo de energia dentro da organização	99		7, 8, 12, 13	7, 8, 9
302-4	Redução do consumo de energia	99		7, 8, 12, 13	7, 8, 9
<b>303 - ÁGUA</b>					
303-1	Interações com a água como um recurso compartilhado	100		7, 8, 12, 13	7, 8, 9
303-3	Captação de água	100		7, 8, 12, 13	7, 8, 9
<b>306 - EFLUENTES E RESÍDUOS</b>					
306-3	Resíduos gerados	100		3, 6, 12	7, 8, 9
306-4	Resíduos não destinados para disposição final	100		3, 6, 12	7, 8, 9

# ÍNDICE REMISSIVO

GRI STANDARD	CONTEÚDO	PÁGINA/ RESPOSTA DIRETA	OMISSÃO	ODS	PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL
<b>DESEMPENHO SOCIAL</b>					
<b>401 - EMPREGO</b>					
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	57 - 71		-	-
103-2	Forma de gestão e seus componentes	57 - 71		-	-
103-3	Avaliação da forma de gestão	57 - 71		-	-
401-1	Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região	60		5, 8	-
401-2	Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes da organização	71 - 72		8 5, 8	- -
401-3	Taxas de retorno ao trabalho e retenção após uma licença maternidade/ paternidade, discriminadas por gênero	68		-	-
<b>403 - SAÚDE E SEGURANÇA</b>					
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	68 - 72		-	-
103-2	Forma de gestão e seus componentes	68 - 72		-	-
103-3	Avaliação da forma de gestão	68 - 72		-	-
403-9	Acidentes de trabalho	68		8	-
403-10	Doenças profissionais	68		8	-
<b>404 - TREINAMENTO E EDUCAÇÃO</b>					
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	57 - 67		-	-
103-2	Forma de gestão e seus componentes	57 - 67		-	-

# ÍNDICE REMISSIVO

GRI STANDARD	CONTEÚDO	PÁGINA/ RESPOSTA DIRETA	OMISSÃO	ODS	PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL
103-3	Avaliação da forma de gestão	57 - 67		-	-
404-1	Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, por gênero, discriminadas por categoria funcional	61 - 62		4, 5, 8	-
404-2	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para gerenciar o fim de carreira	60 - 63		8	-
404-3	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero	61; 63 - 64		5, 8	-
<b>405 - DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES</b>					
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	57 - 67		-	-
103-2	Forma de gestão e seus componentes	57 - 67		-	-
103-3	Avaliação da forma de gestão	57 - 67		-	-
405-1	Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária e outros indicadores de diversidade.	57 - 67		5, 8	-
<b>CADEIA DE FORNECEDORES</b>					
<b>414 - AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES</b>					
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	85 - 86		-	-
103-2	Forma de gestão e seus componentes	85 - 86		-	-
103-3	Avaliação da forma de gestão	85 - 86		-	-
414-1	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	85 - 86		12, 17	-

# ÍNDICE REMISSIVO

GRI STANDARD	CONTEÚDO	PÁGINA/ RESPOSTA DIRETA	OMISSÃO	ODS	PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL
<b>RESPONSABILIDADE PELOS PRODUTOS E SERVIÇOS</b>					
<b>418 - PRIVACIDADE DO CLIENTE</b>					
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	38 - 39		-	-
103-2	Forma de gestão e seus componentes	38 - 39		-	-
103-3	Avaliação da forma de gestão	38 - 39		-	-
418-1	Número total de queixas comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	38 - 39		9, 12, 17	-

# GLOSSÁRIO

SIGLA	TERMO	SIGNIFICADO
B2B	Business to Business	Expressão em inglês para designar as relações comerciais entre empresas.
B2C	Business to Consumer	Expressão em inglês para designar as transações entre empresas e consumidores.
COP	Comunicação de Progresso	Relatório anual com os avanços nos princípios do Pacto Global das Organização das Nações Unidas.
Design Thinking	Abordagem utilizada nos projetos de inovação centrada nas pessoas	Uma abordagem que facilita pensar e atuar “fora da nossa caixa”, bem como utilizar a criatividade de forma colaborativa para gerar ideias (criatividade) e implantar ideias (inovação) a partir das necessidades reais dos <i>stakeholders</i> .
Due Diligence	Termo utilizado habitualmente no âmbito de aquisições corporativas	Processo de investigação de uma oportunidade de negócio que o investidor deverá aceitar para poder avaliar os riscos da transação. A análise inclui aspectos como sua área de atividade, as possibilidades e perspectivas para o futuro do negócio e o estado de seus ativos e passivos. Embora tal investigação possa ser feita por obrigação legal, o termo refere-se normalmente a investigações voluntárias.
ESG	Environmental, Social and Governance	Os dados ambientais, sociais e de governança corporativa referem-se a métricas relacionadas a ativos intangíveis dentro da empresa, que representam uma porcentagem crescente do valor futuro da companhia.
IFRS	International Financial Reporting Standards	Norma internacional de contabilidade.
Onboarding	Termo em inglês para integração	Reúne os procedimentos que aproximam um novo funcionário da sua cultura organizacional.
Risk Owners	Pessoa ou entidade responsável por gerenciar ameaças e vulnerabilidades	O proprietário de cada risco deve ser alguém para quem o risco é relevante para o seu trabalho e que tem autoridade para fazer algo a respeito. O proprietário dos riscos associados à infraestrutura de TI - como <i>malware</i> - deve ser o chefe do departamento de TI, porque ele tem o melhor entendimento de como enfrentar a ameaça e o poder de implementar as medidas necessárias.
SaaS	Software as a Service	Sigla para descrever a disponibilização de serviços de acordo com a demanda dos clientes.
Turnover	Expressão em inglês para rotatividade	Rotatividade em gestão de pessoas é o fluxo de entradas e saídas de profissionais em uma organização.
UX	User Experience	Área/Disciplina que visa garantir que o usuário tenha uma boa experiência ao utilizar o produto (software), tanto do ponto de vista estético/visual, quanto do ponto de vista de usabilidade/facilidades, tornando o uso mais intuitivo.

# 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

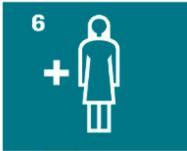
5



## 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

# ANEXO II – OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS)

## OS 17 OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL



## MATERIALIDADE 2021 - ODS PRIORIZADOS PELA TOTVS

<b>4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE</b> Assegurar a educação inclusiva e equitativa e de qualidade, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todas e todos	
<b>5 IGUALDADE DE GÊNERO</b> Alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas	
<b>8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO</b> Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todas e todos	
<b>9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA</b> Construir infraestruturas resilientes, promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação	
<b>10 REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES</b> Reduzir as desigualdades no interior dos países e entre países	
<b>12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS</b> Assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis	
<b>17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO</b> Fortalecer os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável	

# RELATO 2020 INTEGRADO

Coordenação  
e Revisão

Relações com Investidores/ ESG  
Alexandre Pereira  
Fernanda Talarico  
[ri@totvs.com.br](mailto:ri@totvs.com.br)

Consultoria,  
redação e edição

SOCIETÀ CONSULTORIA  
[www.societaconsultoria.com.br](http://www.societaconsultoria.com.br)

Projeto Gráfico  
e Diagramação

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

Apoio

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

